

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan kemajuan teknologi informasi masyarakat telah banyak mentransformasikan berbagai macam kegiatan sehari-hari dengan bantuan fitur aplikasi mobile. Fitur aplikasi ini tersedia pada alat komunikasi mereka. Kegiatan pada aspek kehidupan tersebut mulai dari sektor ekonomi seperti adanya mobile *ebanking* yang merupakan fasilitas yang diberikan oleh bank, media untuk nasabah mencari informasi yang dibutuhkan, lalu aspek pendidikan melalui fitur aplikasi belajar seperti *Listen and Speak* dan lain sebagainya. Lalu tersedia aplikasi perdagangan tersebut seperti Olx, Blibli.com, Tokopedia.com dan yang lima tahun terakhir ini adalah aspek transportasi yang tersentuh aplikasi mobile yakni aplikasi Go Jek. Go Jek sendiri merupakan perusahaan transportasi yang dalam pelayanannya menggunakan armada motor yang dinegara Indonesia biasa disebut dengan “ojek”. Perusahaan ini didirikan oleh Nadiem Makariem pada tahun 2011 dan meluncurkan aplikasi mobile pada awal 2015 dengan wilayah cakupan Jakarta, Bandung, Surabaya dan Bali. Sampai saat ini armada yang dimiliki berjumlah ribuan. Fenomena kehadiran Go Jek ditengah masyarakat cukup dirasakan pada masyarakat Jakarta. Ditengah kesibukan serta kemacetan yang kerap terjadi di ibukota, Go Jek menjadi pilihan menggunakan kendaraan motor yang lebih cepat dan mudah menjangkau kemacetan serta dapat menempuh jalan-jalan kecil, Go Jek menjadi penolong terutama bagi para pemburu waktu. Layanan transportasi umum berbasis aplikasi mobile tentu sangat efektif dalam membantu melakukan masyarakat kota Surabaya terutama dalam melakukan mobilitas. Secara garis besar orang memahami sebuah aplikasi mobile sangat menunjang dalam melakukan kegiatan sehari-hari. Apakah pemahaman tingkat kualitas fitur-fitur aplikasi mobile gojek tersebut benar terjadi dan dapat menjawab eksistensi Go Jek di masyarakat

Surabaya.

Aplikasi Go Jek merupakan aplikasi berbasis mobile dimana sebuah kegiatan didukung dengan sebuah aplikasi yang memiliki fitur-fitur yang diklasifikasi sesuai dengan kebutuhan. Disisi lain dukungan teknologi *smartphone* semakin murah dan mudah ditemukan saat ini, dengan fenomena seperti itu tentu aplikasi mobile yang menawarkan kemudahan dalam melakukan kegiatan menimbulkan ketertarikan. Go Jek merupakan aplikasi mobile yang menawarkan jasa transportasi murah dan cepat didukung dengan fitur aplikasi yang mudah digunakan. Hal tersebut maka bagaimana sebuah fitur-fitur aplikasi mobile Go Jek dapat secara berkualitas dan sukses digunakan oleh masyarakat Surabaya.

Dewasa ini dimana sebuah teknologi yang memudahkan kita dalam melakukan kegiatan sehari-hari membuat mahalny suatu nilai informasi disebabkan, karena dengan cepat dan mudahnya informasi tersebut didapat. Sehingga diperlukannya teknologi-teknologi muthakhir untuk mendapatkan, mengelolah dan mengirimkannya atau membagi informasi. Informasi disini juga harus mencerminkan jelas maksudnya. Informasi harus akurat, konsisten dan relevan dari sumbernya karena dari sumber informasi sampai kepenerima informasi kemungkinan melalui banyak proses yang memungkinkan dapat sedikit merubah informasi tersebut jika terjadi kesalahan. Sejauh mana informasi akan terus konsisten dapat memenuhi persyaratan dan harapan semua orang yang membutuhkan informasi. Konsep yang dikaitkan untuk sebuah informasi yang menggunakan data yang kemudian diolah sehingga memberikan makna oleh penerimanya dan dibantu dengan media aplikasi mobile. Kualitas informasi bersifat multidimensi dimana kualitas informasi didapat dengan baik melalui proses pembentukan informasi tersebut secara optimal.

Perkembangan teknologi, tuntutan pekerjaan yang semakin meningkat, bertambahnya jumlah data yang harus diolah, keterbatasan waktu dan tenaga, tingkat keakuratan informasi dan mobilitas masyarakat semakin

tinggi hal-hal tersebutlah yang mendorong manusia menciptakan peralatan yang dapat membantu mereka dalam mencapai tujuan mereka. Dalam bidang telekomunikasi telah banyak diciptakan mulai dari website, game, sistem informasi berbasis web yang dapat mereka dapatkan dengan mudah melalui media komunikasi *smarphone* yang dapat menghubungkan dengan apa saja sesuai dengan kebutuhan mereka. Terobosan IT yang dilakukan oleh perusahaan Go-Jek menghubungkan antara

pengguna jasa ojek dengan si tukang ojek melalui sarana teknologi informasi tanpa harus kenal antara tukang ojek dan pengguna ojek serta jaminan keamanan akan situasi tersebut sehingga keberadaan Go Jek dapat diandalkan. Sistem IT yang dibuat oleh Go-Jek menjawab hal tersebut. Selain itu, Go Jek juga menambahkan beberapa beberapa fitur seperti jasa pengantaran, jasa order makanan. Hal ini tentunya sangat memudahkan kehidupan masyarakat sehari- hari.

Keberadaan teknologi berbasis internet kini telah banyak diterima dan sudah menjadi bagian dalam kehidupan. Dimana hampir disetiap aktivitas, penggunaan internet menjadi media yang sangat membantu. Internet menjadi sarana umum yang diterima dan terlibat dalam berbagai kegiatan setiap orang. Hal ini dikarenakan internet dinilai sebagai salah satu media alternatif yang memudahkan dalam memenuhi setiap kebutuhan, salah satunya kebutuhan terhadap informasi.

Sadar teknologi sudah menjangkau kalangan masyarakat yang lebih luas. Sudah semakin sedikit orang yang gaptek. Jadi, pengemudi Go Jek dan yang sejenis, yang mendapat perangkat telepon seluler dari penyedia aplikasi, merasa benda tersebut sudah selayaknya menjadi bagian dari keseharian mereka. Perkembangan teknologi saat ini sangatlah pesat. Teknologi komunikasi dan internet bukan hal yang asing di masyarakat kota Surabaya. Teknologi komunikasi dan internet dapat digunakan untuk kemudahan dalam melakukan pencarian informasi dan memenuhi kebutuhan mobilitas sebagai alat yang efisien dan mudah.

Fenomena aplikasi mobile Go Jek yang telah diterima oleh masyarakat kota Surabaya menjadikan hal yang menarik untuk diteliti oleh peneliti. Aplikasi mobile Go Jek yang memiliki sistem yang mudah untuk digunakan (*ease of use*), penyajian informasi yang baik (*format*), informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, kemudahan dalam dipahami informasi maupun sistemnya, tentu akan meningkatkan minat pengguna aplikasi mobile Go Jek dan diterima oleh masyarakat kota Surabaya. Pada penjelasan tersebut peneliti berpendapat bahwa sebuah fitur aplikasi Go Jek dapat menimbulkan ketertarikan dimana dasar dari prinsip-prinsip aplikasi mobile telah memenuhi syarat untuk penggunaannya. Peneliti menjadikan masalah apakah sebuah fitur aplikasi Go Jek sangat berkualitas dan dijadikan pilihan alternatif oleh masyarakat kota Surabaya sebagai model transportasi yang hemat dan cepat bercermin dari pengguna aplikasi Go Jek dikota Jakarta sangat tinggi.

Go Jek disambut positif oleh masyarakat Surabaya karena menjadi alternatif angkutan umum yang mudah dijangkau. Keberadaannya sangat membantu dalam memudahkan pengguna yang akan beraktifitas tanpa terkena macet. Menurut manager Go Jek cabang Surabaya banyak pengguna yang antusias menggunakan layanan ini. Seluruh kegiatan *driver* dengan penggunaannya difasilitasi oleh sarana aplikasi mobile, aplikasi ini dapat diperoleh melalui alat komunikasi berbasis Ios dan Android. Setiap pengguna yang akan menggunakan layanan Go Jek harus mengunduh aplikasi tersebut melalui *play store* dan *App store*. Tampilan sederhana dengan fungsi utama yang ditampilkan pada menu utama, tentu orang awam dapat dengan mudah memahami. Semua ditampilkan dengan sederhana berbasis teks dan layar putih. Kesederhanaan inilah yang membuatnya mudah dan ringan digunakan. Meski ojek identik dengan transportasi masyarakat aplikasi ini sepenuhnya menggunakan bahasa Inggris dan belum menyertakan bahasa Indonesia.

Kadir (2010:19), Menyatakan bahwa kualitas adalah tujuan yang sulit dipahami (tujuan yang sulit dipahami), karena harapan para konsumen akan

selalu berubah. Setiap standar baru ditemukan, maka konsumen akan menuntut lebih untuk mendapatkan standar baru lain yang lebih baru dan lebih baik. Dalam pandangan ini, kualitas adalah proses dan bukan hasil akhir (meningkatkan kualitas kontinuitas).

Kotler (2012), “mendefinisikan kualitas sebagai keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang mendukung kemampuan untuk memuaskan kebutuhan”.

Selain dari kualitas aplikasi ada pengaruh pelayanan driver gojek yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Dalam bukunya yang bertajuk Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik Dengan Publik (2012), Loina beranggapan bahwa : Pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan.

Menurut Moenir (2009) dalam bukunya Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, mengatakan bahwa : ” Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.” (Moenir, 2009) : 16)Penekanan terhadap definisi pelayanan diatas adalah pelayanan yang diberikan menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan guna untuk mendapatkan kepuasan dalam hal pemenuhan kebutuhan.

Dalam setiap perusahaan, kepuasan pelanggan adalah hal yang paling penting, karena jika pelanggan merasa puas dengan pelayanan atau produk itu, maka posisi produk atau jasa itu akan baik di pasar. Apa yang diharapkan dan diinginkan oleh pelanggan merupakan faktor utama yang harus dipertimbangkan oleh perusahaan dalam menyusun rencana kebijakan bagian pemasaran yang akan dilakukan oleh perusahaan.

Menurut Walker, et al. (2001) kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Secara umum, kepuasan pelanggan dapat dikatakan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang dari perbandingan antara produk yang dibeli sesuai atau tidak dengan harapannya.

Kepuasan pelanggan sangatlah penting untuk mempertahankan loyalitas pelanggan, agar pelanggan tetap setia membeli produk atau jasa kita. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Kepuasan diartikan sebagai perasaan senang yang diperoleh melalui pengorbanan. Lebih lanjut terdapat beberapa Kepuasan pelanggan menurut para ahli lainnya sebagaimana dalam penelitian Oliver. Ia menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah bagian dari pemasaran dan memainkan peran penting di dalam pasar (Oliver, 2009).

Menciptakan kepuasan pelanggan yang berkelanjutan dan terus-menerus perlu dilakukan. Pencapaian kepuasan pelanggan dapat diciptakan melalui peningkatan kualitas pelayanan dengan beberapa pendekatan. Memuaskan kebutuhan pelanggan adalah keinginan setiap produsen atau lembaga penyedia layanan jasa. Selain menjadi faktor penting bagi kelangsungan hidup lembaga tersebut, memuaskan kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Pelanggan yang puas terhadap produk atau jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali dan mengajak calon pelanggan baru untuk menggunakan jasa yang telah mereka rasakan kepuasan kinerja pelayanannya.

Definisi masalah menurut (Irmansya Effendi,2010) Masalah merupakan suatu pelajaran ketika anda sadar sebagai kesadaran jiwa, Anda juga dapat melihat dengan mudah untuk berbagai kelemahan dan masalah dalam hidup anda.

Definisi masalah menurut (Hudojo,2009) “Masalah merupakan dimana pertanyaan kepada seseorang yang mana orang itu tidak akan mempunyai hukum yang dapat menemukan jawatan dari pertanyaan tersebut”.

Maka dari itu saya akan membahas judul skripsi berjudul **KUALITAS DAN PELAYANAN APLIKASI GOJEK MEMPENGARUHI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MAHASISWA STIAMAK BARUNAWATI SURABAYA.**

1.2 Rumusan Masalah

Dengan melihat hal-hal yang berkaitan tentang latar belakang yang telah dipaparkan diatas maka penulis ingin mengetahui hal-hal yang berkaitannya dengan pelayanan yang diberlakukan perusahaan GO-JEK terhadap konsumen atau pelanggannya oleh karena itu penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas aplikasi gojek berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada mahasiswa stiamak?
2. Apakah pelayanan aplikasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada mahasiswa stiamak?
3. Apakah kualitas aplikasi gojek dan pelayanan aplikasi gojek berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada mahasiswa stiamak?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus dan mendalam maka penulis memandang permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi variabelnya. Oleh sebab itu, membatasi diri hanya berkaitan dengan pemakaian aplikasi gojek dan manfaat gopay pada mahasiswa kampus STIAMAK Surabaya.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh signifikan kualitas aplikasi gojek terhadap kepuasan pelanggan pada mahasiswa STIAMAK BARUNAWATI SURABAYA
2. Untuk mengetahui pengaruh signifikan pelayanan aplikasi gojek terhadap kepuasan pelanggan pada mahasiswa STIAMAK BARUNAWATI SURABAYA?
3. Untuk mengetahui pengaruh simultan kualitas aplikasi gojek dan pelayanan aplikasi gojek terhadap kepuasan pelanggan pada mahasiswa STIAMAK BARUNAWATI SURABAYA?

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini ada sebagai berikut:

1. Bagi Stiamak Barunawati

Penelitian ini berguna untuk menambah pengetahuan dan wawasan, sekaligus dapat menerapkan teori-teori dan konsep yang berkaitan dengan kualitas dan pelayanan yang diperoleh dari perkuliahan, khususnya mengenai kualitas jasa.

2. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dan menjadi pertimbangan bagi pihak manajemen mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepercayaan konsumen seperti pengalaman kerja dan kecerdasan karyawan dalam kepuasan pelanggan.

3. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi perusahaan dalam menetapkan kualitas dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan , dan diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Langkah-langkah penulisan yang terdapat dalam tugas akhir ini sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi mengenai latar belakang masalah yang menjadi acuan penelitian dan landasan penelitian. Terdapat rumusan masalah yang menjadi fokus orientasi penelitian. Terdapat Batasan masalah agar penelitian yang dilakukan tidak menyimpang dari rumusan masalah. Adapun tujuan dan manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini serta metode yang dilakukan dalam penulisan tugas akhir ini, dan yang terakhir dalam bab ini adalah sistematika penulisan yang berisi uraian singkat proses penulisan tugas akhir ini.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi mengenai teori-teori yang berhubungan dengan pembahasan penelitian yang menjadi landasan berpikir. Teori-teori tersebut diperoleh dari buku-buku referensi serta sumber informasi lain yang terkait dengan pembahasan penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjabarkan langkah-langkah yang dilakukan penulis dalam melakukan penelitian dan penulisan laporan penelitian. Agar hasil yang dicapai tepat, maka diperlukan langkah-langkah penelitian yang terstruktur dan terarah, sehingga hasil yang diperoleh tidak menyimpang dari tujuan awal penelitian.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi analisis dari hasil pengamatan, pengumpulan, serta pengolahan data hingga hasil yang dicapai selama penelitian dan pembuatan laporan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari pokok-pokok bahasan yang disertai

dengan saran-saran bagi pihak terkait sebagai objek penelitian untuk memperbaiki kekurangan yang ada dan untuk perkembangan dimasa yang akan datang.