

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi ini, kebutuhan manusia semakin banyak dan tak terbatas termasuk dalam hal transportasi. Transportasi adalah salah satu peranan penting dan telah menjadi kebutuhan dasar dalam kehidupan sehari-hari. Transportasi berasal dari kata Latin, *transportare* dimana *trans* berarti seberang atau sebelah lain dan *portare* berarti mengangkut atau membawa. Jadi, transportasi adalah proses perpindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia, hewan, maupun mesin dalam waktu tertentu. Transportasi ada 3 jenis, yaitu transportasi darat, transportasi udara dan transportasi air. Setiap transportasi ini digunakan sesuai dengan kebutuhan masing-masing untuk mempermudah segala pekerjaan yang dilakukan.

Seiring berkembangnya zaman, kemajuan yang sangat pesat di bidang teknologi informasi memiliki pengaruh yang besar di berbagai aspek kehidupan, terutama internet. Peran internet sangat besar sebagai sumber dan pertukaran informasi. Bukan hanya dalam hal itu, internet juga mempermudah kita dalam berkomunikasi tanpa mengenal jarak dan waktu. Dengan adanya internet, kita juga dapat melakukan transaksi secara online, terutama dalam dunia bisnis. Sehingga dengan bantuan internet, terciptalah sebuah inovasi jasa transportasi berbasis aplikasi online. Kehadiran jasa transportasi berbasis online yang menggunakan internet ini sangat memudahkan masyarakat karena cepat dan efisien.. Salah satu bisnis yang sedang berkembang saat ini adalah bisnis jasa transportasi dengan sepeda motor atau yang dulu biasa disebut ojek. Seiring berkembangnya teknologi dan informasi di era globalisasi ini telah menimbulkan perubahan yang cukup signifikan akan persaingan usaha pada setiap perusahaan. Sebagai penyedia jasa, perusahaan Ojek online harus mampu mempertahankan

kualitas pelayanan terhadap pelanggan. Mengingat begitu penting suatu pelayanan bidang jasa yang akan mempengaruhi kuantitas pelanggannya sehingga bisnis dapat terus berjalan. Penilaian kualitas pelayanan sangat penting sehingga dapat membantu bisnis dalam usaha peningkatan kualitas pelayanan yang lebih baik dimasa yang akan datang.

Dahulu ojek dikelola secara konvensional dan kepemilikan tunggal, sekarang muncul bisnis baru taxi motor yaitu suatu usaha komersial, yang menyediakan jasa transportasi bagi umum dan dikelola secara profesional. Berawal dari banyaknya jasa transportasi yang bermunculan mengakibatkan semakin kuat pula persaingan yang dihadapi oleh para pengemudi ojek. Hampir disetiap sudut jalan besar dan area kampus banyak ditemui para pengemudi ini. Apabila dicermati ada banyak hal yang harus dibenahi dalam layanan ojek yang ada saat ini khususnya masalah keselamatan, kesopanan dan kewajaran harga layanan. Masalah harga yang paling sering menjadi ganjalan penumpang. Pengemudi ojek memasang tarif semau mereka sendiri. Tarif ojek untuk jarak dekat tidak terpaut jauh dengan taksi mobil biasa. Kemajuan teknologi saat ini menyebabkan adanya ojek online, salah satunya adalah Gojek.

Diawali dengan kehadiran perusahaan PT Go-Jek Indonesia pada tahun 2011 yang didirikan oleh Nadiem. Nadiem menciptakan Go-Jek, sebuah layanan antar jemput dengan ojek modern berbasis pesan. Ojek yang merupakan kendaraan motor roda dua ini menjadi transportasi yang sangat efektif. Aplikasi ini memungkinkan para *user* untuk dapat memesan ojek secara online. Gojek dikenal sebagai ojek yang modern dan profesional. Para *driver* telah dilengkapi dengan handphone berbasis android dengan tujuan memudahkan para *driver* dalam berhubungan dengan para *user* dan dapat dengan mudah memperoleh rute terbaik untuk melakukan pengantaran penumpang (Aziah, 2018). Pada tahun 2015, Gojek berkembang pesat dan membuat aplikasi Gojek dengan system yang tertata rapi. Dengan aplikasi ini, pengguna ojek dapat dengan mudah memesan ojek secara online, membayar secara kredit dan mengetahui keberadaan *driver* yang akan menjemput para pemesan. Perusahaan yang menyediakan transportasi berbasis online tersebut memberikan pelayanan utama yaitu GORide melayani

pengantaran penumpang, selain pengantaran penumpang, Ojek online juga memberikan pelayanan seperti GO-Send melayani pengiriman barang, GO-Food melayani pemesanan makanan, GO-Mart melayani pemesanan di outlet seperti Indomaret, AlfaMart dan sejenisnya. Saat ini lewat aplikasi Gojek, kamu bisa mengakses lebih dari 20 layanan mulai dari transportasi, pesan antar makanan, belanja, kirim-kirim barang, pembayaran, pijat, sampai bersih-bersih rumah dan kendaraan. Tarif yang digunakan dalam aplikasi ini juga tidak jauh berbeda dengan tarif ojek pada umumnya (Aziah, 2018)

Saat ini banyak sekali pengguna Gojek tanpa mengenal usia, mulai dari anak-anak hingga orangtua. Bahkan di tahun 2020 pengguna aktif Gojek telah mencapai 38 juta. Banyak sekali mahasiswa yang menggunakan aplikasi ini untuk membantu dan memudahkan kehidupan sehari-hari. Mahasiswa FMIPA UNIMED juga termasuk dalam penggunaan aplikasi ini. Untuk menganalisis kepuasan pelanggan pengguna aplikasi ini dapat menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM).

*Structural Equation Modeling* (SEM) adalah metodologi statistik yang menggunakan pendekatan konfirmatori (yaitu, pengujian hipotesis) untuk menganalisis teori struktural yang berkaitan dengan beberapa fenomena. Biasanya, teori ini merepresentasikan proses "kausal" yang menghasilkan pengamatan pada beberapa variabel (Bentler 1988). SEM merupakan gabungan dari dua metode statistik yang terpisah yaitu analisis faktor yang pertama kali diperkenalkan oleh Galton (1869) dan Pearson & Lee (1904), dan model persamaan simultan yang dikembangkan pada ilmu ekonometri. Selanjutnya banyak penelitian yang menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM), diantaranya Dodi Kurniawan (2014) yang membahas tentang pengaruh tingkat pelayanan terhadap loyalitas pengunjung kawasan Pantai Parangtritis dengan menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM). Fina. F. K (2013) melakukan penelitian tentang analisis pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan pada *online shop* menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM). Albertin. Y. N (2011) melakukan studi kasus analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) pada perhitungan indeks kepuasan pelanggan dengan

menggunakan software AMOS yang dilakukan terhadap Operator IM3. Fitriani Surraya Lubis dkk meneliti tentang kepuasan pelanggan dengan metode *Servqual* dan pendekatan *Structural Equation Modeling* (SEM) pada perusahaan jasa pengiriman barang di wilayah Kota Pekanbaru pada tahun 2019. Besse Arnawisuda Ningsi dan Lucia Agustina pada tahun 2018 melakukan penelitian tentang Analisis Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Produk dan Pelayanan Dengan Metode SEM-PLS.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penulis akan melakukan penelitian dengan judul **"Analisis Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Gojek Dengan Menggunakan Analisis *Structural Equation Modeling* (SEM)"**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelayanan yang diharapkan pengguna Gojek?
2. Variabel apa yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan Gojek?

## 1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, penulis membatasi ruang lingkup permasalahan sebagai berikut:

1. Objek penelitian adalah Mahasiswa FMIPA UNIMED pengguna aplikasi Gojek.
2. Penelitian dan pengamatan objek dilakukan selama  $\pm$  dua (2) bulan.
3. Penelitian dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden yang menggunakan aplikasi Gojek.

4. Tidak ada perbandingan/persaingan dengan layanan aplikasi transportasi online lainnya.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui kualitas pelayanan yang diharapkan pengguna Gojek.
2. Mengetahui variabel yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan Gojek.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis, penelitian ini berguna untuk menambah pengetahuan tentang *Structural Equation Modeling* (SEM) dalam mencari tingkat kepuasan pelanggan.
2. Bagi pembaca, menjadi pedoman dan bahan pertimbangan bagi laporan penelitian selanjutnya.
3. Bagi dunia industri jasa, khususnya layanan transformasi orang, dapat menjadi pertimbangan dalam pengambilan keputusan.

