

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Di era yang modern seperti sekarang ini, transportasi menjadi salah satu penunjang penting dalam kegiatan sehari-hari terutama di daerah perkotaan. Transportasi yang baik dapat mencerminkan keteraturan kota yang baik pula, hal ini disebabkan karena transportasi merupakan suatu alat bantu dalam mengarahkan pembangunan di daerah perkotaan. Selain itu transportasi juga merupakan prasarana bagi penggerakan manusia yang timbul akibat adanya kegiatan di daerah perkotaan. Transportasi merupakan sarana perkembangan yang penting dan strategis dalam memperlancar roda perekonomian, memperkuat persatuan dan kesatuan serta mempengaruhi semua aspek kehidupan. Transportasi dapat membantu perekonomian yang baik di suatu daerah bahkan di suatu Negara (Fahrinda, 2011). Semakin baik dan tertatanya suatu transportasi di suatu daerah akan semakin baik pula perekonomiannya. Dengan adanya pertumbuhan penduduk yang semakin meningkat mempengaruhi kebutuhan akan jasa transportasi yang semakin meningkat pula, hal inilah yang menyebabkan semakin berkembangnya dunia bisnis di sektor jasa transportasi.

Di Kota Tasikmalaya peranan perhubungan darat sangat dominan baik untuk sektor perindustrian, perdagangan maupun sektor lainnya. Jumlah kendaraan bermotor yang wajib uji sebanyak 14.545 kendaraan yang terdiri dari

mobil penumpang, bus, mobil barang dan kendaraan khusus. Jumlah kendaraan/angkutan umum yang masuk ke terminal tipe A Kota Tasikmalaya selama tahun-tahun terakhir ini terdiri dari : Bus besar sebanyak 77.096 kendaraan, Bus sedang sebanyak 67.964 kendaraan, Bus kecil sebanyak 54.438 kendaraan, MPU sebanyak 40.742 kendaraan dan Angkot sebanyak 28.739 kendaraan (www.perekonomian-tasik.blogspot.co.id). Angka-angka tersebut terus meningkat setiap tahunnya, dan belum lagi dengan kendaraan pribadi seperti mobil dan motor yang semakin banyak sehingga mengakibatkan kemacetan terjadi di Kota Tasikmalaya.

Hal ini harus menjadi perhatian lebih bagi Kota Tasikmalaya. Ada berbagai cara yang bisa dilakukan untuk mengurai kemacetan yang terjadi di Kota Tasikmalaya, salah satunya dengan cara mengurangi pemakaian kendaraan pribadi seperti sepeda motor dan mobil pribadi dan alternatifnya para pengguna kendaraan pribadi beralih pada transportasi umum. Dengan didukungnya pilihan transportasi yang beragam dan mudah diakses, seharusnya para pengguna kendaraan pribadi dapat beralih ke angkutan umum dan mengurangi kemacetan di Kota Tasikmalaya.

Dengan bermunculannya berbagai masalah transportasi, maka semakin banyak pula bisnis di sektor jasa transportasi baik itu bisnis skala besar seperti taxi, bus dan lain-lain sampai dengan bisnis skala kecil seperti ojek pangkalan. Namun memenuhi kebutuhan akan jasa transportasi tersebut, perlu adanya penyedia jasa yang memberikan pelayanan yang lebih baik dan inovatif. Inovasi tidak hanya merupakan suatu proses penciptaan sesuatu yang baru, tetapi juga

merupakan produk aktual atau outcome (hasil). Bagi suatu jasa, outcome bukan merupakan suatu hasil output melainkan modifikasi dari pelayanan yang sudah ada (Tjiptono. 2012).

Sejalan dengan pesatnya teknologi informasi dan komunikasi, teknologi di bidang transportasipun tak kalah berkembang pesatnya. Saat ini sudah banyak bermunculannya jasa transportasi online di Indonesia seperti Go-jek. Grabbike, grabtaxi, uber, bajaj App dan lain sebagainya.

Go-jek merupakan salah satu penyedia layanan jasa transportasi online khususnya sepeda motor. Go-jek adalah perusahaan berjiwa social yang memimpin revolusi industri transportasi Ojek. Go-jek bermitra dengan para pengendara Ojek berpengalaman, Go-jek telah beroperasi di 50 Kota di Indonesia, seperti Jakarta, Bandung, Surabaya, Bali, Makassar, Medan, Palembang, Semarang, Jambi, Sukabumi, Bandar Lampung, Padang, Pontianak, Banjarmasin, Yogyakarta, Balikpapan, Malang, Solo, Manado, Samarinda, Batam, Sidoarjo, Gresik, Pekanbaru, Mataram, Kediri, Probolinggo, Karawang, Madiun, Purwokerto, Cirebon, Serang, Jember, Magelang, Tasikmalaya, Belitung, Banyuwangi, Salatiga, Garut, Bukit tinggi, Pasuruan, Tegal, Sumedang, Banda Aceh, Mojokerto, Cilacap, Purwakarta, Pematang Siantar, dan Madura.

Go-jek menjadi salah satu solusi utama dalam pengiriman barang, pesan antar makanan, berbelanja dan berpergian di tengah kemacetan. Apalagi aplikasi Go-jek dapat diunduh pada smartphone yang memiliki sistem operasi iOS dan Android secara mudah. Go-jek memanfaatkan media elektronik smartphone untuk media pemesanan jasanya, dengan itu akses untuk pemesanan jasa ojek lebih

mudah bagi konsumen ojek. Dengan menggunakan aplikasi di smartphone konsumen memesan jasa Go-jek, kemudian Go-jek akan menjemput konsumen dan mengantar pelanggan sampai pada tempat tujuan atau mengantarkan pesanan yang di pesan konsumen melalui smartphone tadi.

Tidak hanya untuk antar-jemput, Go-jek pun menyediakan berbagai layanan lain seperti Go-food yang dapat menjemput makanan favorite anda dari mana saja sesuai pesanan anda dan mengantarkannya ke rumah atau ke tempat konsumen berada, kemudian ada Go-mart salah satu layanan Go-jek yang siap sedia untuk menggantikan konsumen berbelanja kebutuhan konsumen sehari-hari apabila konsumen tidak bisa berbelanja dan masih banyak lagi fitur-fitur yang diberikan oleh Go-jek Indonesia.

Sekarang ini Go-jek sudah tidak asing lagi bagi masyarakat yang menggunakan smartphone di Kota Tasikmalaya, namun jasa di bidang transportasi ini harus terus di tingkatkan. Banyak warga yang tidak percaya terhadap Go-jek karena masih ada kekurangan dalam jasanya, contoh keluhan konsumen gojek :

1. Lamanya kedatangan jemputan pada saat memesan layanan yang mengakibatkan konsumen harus menunggu dengan lama.
2. Pada saat hujan layanan jasa Go-jek selalu tidak bisa di pakai karena para driver Go-jek kebanyakan mematikan layanannya.
3. Lambatnya layanan pengiriman pemesanan makanan yang membuat pesanan sudah dingin saat diterima.
4. Driver Go-jek yang mematikan aplikasinya secara sengaja sehingga mengakibatkan konsumen tidak mendapatkan pelayanan.

5. Driver Go-jek yang mengemudikan kendaraannya ugal-ugakan yang mengakibatkan konsumen takut.
6. Kurangnya sopan santun driver Go-jek yang membuat konsumen tidak merasa nyaman.

Berdasarkan beberapa keluhan diatas dapat di simpulkan bahwa masyarakat atau konsumen Go-jek masih tidak mempercayai Go-jek yang dikarenakan kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan Go-jek kepada konsumen yang mengakibatkan kurangnya kepercayaan konsumen.

Menurut Reichheld dan Scheffer (2008) dalam bisnis harus mampu terlebih dahulu mendapatkan kepercayaan konsumen. Karena dengan konsumen yang percaya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan maka akan tercipta kesediaan konsumen untuk terus berlangganan pada perusahaan dalam jangka panjang, dengan membeli dan menggunakan barang serta jasanya secara berulang-ulang dan lebih baik lagi secara eksklusif, dan dengan sukarela merekomendasikan produk perusahaan tersebut kepada teman-teman dan rekan-rekannya. Dengan memiliki komitmen untuk melakukan pembelian ulang maka seharusnya konsumen senantiasa menggunakan jasa perusahaan untuk digunakan dimasa mendatang,

Kualitas pelayanan sendiri dapat didefinisikan sebagai keseluruhan fitur dan sifat produksi atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat (Kotler dan Keller , 2007). Dengan demikian perusahaan dapat mencapai tujuan, yaitu kepercayaan konsumen sepenuhnya.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini mengacu pada kualitas pelayanan dalam pembangun kepercayaan konsumen, oleh karena itu agar penelitian ini menjadi lebih fokus, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “**Membangun Kepercayaan Konsumen Melalui Kualitas Palayanan Jasa PT. GO-JEK Indonesia**” (Survey pada konsumen pengguna jasa Go-jek di kota tasikmalaya)

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan PT GO-JEK Tasikmalaya.
2. Bagaimana membangun kepercayaan pada konsumen PT GO-JEK Tasikmalaya.
3. Bagaimana membangun kepercayaan konsumen melalui kualitas pelayanan jasa PT GO-JEK Tasikmalaya.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Kualitas pelayanan PT GO-JEK Tasikmalaya.
2. Membangun kepercayaan konsumen PT GO-JEK Tasikmalaya.
3. Kepercayaan konsumen melalui kualitas pelayanan jasa PT GO-JEK Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil yang bermanfaat bagi berbagai pihak, antara lain :

1. Pengembangan ilmu pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk pengembangan ilmu manajemen khususnya pemasaran dalam masalah yang dikaji yaitu kepercayaan konsumen dan kualitas pelayanan jasa.

2. Guna laksana

- a. Bagi penulis

Hasil penelitian ini, diharapkan sebagai penelitian kunci atas penelitian dan pandangan yang berbeda atas konstruk hubungan kepercayaan dengan pelayanan. Dimana sebagian penelitian memandang kepercayaan sebagai anteseden konstruk pelayanan. Sementara sebagian peneliti lainnya memandang pelayanan sebagai anteseden konstruk kepercayaan.

- b. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan dalam merumuskan upaya-upaya dari PT. GO-JEK Indonesia wilayah Tasikmalaya, dalam mengamati kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta mengetahui tingkat kepentingan, dilihat dari segi kualitas pelayanan yang diberikan sehingga dapat memenuhi harapan dan kepercayaan konsumen.

c. Bagi Pihak Universitas dan Fakultas

penelitian ini untuk menambah pengetahuan, serta untuk memberikan manfaat yang luas pada aspek akademik.

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan di PT GO-JEK Indonesia cabang Kota Tasikmalaya yang beralamat di Jl. K.H Zenal Mustofa, Ruko Tasik Indah Plaza No. 31, Kahuripan, Tawang, Tasikmalaya, Jawa Barat Kota Tasikmalaya 46115.

1.5.2 Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama enam bulan, terhitung mulai bulan Februari 2018 sampai dengan bulan September 2018, yang dimulai dari orientasi, pengelolaan data sampai dengan penulisan. (Adapun jadwal penelitian terlampir).