

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada masa ini bisnis ojek online sedang menjadi trend di sejumlah kota di Indonesia terutama di ibu kota Jakarta . Padatnya arus lalu lintas dan kurangnya angkutan umum yang tersedia membuat bisnis ojek online menjadi pilihan terakhir dimasyarakat . Ojek yang pada umumnya hanya di temukan dipangkalan ojek terdekat dan jasa yang di tawarkan hanya untuk mengantar kostumer saja , sekarang sudah dapat kita order melalui aplikasi online . Lalu munculah “GO-JEK” sebuah aplikasi ojek online yang menawarkan banyak jasa yang dapat kita nikmati , dari mengantarkan barang , membeli makanan , membeli barang , dan masih banyak jasa yang di tawarkan oleh Gojek .

Go Jek Indonesia adalah suatu jasa transportasi yang ada di jakarta yang beroperasi sejak tahun 2011, Go-Jek merupakan pionir penyedia jasa layanan ojek profesional. Berusaha menawarkan faktor kecepatan, keamanan, dan kenyamanan bagi para pelanggannya, Go-Jek tumbuh sebagai sarana transportasi yang menjanjikan di ibukota. Untuk mengurangi permasalahan penyediaan uang tunai, Go-Jek menawarkan solusi e-wallet Go-Jek Credit.

Untuk urusan tarif, pada bulan Agustus 2016 GoJek kembali memperbaharui tarif mereka. Tarif Gojek terbaru ini diturunkan dengan tarif minimum pembayaran menjadi Rp. 4000 (sebelumnya Rp.15000).

GoJek juga masih menggunakan pengelompokan tarif berdasarkan jam sibuk (rush hour Gojek) 16:00-19:00 WIB akan dipatok Rp. 4.000 untuk jarak 1-2 km pertama dan jarak lebih dari > 2 km akan dikenakan biaya IDR2.000/km dari kilometer pertama.

Sedangkan untuk tarif di luar Rush Hour akan dipatok Rp. 4.000 untuk jarak 1-2,7 km pertama dan selanjutnya untuk jarak lebih dari >2,7 km akan dikenakan biaya Rp.1.500/km dari kilometer pertama. Sedangkan untuk daerah di luar Jabodetabek, skema tarifnya juga berbeda yaitu untuk jarak 1-4 km akan dikenakan biaya IDR8.000, sedangkan jarak lebih dari >4km akan dikenakan biaya IDR2.000/km dari kilometer pertama.

Dalam menarik para kostumernya Gojek tidaklah mengalami kesulitan , selain karena Gojek adalah aplikasi ojek online pertama yang release di Indonesia , Gojek juga melakukan promosi besar-besaran di media online dan media cetak , serta memberikan layanan gratis untuk kostumer yang baru memasang aplikasi Gojek pada smartphone nya .

Dengan perkembangannya yang pesat ini Go-Jek telah menuai prestasi sebagai Juara 1 dalam kompetisi bisnis Gobal Entrepreneurship Program Indonesia (GEPI) di Bali. Go-Jek bermitra dengan para pengendara Ojek berpengalaman di Jakarta, Bandung, Bali & Surabaya dan menjadi solusi utama dalam pengiriman barang, pesan antar makanan, berbelanja dan berpergian di tengah kemacetan. Tukang ojek yang bernaung di GoJek juga sudah mencapai 7.500 driver di area Jabodetabek saja. Dalam waktu 1 bulan aplikasi ini sudah berhasil mencapai 150 ribu download, dengan rating 4,4 dari 5 bintang

Sebagai aplikasi online , gojek tidak luput dari permasalahan teknis yang terjadi pada jaringan nya , terkadang aplikasi ini mengalami error dalam meng-order Gojek , dan suka terjadi pada saat di butuhkan , misal nya pada jam berangkat kerja atau jam pulang kerja , masalah ini tentunya sangat mengganggu terhadap kostumer nya .

Meski sudah disediakan angkutan umum oleh pemerintah , namun karena padatnya arus lalu lintas di kota kota besar , masyarakat banyak yang beralih untuk meng-order gojek , selain untuk menghemat waktu, Gojek juga sering memberikan diskon tarif harga untuk kostumer nya . Untuk menggunakan aplikasi Gojek masih tergolong mudah , untuk langkah awal kita harus mendownload aplikasinya lalu mendaftar untuk menjadi kostumer , setelah itu aplikasi tersebut sudah dapat di gunakan . Selama proses pendaftaran kita tidak dikenakan biaya sama sekali .

Jasa-Jasa yang di tawarkan oleh PT.Gojek sangat beragam , untuk aplikasi pengantaran ada jasa Go-Ride , Go-Car , Go-Food , Go-Send , Go-Mart , dan yang terbaru adalah Go-Box . Sedangkan untuk jasa lain nya juga ada Go-Massage , Go-Clean , Go-Glam , Go-Tix , dan juga Go-Busway . Untuk jasa pengantaran sangat lengkap , sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat yang membutuhkan kemudahan dalam transportasi barang dan jasa .

Sebagai salah satu aplikasi ojek online yang sedang booming , Gojek mengutamakan kenyamanan dan fasilitas kostumer , Gojek berkomitmen untuk terus memberikan pelayanan yang berkualitas dalam mengantar semua order yang di terima nya , semua driver yang bekerja di Gojek adalah driver yang sudah diseleksi dan terlatih untuk menjadi driver profesional yang memenuhi standart operasional prosedur . Untuk seleksi menjadi driver Gojek bukanlah hal yang mudah , kita harus melalui berbagai tes , mulai dari berkendara yang aman dan nyaman , menguasai rute jalan , dan juga mempunyai sikap yang ramah dan sopan . Selain itu driver juga mendapatkan pelatihan rutin safety riding dari pembalap ternama yaitu Rifat Sungkar .

Semakin pesatnya masyarakat menggunakan jasa Gojek ternyata menimbulkan rasa cemburu sosial terhadap ojek pangkalan, hal ini dikarenakan semakin sepi yang menggunakan jasa mereka. Bahkan masalah ini sempat menimbulkan kericuhan antara driver Gojek dengan ojek pangkalan. Namun ini dapat diatasi karena PT.Gojek memberikan kemudahan untuk ojek pangkalan dapat bergabung dengan PT.Gojek Indonesia.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, Gojek juga menyediakan tempat saran dan pengaduan untuk driver yang belum memenuhi kriteria, karena masih ada driver-driver nakal yang berbuat curang untuk mendapatkan keuntungan lebih banyak. Untuk masalah ini Gojek menerapkan sistem rating terhadap driver gojek, sistem rating ini dimulai dari bintang 1 untuk pelayanan yang buruk sampai bintang 5 untuk pelayanan yang memuaskan, dan driver yang rating nya di bawah 3, akan mendapatkan suspend atau pemberhentian hak kerja.

Dengan fasilitas tersebut adalah upaya bagaimana agar Gojek dapat membantu masyarakat dalam jasa transportasi. Variasi jasa dan kualitas pelayanan adalah hal yang sangat di butuhkan oleh kostumer. Kita harus peka terhadap kebutuhan dan keinginan yang kostumer inginkan.

Pada awal bulan desember 2015, tercatat sebanyak 7000 driver gojek yang tersaring sistem suspend atau pemberhentian kerja karena melakukan kecurangan, kecurangan yang dilakukan antara lain adalah Fake GPS, membuat order fiktif, sampai melakukan tindak kekerasan atau asusila terhadap kostumer. Tarif GOJEK sebetulnya "kurang" kompetitif. Ya, seperti kita ketahui bersama tarif gojek yang dulu Rp. 10.000 s.d 25 KM kemudian naik menjadi Rp. 15.000 s.d 25 KM dan saat ini turun

lagi menjadi Rp. 10.000 s.d 25 KM merupakan tarif promo atau dengan kata lain pihak GOJEK masih melakukan subsidi terhadap pelanggan. Adapun tarif sebenarnya bisa jauh diatas tarif promo tersebut yang nilainya bisa lebih tinggi dari tarif ojek konvensional/pangkalan. Hal ini membuat Gojek sempat menurun drastis dalam order pada akhir tahun 2015.

Berdasarkan beberapa hal yang sudah dijelaskan , penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Variasi Jasa dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT.GOJEK INDONESIA”**

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang yang sudah dijelaskan maka saya mengidentifikasi masalah , sebagai berikut :

- 1 . Permasalahan Jaringan Aplikasi (Server Error pada jam sibuk)
2. Driver yang belum memenuhi kriteria sebagai driver yang professional
3. Tarif yang kurang kompetitif

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka masalah yang di rumuskan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Pengaruh Variasi Jasa terhadap Kepuasan Konsumen ?
2. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen ?
3. Bagaimana Pengaruh Variasi Jasa dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen ?

D. Pembatasan Masalah

Sesungguhnya banyak masalah yang dapat dikaji dalam penelitian ini , namun saya perlu membatasi masalah yang lebih detail dan jelas agar pemahamannya

terarah dan berhasil . Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah maka saya membatasi masalah penelitian pada :

1. Variasi Jasa
2. Kualitas Pelayanan Driver
3. Kepuasan Konsumen

E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Variasi Jasa yaitu variabel (X_1) , Kualitas Pelayanan yaitu variabel (X_2) , terhadap Kepuasan Pelanggan variabel (Y)

F. Kegunaan Penelitian

1. Bagi penulis adalah untuk dapat membuktikan sendiri teori-teori mengenai Variasi Jasa , Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan dalam dunia perusahaan yang penulis dapatkan pada saat perkuliahan
2. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis pada fakultas Ilmu Administrasi Universitas Respati Indonesia.
3. Bagi PT.GOJEK INDONESIA adalah dapat dipergunakan sebagai bahan masukan didalam menetapkan kebijakan dan juga dapat dijadikan sebagai strategi perusahaan. Dari kuesioner yang telah disebar dan diisi oleh para responden diharapkan dapat memberikan manfaat praktis bagi objek yang diteliti yaitu pelayanan PT. Go-Jek Indonesia agar dapat mengetahui tingkat kepuasan konsumen sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan