

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di era teknologi saat ini sudah tumbuh semakin berkembang terutama teknologi informasi dan semakin berpengaruh serta pula memudahkan bagi penggunaannya. Dengan terdapatnya kemajuan teknologi yang dikala ini terus menjadi hari terus menjadi luar biasa pesatnya hingga hendak tingkatkan keahlian produktifitas spesialnya angkutan jasa ataupun transportasi. Membuka kesempatan untuk para pelakon usaha meningkatkan aktivitas bisnis lewat aplikasi angkutan ojek *online* yang telah dibesarkan sehingga para pengusaha serta pelakon usaha bisa menjalankan usaha tersebut. Membuka peluang bagi para pelaku usaha mengembangkan kegiatan bisnis melalui aplikasi angkutan ojek *online* yang sudah dikembangkan sehingga para pengusaha dan pelaku usaha dapat menjalankan usaha tersebut. Di teknologi seperti saat ini semua orang memiliki kegiatan yang memenuhi kebutuhan sehari hari, dan untuk memenuhi kegiatan tersebut semua orang membutuhkan adanya angkutan umum sebagai alat penunjang/alat bantu dalam melakukan aktifitasnya. Dengan adanya teknologi informasi yang sangat mudah diakses dimana saja dan kapan saja membuat aktifitas antara sangat mudah untuk dilakukan dengan menggunakan perangkat *mobile*. Dari pemaparan tulisan diatas maka para pengusaha industri jasa angkutan berlomba-lomba menarik minat pelanggannya dengan meningkatkan pelayanan, kemudahan pemesanan, kenyamanan transportasi, ketepatan waktu dan lain sebagainya. Di Indonesia kendaraan beroda dua atau sepeda motor juga dijadikan transportasi umum baik *online* maupun *offline*. keduanya juga melakukan fungsi sebagai kendaraan umum yaitu mengangkut barang/barang dengan tarif kebijakan dari perusahaan (*Online*), sedangkan transportasi (*offline*) menentukan kebijakan tarif dari pengendara.

Dengan berkembangnya industri jasa transportasi *online* pengusaha

bersaing membuat aplikasi layanan ojek online yang memakai teknologi serta mengenakan adanya standar operasional. Tadinya pengendara ojek memiliki pangkalan disekitar perumahan ataupun gang. Dimana terdapat beberapa peraturan yang mengharuskan pengendara harus meminta izin kepada pengendara ojek dilingkungan yang ingin diangkut konsumennya. Pemakai jasanya wajib membayar kontan serta sulitnya proses tawar-menawar. Beda halnya dengan ojek online, dimana harga tarif telah tertera di aplikasi sehingga tidak terjalin tawar-menawar harga antara pengguna jasa serta driver. Kini telah banyak penyedia jasa ojek online yang diketahui dengan nama Go-Jek, Grab. Salah satu industri jasa transportasi yang tumbuh di kota Tangerang Selatan merupakan Go-jek. PT. Go-jek Indonesia berdiri tahun 2011 oleh Nadiem Makarim serta Michaelangelo Moran. Industri ini bergerak di bidang jasa layanan angkutan selaku perantara yang menghubungkan antara para supir ojek dengan konsumen. Pada tahun 2015 tepatnya bulan Januari, perusahaan mengeluarkan aplikasi *mobile* Go-jek berbasis *location-based search*. Dengan menggunakan aplikasi ini, pengendara ojek online dapat mengetahui pesanan dan lokasi penjemputannya. Serta pelanggan dapat memantau posisi pengendara ojek di aplikasinya. Kini Go-Jek telah beroperasi di provinsi dan kota-kota besar di Indonesia, seperti Bogor, Jakarta, Depok

Yogyakarta, Jawa Tengah, dan di daerah besar lainnya. Saat ini Gojek mengembangkan layanannya tidak hanya sebagai pengangkutan konsumen ke lokasi tujuan saja, tetapi juga sebagai pengiriman paket, dokumen, pemesanan makanan (*Go-Food*), dompet digital (*Go-Pay*), pengantaran menggunakan roda empat (*Go-Car*) dan lain sebagainya. Untuk memudahkan para pengguna aplikasi Go-Jek dalam bertransaksi. Dan saat ini Go-Jek juga bekerja sama dengan Halodoc, Apotik-apotik berlisensi dilayanan Go-Med di masa pandemi ini. Pada layanan (*GO-MED*), para supir ojek akan membelikan dan mengantarkan obat atau kebutuhan kesehatan ke tempat pemesanan.

Tarif yang dikenakan bermacam-macam tergantung pada jarak yang ditempuh ataupun bersumber pada flat rate yang berlaku. Sebagian industri yang jadi pesaing Go-Jek merupakan Grab, dengan GrabBike-nya. Kedua industri ini mempunyai layanan yang seragam dengan layanan *Go-Ride* dari Go-Jek. Saat ini

di Tangerang Selatan memiliki beberapa transportasi berbasis *online* seperti Go-Jek, dan Grab. Rata-rata orang sudah mengetahui Go-Jek dan menggunakan aplikasi Go-jek dalam kehidupan sehari-hari. Selain GoJek. Bahkan para konsumen di Tangerang Selatan menggunakan aplikasi ini karena memudahkannya berpergian ke daerah yang terdapat di Tangerang Selatan lebih mudah, lebih praktis, dan tidak perlu menunggu waktu lama sehingga mayoritas konsumen atau masyarakat di wilayah Tangerang Selatan lebih memilih untuk menggunakannya.

Dari hal ini dapat dilihat, penggunaan aplikasi Gojek di Kota Tangerang Selatan sering dipakai oleh mayoritas konsumen [23]. Peningkatan konsumsi masyarakat umum terhadap jasa angkutan *online* begitu tinggi dan potensial dalam pembelian melalui aplikasi Gojek. Dalam hal ini perilaku pembelian konsumen tersebut terlihat adanya keinginan dari konsumen untuk layanan ojek *online*. Hal ini dipicu oleh berbagai faktor, Mengenai faktor yang memengaruhi perilaku konsumen dalam konsumsinya terhadap jasa transportasi ojek *online* didukung teori yang mengenai faktor-faktor yang memengaruhi perilaku konsumen seperti budaya, sosial, pribadi, dan psikologi [1]. Oleh karena itu perlu dilakukannya mengenai perilaku konsumen sangatlah penting. Dalam pengambilan keputusan konsumen akan suatu produk berdasarkan faktor usia, pendapatan, pendidikan, dan selera. Dari hal tersebut perusahaan dapat menentukan strategi pemasaran yang tepat untuk pengambilan keputusan pembelian konsumen.

Berdasarkan hal tersebut maka dapat di tarik kesimpulan untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH PERILAKU KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA ANGKUTAN TRANSPORTASI GOJEK DI TANGERANG SELATAN”**

## **1.2 Rumusan masalah**

1. Apakah faktor sosial, faktor budaya, faktor pribadi, dan faktor psikologi secara parsial mempunyai pengaruh terhadap keputusan menggunakan aplikasi Gojek di Kota Tangerang Selatan?

2. Apakah faktor pribadi, faktor psikologi, faktor sosial , dan faktor budaya secara simultan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan aplikasi Gojek di Kota Tangerang Selatan

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh faktor pribadi, faktor psikologi, faktor sosial dan faktor budaya terhadap penggunaan aplikasi Gojek di Kota Tangerang Selatan.
2. Untuk mengetahui faktor pribadi, faktor psikologi, faktor sosial ,dan faktor budaya secara simultan berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan menggunakan aplikasi Gojek di Kota Tangerang Selatan

### **1.4 Batasan Masalah**

Berdasarkan dari identifikasi masalah, peneliti membatasi masalah hanya pada warga Kota Tangerang Selatan yang menggunakan Aplikasi Go-Jek.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah dalam mengerjakan tugas akhir ini, maka dibagi dalam lima bab yang membuat ide-ide pokok atau gagasan dan kemudian dibagi menjadi sub-bab yang mempertajam ide pokok, sehingga secara keseluruhan menjadi kesatuan yang saling menjelaskan sebagai satu pemikiran.

BAB I Pendahuluan.

Berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori

Bab ini menjelaskan tentang landasan teori yang digunakan dalam mendukung penelitian ini, meliputi teori-teori yang digunakan serta pendapat para ahli dan jurnal – jurnal penelitian sebelumnya.

### BAB III Metodologi Penelitian

Menjelaskan metode penelitian berupa objek penelitian, sumber data, teknik pengolahan data, dan analisis data. Sehingga dapat menyelesaikan masalah yang terjadi.

### BAB IV Pembahasan Dan Analisa

Merupakan hasil dan pembahasan berisi tentang perhitungan data-data yang diperoleh dari penelitian hingga di ketahui hasilnya, kemudian dilakukan analisis terhadap hasil guna mendapat kesimpulan.

### BAB V Kesimpulan

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.