

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dengan adanya pertumbuhan penduduk yang semakin meningkat mempengaruhi kebutuhan akan jasa transportasi yang semakin meningkat pula, hal ini yang menyebabkan semakin berkembangnya dunia bisnis di sektor jasa transportasi. Sejak dahulu, fenomena transportasi umum di Indonesia khususnya di daerah kota kupang begitu memprihatinkan. Mulai dari kondisi fisik kendaraan, hingga kondisi pengemudi. Banyak angkutan yang sudah tidak layak dipakai namun tetap dioperasikan, berbagai tindak kriminal pun kerap kali terjadi. Tidak cukup dengan masalah yang terjadi pada kendaraan, masalah pada pengemudinya pun kerap kali muncul. Cara mereka membawa kendaraan jauh dari normalnya standar-standar dalam berkendara, ngebut-ngebutan, ugal-ugalan, hingga melanggar rambu-rambu lalu lintas. Padahal bagi masyarakat kelas ekonomi bawah yang tidak memiliki kendaraan pribadi, transportasi umum inilah yang menjadi mobilitas sehari-hari masyarakat.

Bahasan ini sering kali menjadi polemik dan menjadi berita aktual yang tidak ada habisnya. Belum lama ini muncul sebuah terobosan dalam hal transportasi umum, yaitu ojek online yang bisa dipesan melalui smartphone/telepon genggam kita. Banyak kemudahan yang bisa didapatkan, mulai dari tarif yang dihitung berdasarkan jarak kilomernya hingga pengguna yang dapat langsung diposisikan dengan ojek terdekat sehingga mempercepat

waktu dalam menjemput pengguna

Jasa transportasi online Grab memberikan layanan-layanan yang tidak didapatkan pada jasa transportasi non online. Grab dapat diakses dengan mudah melalui aplikasi tanpa perlu mencari ojek di pangkalan, lokasi pengguna akan terdeteksi otomatis dan biaya mencari yang transparan sehingga tidak harus tawar menawar antara driver dengan penumpang. Pembayaran dapat dilakukan dengan tunai maupun nontunai dan banyak memberikan promo dan potongan harga. Driver yang dipilih otomatis adalah driver terdekat sehingga tidak membutuhkan waktu lama untuk menunggu.

Model transportasi online yang menjadi tren di kota-kota besar di Indonesia seperti Grab kini sudah hadir di kota Kupang sekitar pertengahan tahun 2018. Masyarakat kota Kupang kini sudah dapat merasakan bagaimana menggunakan transportasi online, lebih cepat, lebih efisien, dan lebih murah.

Seiring dengan semakin banyak munculnya transportasi online berdampak pada semakin ketatnya persaingan terutama di kota Kupang. Faktor yang menjadi penyebab terjadinya hal tersebut yakni adanya persaingan harga dan banyaknya alternatif pilihan jasa transportasi online/ hal ini menjadikan konsumen semakin selektif. Konsumen akan memilih salah satu diantara pilihan alternatif yang menurutnya sesuai dengan yang diinginkan. Mengantisipasi keadaan tersebut maka perusahaan transportasi online yang ada di kota Kupang terutama Grab harus dapat menciptakan kualitas pelayanan dan tarif yang sesuai agar dapat menciptakan kepuasan konsumen.

Sembiring (2018) dalam penelitiannya menyebutkan kepuasan konsumen

merupakan kunci keberhasilan suatu perusahaan, pelayanan yang baik dan kepastian harga yang kompetitif merupakan salah satu faktor untuk memberikan kepuasan kepada konsumen. Permasalahan kepuasan konsumen akan muncul jika salah satu faktor saja tidak terpenuhi, misalkan pelayanan yang buruk, atau harga yang tidak sesuai dan banyak faktor lainnya. Semua perusahaan baik barang maupun jasa, harus menyadari tentang kepuasan konsumen, dan kepuasan konsumen harus dicapai oleh perusahaan tersebut, dalam rangka untuk mendapatkan konsumen yang loyal. Bagi perusahaan yang berpusat pada konsumen, kepuasan konsumen merupakan tujuan dan sarana prasarana (Kotler & Keller, 2007). Sedangkan Tjiptono (2015), dalam bukunya menyatakan salah satu tantangan terbesar dalam bisnis di era global adalah menciptakan dan mempertahankan konsumen yang puas dan loyal. Menurutnya amat sulit bagi sebuah perusahaan untuk bertahan dalam jangka panjang tanpa ada konsumen yang puas.

Berikut adalah daftar tarif per kilometer pada grab bike kupang

Nama Tarif	Jumlah tarif/km
Tarif Batas Bawah (TBB)	Rp.2.100/km
Tarif Batas Atas (TBA)	Rp.2.600/km
Biaya Jasa Minimal	Rp. 7.000-10.000/4 km pertama

Sumber data : PT. Grab Kupang

Menurut Bustam, Nur Syamsu, Nur fajriani, Izmalinda, Tri retno (2017) dengan judul “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan grab bike”. Dalam penelitian ini membahas permasalahan yaitu bagaimana pengaruh

kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan grab bike, studi kasus pada mahasiswa STIEM BONGAYA makasar. Dengan landasan teori adalah pemasaran, kualitas pelayanan, dan kepuasan konsumen. Jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif yaitu mengukur dua variabel atau lebih, dan teknik pengumpulan data yaitu regresi linear berganda dengan menggunakan kuesioner. Hasil penelitian berdasarkan uji t variabel kualitas pelayanan memiliki arah positif dan nilai t berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan grab-bike.

Menurut Eva karla (2014) dengan judul “analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada matahari department store kramat jati” dalam penelitian ini membahas permasalahan yaitu bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada matahari department store, studi kasus dalam penelitian ini adalah konsumen matahari department store kramat jati. Dengan landasan teori pemasaran, kualitas pelayanan, dan kepuasan konsumen. Jenis penelitian yang digunakan adalah indenpenden variabel dan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dengan panduan kuesioner kepada responden. Dengan analisis data menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian adalah secara persial dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari reliability, assurance, empaty, dan tangible berpengaruh terhadap kepuasan konsumen matahari department store kramat jati, hanya responsiveness yang tidak berpengaruh.

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan menggunakan judul “ANALISIS

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TARIF TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GRAB BIKE DI KOTA KUPANG”

1.2 Masalah penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas maka, perumusan masalah yang akan dibahas dalam penellitian ini adalah “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TARIF TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GRAB BIKE DI KOTA KUPANG”

1.3 Persoalan penelitian

Adapun persoalan penelitian ini adalah

1. Apakah kulitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Grab Bike di Kota Kupang?
2. Apakah tarif berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Grab Bike Di Kota Kupang?

1.4 Tujuan dan manfaat penelitian

1.4.1 Tujuan penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Grab Bike di Kota Kupang.
2. Untuk mengetahui pengaruh tarif terhadap kepuasan konsumen Grab Bike Di Kota Kupang.

1.4.2 Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak yang terkait antara lain:

1. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada perusahaan untuk semakin meningkatkan pelayanan kepada konsumen GRAB BIKE

2. Bagi penulis

Penelitian ini digunakan menjadi sarana dalam pengembangan dan pengaktualisasikan pengetahuan teoritis yang diperoleh di bangku kuliah serta menjadi tambahan wawasan.