

# BAB 1

## LATAR BELAKANG

### 1.1 Latar belakang

Perkembangan teknologi dan informasi semakin berkembang pesat seiring berkembangnya zaman, juga adanya internet memberikan pengaruh yang besar diberbagai aspek kehidupan. Manfaat adanya internet memberikan kemudahan bagi manusia dalam melakukan berbagai macam kegiatan sehari-hari [1]. Internet digunakan salah satunya dalam bidang transportasi. Ojek online lebih mempermudah masyarakat dalam memilih jenis transportasi yang diinginkan.

Perusahaan GO-JEK adalah layanan jasa transportasi berbasis online yang didirikan oleh Menteri Pendidikan, Kebudayaan dan Riset Bapak Nadim Makarim pada tahun 2010 dan mulai beroperasi sejak tahun 2011. GO-JEK merubah ojek konvensional menjadi ojek berbasis online melalui sebuah aplikasi yang dapat diunduh melalui *playstore* maupun *appstore*. GO-JEK menyediakan berbagai fitur utama berupa layanan GO-RIDE, GO-CAR, GO-FOOD, GO-SEND, selain itu GO-JEK juga memiliki layanan lainnya seperti pada gambar 1. 1.1 dibawah ini :



Gambar 1. 1.1 Fitur Aplikasi GO-JEK

Sumber : Aplikasi GO-JEK

Tahun 2019 dunia dihebohkan dengan adanya wabah COVID-19. COVID-19 menyebabkan timbulnya masalah kesehatan hingga kematian. Menurut data *Worldometers* per tanggal 24 Desember 2020 total kasus yang terdampak COVID-19 berjumlah 79.057.616 jiwa. Jumlah yang meninggal dunia sebanyak 1.737.751 jiwa. Indonesia menempati urutan ke-20, yaitu 685.639 kasus [2]. Pemerintah memberlakukan kebijakan pembatasan sosial bersekala besar (PSBB), *Work from home* (WFH), menjaga jarak minimal satu meter, dengan tujuan untuk mencegah penularan COVID-19. Kota yang terdampak salah satunya adalah Kota Tangerang Selatan .



Data Pantau COVID-19 Kota Tangerang Selatan *last update* 30 maret 2022.

Gambar 2. 1.1 Data Pantau COVID-19 Kota Tangerang Selatan  
Sumber : website resmi Tangerang Selatan, 2022

COVID-19 juga berimbas pada sektor ekonomi, hal ini dikarenakan adanya aturan pembatasan sosial bersekala besar (PSBB) membuat pertumbuhan ekonomi menurun [2]. PSBB bertujuan untuk menangani COVID-19 namun membuat sirkulasi barang dan jasa menjadi terhambat, hal ini terus terjadi dalam kurun waktu yang cukup lama sehingga membuat pertumbuhan ekomoni menurun[3]. Survei yang dilakukan Badan Pusat Statisik Indonesia menunjukkan presentasi perusahaan yang mengalami penurunan pendapatan menurut provinsi yaitu 86,91% di Provinsi Banten, 86,55% di Provinsi DKI, 89,69% di Provinsi DIY, dan 92,18% di Provinsi Bali [4].

Wabah COVID-19 memberikan dampak negatif pada perusahaan GO-JEK. Peraturan PSBB membatasi ruang gerak masyarakat sehingga menyebabkan penurunan penggunaan layanan aplikasi GO-JEK. Adanya pandemi membuat pengguna layanan aplikasi GO-JEK menurun sebesar 35%. [5]. Kualitas pelayanan, kepercayaan, harga menjadi faktor kunci dalam keputusan penggunaan sehingga apabila ingin meningkatkan penggunaan jasa transportasi online haruslah meningkatkan Kualitas pelayanan, kepercayaan dan harga. [6]

Penelitian ini difokuskan pada layanan GO-RIDE atau transportasi berbasis online yang merupakan salah satu layanan utama yang ditawarkan oleh GO-JEK dimana konsumen dapat memesan ojek menggunakan aplikasi dan dapat dijemput sesuai dengan titik lokasi penjemputan konsumen.

Konsumen memerlukan jasa pelayanan Untuk tetap dapat beraktivitas dengan aman menjamin keselamatan dan keamanan konsumen. Adanya pandemi memberikan tantangan terhadap perusahaan GO-JEK untuk memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen dimasa pandemi COVID-19. Kunci utama keberhasilan perusahaan dimasa pandemi COVID-19 adalah kepuasan konsumen. Untuk memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen dimasa pandemi COVID-19 GO-JEK memberikan kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan konsumen [7]. Kesehatan menjadi hal yang diutamakan dimasa pandemi COVID-19 masyarakat akan memikirkan resiko kesehatan ketika akan menggunakan layanan jasa maka dari itu GO-JEK menerapkan protokol kesehatan kepada driver GO- RIDE dengan selalu menggunakan masker, menjaga jarak dengan konsumen, driver yang sudah divaksin. menganjurkan melakukan pembayaran non tunai yang bertujuan untuk tetap menerapkan *Physical Distancing* [8] apabila driver tidak sehat maka tidak boleh menerima orderan. Seperti pada penelitian sebelumnya bahwa kepuasan pelanggan dimasa pandemi dipengaruhi oleh faktor kepercayaan pada saat melakukan pembelian suatu barang serta memikirkan resiko kesehatannya [5]. Pelayanan yang baik akan menumbuhkan kepercayaan dibenak masyarakat. Kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen [9]

Kepercayaan merupakan salah satu faktor untuk menentukan konsumen dalam memilih transaksi terlebih pada transaksi online. Hubungan kepuasan dengan kepercayaan ditentukan dari persepsi konsumen[9] Ditengah pandemi kepercayaan

masyarakat lebih meningkat untuk memilih jasa yang terpercaya, untuk membuat konsumen percaya kepada GO-JEK maka melalui pelayanan yang baik diharapkan mampu menumbuhkan rasa percaya konsumen sehingga memilih GO-JEK untuk memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen dimasa pandemi COVID-19. Ketika konsumen percaya maka akan berpengaruh terhadap kepuasan. [9]

Harga merupakan salah satu aspek yang sangat diperhatikan oleh konsumen terlebih dimasa pandemi. Penurunan pendapatan membuat masyarakat lebih bijak dalam menggunakan uang seperti memilih harga pada saat akan melakukan transaksi. Tarif GO-RIDE untuk saat ini berorientasi pada jarak tempuh yang dialui. Persaingan harga sangat sering terjadi antar kompetitor, maka dimasa pandemi COVID-19 Harga yang kompetitif harus disesuaikan dengan kualitas layanan yang baik. Kualitas yang baik akan menimbulkan kepercayaan dan ketika sudah ada kualitas dan kepercayaan maka harga juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen apabila harga yang dibayar sesuai atau melebihi harapan kosumen maka konsumen akan merasa puas. [9].

Penelitian terdahulu sudah banyak dilakukan pada kondisi normal [1] akan tetapi penelitian dimasa COVID-19 belum terlalu banyak. Terkait permasalahan yang dipaparkan dilatar belakang, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan, kepercayaan dan harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada masa COVID-19. Penelitian ini menggunakan metode SEM karena brebasis komponen dan SEM dapat dikatakan sebagai penggabungan antara analisis faktor dan anlisis regresi berganda. Penelitian ini lebih bersifat memprediksi dan menjelaskan variabel laten, jumlah sampel pada penelitan ini tidak terlalu besar dan metode SEM lebih komprehensif dalam menganalisis [10]. Oleh karena itu penelitian ini dilakukan dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GO-RIDE DIMASA PANDEMI COVID-19 DI KOTA TANGERANG SELATAN”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian tugas akhir ini adalah:

1. Apakah Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna GO-RIDE dimasa pandemi COVID-19 ?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna GO-RIDE dimasa pandemi COVID-19 ?
3. Apakah harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna GO-RIDE dimasa pandemi COVID-19 ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian tugas akhir ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna GO-RIDE dimasa pandemi COVID-19
2. Untuk mengetahui apakah pengaruh kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna GO-RIDE dimasa pandemi COVID-19
3. Untuk mengetahui apakah harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna GO-RIDE dimasa pandemi COVID-19

## **1.4 Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini hanya membahas mengenai pengaruh kepercayaan, pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap penggunaan GO-RIDE dimasa pandemi COVID-19 di kota Tangerang Selatan

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan tugas akhir ini menerangkan 5 (lima) bab yaitu :

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan

## **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas teori-teori yang relevan dan mendukung dalam penulisan penelitian tugas akhir ini.

## **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini membahas diagram alur mulai dari tahap awal penelitian dan metodologi yang digunakan

## **BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas mengenai hasil dari pengolahan data yang dihasilkan dari jawaban responden

## **BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan