

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Surat An-Nisa Ayat 29:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبُطْلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ
وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.

Perkembangan zaman sekarang terus berkembang dan berinovasi diberbagai bidang kegiatan yang banyak diperlukan oleh masyarakat zaman sekarang. Salah satu industri yang terus mengalami pertumbuhan dan inovasi di era saat ini adalah industri perusahaan yang bergerak di bidang penyedia jasa transportasi, karena transportasi sangat penting untuk menunjang aktivitas yang *fleksibel* dan mobilitas sosial. Jasa pengiriman banyak digunakan saat ini, merupakan layanan pengirim *online* atau jasa pengiriman *online* karena layanan pengiriman online ini sangat mudah dan nyaman untuk digunakan. Salah satu dari perusahaan yang produk utamanya menyediakan layanan transportasi *online* adalah ojek *online* (Wicaksono dan Lestari,2022).

Nadiem mendirikan PT. GOJEK di Indonesia, sebuah perusahaan yang berdiri dibidang jasa transportasi bermotor, untuk membantu masyarakat indonesia memenuhi kebutuhannya. Kehadiran gojek di indonesia dapat membuka lapangan kerja baru bagi seluruh masyarakat indonesia, yang telah memiliki identitas pribadi dan surat izin mengemudi (SIM) serta dapat menjangkau konsumen dimanapun berada. Driver Gojek diharapkan berperilaku sopan dan memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada konsumen. Mereka juga menerima pelatihan mengemudi yang aman.

Kehadiran Gojek di kota Yogyakarta sangat bermanfaat bagi para pelajar yang merantau ke kota Yogyakarta dan masyarakat sekitar, karena mayoritas pelajar memiliki handphone. Dan apabila mahasiswa atau masyarakat memerlukan sesuatu yang praktis maka bisa menggunakan aplikasi Gojek. Gojek semakin populer sebagai salah satu teknologi layanan transportasi, dan banyak bermunculan layanan-layanan baru sehingga meningkatkan permintaan pengguna Gojek oleh masyarakat Yogyakarta khususnya layanan Go-Ride. Dengan Go-Ride, keamanan terjamin dan pelayanan yang diberikan maksimal. Gojek memiliki keunggulan seperti Gopay untuk mendukung pembayaran non-tunai.

Transportasi *online* merupakan angkutan umum yang pemesanannya sangat mudah melalui aplikasi yang dapat diunduh melalui *Playstore* dan *Appstore*. Misalnya Gojek yang menawarkan pelayanan pengantar penumpang, jasa antar barang dalam kota, jasa beli dan antar

makanan. Gojek memiliki harga yang sangat terjangkau, dalam menentukan harga, keamanan dan kualitas pelayanan, pelaku usaha harus menawarkan harga, keamanan dan kualitas pelayanan yang sesuai agar konsumen dapat memilih. Mardjani *et al.*, (2023).

Dari hasil usaha perusahaan Gojek yang tidak kenal lelah dengan inovasi-inovasi yang telah dilakukan, perusahaan sudah menerima penghargaan *Top Brand Award*. Hasil *Top Brand Award* dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1. 1 Top Brand Award Jasa Transportasi Online (2023)

Brand	Top Brand Index	Keterangan
Gojek	55.00%	TOP
Grab	35.30%	TOP
Maxim	0,7%	TOP

Sumber: *Top Brand Award 2023*

Dilihat dari data *Top Brand Award* diatas menunjukkan bahwa dari data diatas Gojek menduduki urutan pertama dengan TBI 55.00% dibandingkan Grab 35.30%. Maka dapat disimpulkan bahwa pengguna Gojek lebih banyak dibandingkan pengguna Grab. Terdapat keunggulan dalam Gojek yaitu adanya promo yang besar, menjamin keamanan pelanggan, dan tidak hanya itu adanya jaminan asuransi jiwa jika terjadi kecelakaan.

Harga adalah faktor penting yang memengaruhi permintaan pelanggan terhadap layanan. Dengan menganalisis bagaimana perubahan harga memengaruhi jumlah pesanan atau penggunaan layanan Gojek, peneliti dapat memahami elastisitas harga dan perilaku konsumen. Gojek mungkin memiliki strategi harga tertentu untuk meningkatkan pangsa pasar, keuntungan, atau tujuan lainnya. Memahami bagaimana pelanggan bereaksi terhadap perubahan harga yang dapat membantu Gojek dalam mengoptimalkan strategi harga mereka. Harga secara langsung berkaitan dengan pendapatan dan keuntungan perusahaan. Dengan memahami dampak perubahan harga terhadap pendapatan dan keuntungan, Gojek dapat membuat keputusan dalam menentukan strategis yang lebih baik.

Menurut Kotler dan Armstrong (2012:345) harga dapat didefinisikan sebagai sejumlah uang yang dikenakan untuk suatu produk atau jasa. Harga adalah satu-satunya elemen bauran pemasaran yang *fleksibel* dan dapat berubah sewaktu-waktu. Satyakristi dan Khuzaini (2020) Harga adalah ukuran yang digunakan konsumen untuk mengevaluasi produk atau layanan yang diinginkan. Penentuan harga dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor internal perusahaan dan faktor lingkungan *eksternal*. Persaingan yang semakin ketat dari faktor *eksternal* menunjukkan bahwa semakin terjangkau harga yang sesuai dengan keinginan pelanggan maka kepuasan pelanggan akan semakin meningkat.

Keamanan adalah salah satu faktor kunci yang memengaruhi pengalaman pengguna. Penelitian tentang keamanan dalam konteks Gojek dapat membantu dalam memahami sejauh mana pengguna merasa aman saat menggunakan layanan tersebut, termasuk perasaan mereka terhadap privasi data pribadi mereka. Keamanan dapat memengaruhi penerimaan pengguna terhadap layanan Gojek. Jika pengguna merasa bahwa platform tersebut tidak aman, mereka mungkin ragu untuk menggunakan layanan tersebut. Peneliti keamanan dapat membantu mengidentifikasi area di mana perusahaan dapat meningkatkan keamanan untuk meningkatkan penerimaan pengguna. Gojek bertanggung jawab untuk melindungi pengguna dari berbagai risiko seperti kecelakaan, penipuan, atau ancaman keamanan lainnya.

Fichan dan Narundana (2022) dari segi keamanan, angkutan ojek *online* meliputi identitas kendaraan dan identitas pengemudi ojek *online*. Aspek keselamatan sepeda motor juga sangat rentan karena tidak adanya pagar pembatas untuk melindungi pengendara sepeda motor dan penumpangnya dari hal-hal yang tidak diinginkan. Dalam kerangka hukum, tidak ada perusahaan asuransi yang melindungi keselamatan pengemudi dan penumpang sepeda motor, tidak seperti jenis angkutan umum legal lainnya, oleh karena itu, jika terjadi kecelakaan, anda dapat segera menerima jaminan formulir klaim asuransi kecelakaan.

Kualitas pelayanan adalah faktor penting dalam penelitian Gojek karena layanan pelanggan yang berkualitas merupakan kunci utama untuk mempertahankan dan menarik pelanggan. Pengalaman pelanggan yang positif dapat meningkatkan loyalitas pelanggan serta dapat memengaruhi persepsi merek. Pengguna yang mendapatkan pelayanan baik cenderung memiliki pandangan yang lebih positif terhadap merek Gojek, kualitas pelayanan juga memengaruhi reputasi perusahaan. Sehingga perusahaan dapat dikenal memiliki layanan pelanggan yang berkualitas tinggi cenderung lebih dipercaya dan dihargai oleh pengguna.

Kualitas pelayanan pada setiap bisnis bertujuan untuk menciptakan kepuasan pelanggan Nurhikma *et al.*, (2022). Karena pelanggan tidak sekedar membeli produk atau jasa namun selalu memperhatikan segala sesuatu yang berkaitan dengan aspek kualitas yang melekat pada produk atau jasa tersebut, maka dari itu perusahaan harus memfokuskan pada upayanya yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan, khususnya kebutuhan dan keinginan konsumen. Memberikan pelayanan yang cepat, bermutu dan menyenangkan, mempunyai kemampuan membantu pelanggan dengan memberikan pelayanan yang cepat, tanggap dan suka menolong, pengetahuan staf yang berpengetahuan luas, kesabaran dan kesopanan dalam pelayanan serta dapat menimbulkan keyakinan terhadap keamanan dan mutu produk, menerima dan menyelesaikan keluhan konsumen, kualitas komunikasi yang baik dan kemudahan dalam

melakukan pembelian serta didukung dengan fasilitas. Intinya, pelayanan yang diberikan memuaskan konsumen (Prayudi, 2020).

Kepuasan pelanggan adalah kunci utama untuk pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan. Pelanggan yang merasa puas cenderung akan menggunakan layanan secara teratur dan merekomendasikan kepada orang lain, yang pada akhirnya dapat meningkatkan pendapatan dan pangsa pasar pada Gojek. Kepuasan pelanggan memengaruhi reputasi perusahaan. Perusahaan dapat dikenal memiliki tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi dan cenderung mendapatkan reputasi yang baik dipasar, yang dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan memberikan umpan balik yang sangat penting bagi Gojek dalam meningkatkan layanan mereka. Dengan memahami apa yang membuat pelanggan merasa puas atau tidak puas, serta Gojek dapat mengidentifikasi area di mana perbaikan diperlukan dan melakukan penyesuaian yang strategis.

Sinaga (2022) Kepuasan Pelanggan merupakan faktor atau aspek yang sangat penting dan harus diperhatikan oleh perusahaan. Perusahaan mengelola bisnisnya untuk mencapai kepuasan pelanggan dan menciptakan loyalitas sehingga perusahaan mempertahankan pelanggan. Membangun loyalitas pelanggan berarti mengharapkan pelanggan atau konsumen untuk membeli produk dan jasa. Menurut Tjiptono (2014;146) kepuasan pelanggan adalah perasaan bahagia atau kecewa yang timbul setelah

dilakukan perbandingan mental antara harapan pelanggan dengan kinerja produk barang dan jasa yang diterima.

Dengan adanya fenomena diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Harga, Keamanan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Gojek Kota Yogyakarta**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian diatas, maka pertanyaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah harga berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan pengguna Gojek di kota Yogyakarta?
2. Apakah keamanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan pengguna Gojek di kota Yogyakarta?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan pengguna Gojek di kota Yogyakarta?

C. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Konsumen yang sudah pernah menggunakan aplikasi Gojek di Daerah Kota Yogyakarta.
2. Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna Gojek.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui harga berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan pengguna Gojek di kota Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui keamanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan pengguna Gojek di kota Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan Gojek di kota Yogyakarta.

E. Manfaat penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah diuraikan, manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Akademisi

Dengan adanya penelitian ini diharapkan sebagai hasil karya dalam menambah wawasan pengetahuan yang dapat lebih memperluas pola pikir pembaca khususnya mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam dunia bisnis jasa dan dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang bisnis jasa.

2. Bagi Praktisi

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan atau perbandingan bagi pihak perusahaan Gojek untuk dijadikan masukan atau saran dalam meningkatkan kualitas pelayanan

berdasarkan pada bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang dapat berorientasi kepada kepuasan konsumen.