



BAB I

PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis akan membahas pendahuluan yang diawali dengan latar belakang masalah, yaitu penjabaran mengenai kondisi ekonomi dari objek yang diteliti serta fenomena yang menjadi dasar untuk merumuskan masalah dalam penelitian ini. Lalu, yang kedua adalah identifikasi masalah, yaitu uraian mengenai masalah- masalah yang dipertanyakan. Selanjutnya yang ketiga adalah batasan masalah, yaitu kebijakan untuk mempersempit masalah yang telah diidentifikasi sebelumnya agar pembahasannya dapat lebih terarah.

Setelah batasan masalah, terdapat batasan penelitian, yaitu kebijakan yang dipergunakan untuk membatasi penelitian dengan pertimbangan waktu, tenaga, dan dana. Setelah itu, terdapat rumusan masalah yang merupakan formulasi mengenai inti masalah yang akan diteliti secara lebih lanjut dan konsisten. Selanjutnya yang akan dibahas adalah tujuan penelitian, yaitu sesuatu yang ingin dicapai dengan dilakukannya penelitian. Pada bagian akhir, penulis membahas manfaat penelitian, yaitu uraian mengenai manfaat penelitian bagi berbagai pihak yang terkait dengan penelitian.

A. Latar Belakang Masalah

Transportasi umum merupakan sarana untuk mobilisasi yang sangat penting bagi kegiatan sehari- hari masyarakat. Transportasi umum juga berguna untuk menyediakan akses bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan barang dan jasa sehari- hari, serta meningkatkan kehidupan sosial ekonomi. Perkembangan transportasi dari jaman ke jaman mengalami perubahan yang signifikan yang diawali dengan alat yang digunakan secara manual atau tenaga manusia, hewan dan sumber tenaga lainnya yang berasal dari alam.

© Hak cipta milik IBIKKGG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKGG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKGG.



Setiap Negara memiliki transportasi yang disediakan oleh pemerintah untuk digunakan bagi masyarakat guna memudahkan akses bagi masyarakat untuk pergi ke suatu tempat. Di Indonesia sendiri terdapat transportasi umum, beberapa diantaranya yakni, bus, bajaj, mikrolet, kereta api. Namun transportasi umum di Indonesia masih memiliki banyak kekurangan fasilitas sehingga kurang diminati masyarakat. Mulai dari tingkat kriminalitas yang masih tinggi, risiko untuk kehilangan barang bawaan, kondisi penumpang yang berdesak-desakkan, pelecehan seksual, kendaraan umum yang tidak layak jalan, supir angkutan umum yang tidak resmi, serta kapasitas armada yang belum memadai. Meski pemerintah tidak tinggal diam serta terus membenahi dan memperbaharui sistem transportasi di Indonesia, namun masyarakat masih banyak yang belum mau beralih ke transportasi umum. Bila ditinjau dari berbagai sudut, transportasi publik di Indonesia khususnya di Jakarta sudah amat sangat tidak layak dan memadai, serta memprihatinkan, dan tidak nyaman bagi penggunanya, padahal transportasi umum tersebut berada di ibu kota negara, dimana semua mata tertuju padanya. Tengok saja bagaimana bentuk serta kondisi transportasi umum yang banyak kita temui di Ibu Kota Jakarta ini, khususnya yang paling sering lihat yaitu bus-bus, metro mini serta angkutan kota atau yang lebih dikenal dengan istilah angkot, dan kereta listrik dalam kota, selain kondisinya banyak yang sudah tidak layak pakai serta tidak nyaman untuk mengangkut penumpang, asap knalpotnya yang hitam pun sangat mengganggu pernafasan, serta pandangan mata, dan menyebabkan pencemaran udara yang merupakan salah satu penyebab percepatan terjadinya global warming. Selain itu kebersihannya pun sangat-sangat memprihatinkan, boleh dibilang sangat jorok, dan mungkin lebih pantas bila digunakan untuk mengangkut barang atau hewan, bukan manusia-manusia yang berpakaian rapi dan bersih yang hendak berpergian, berangkat kerja, maupun ke sekolah. Walaupun mungkin

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



masih ada sebagian bus AC yang lumayan baik dan bersih, namun tidak sedikit juga yang katanya ber AC namun kenyataannya AC nya tidak dingin sedangkan kondisi bus tertutup rapat dan dipenuhi penumpang sehingga membuat pusing para penumpang yang berada didalamnya, sehingga sangat membahayakan bagi kesehatan. Selain itu juga angkutan umum seperti bus, metro mini serta kereta dalam kota yang dipenuhi oleh penumpang yang berdesak-desakan melebihi kapasitas yang ada, bahkan banyak penumpang kereta yang sampai duduk diatas kereta, sungguh amat berbahaya dan menyeramkan. Sehingga membuat kita merasa tidak nyaman, aman serta ketakutan bila berpergian menggunakan transportasi umum. Sumber : http://www.kompasiana.com/aza/kondisi-transportasi-umum-di-jakarta-memprihatinkan_550024e9813311ca60fa74a2

Di Indonesia sendiri masalah kemacetan adalah masalah yang tidak dapat terselesaikan, terutama di Jakarta yang merupakan Ibukota dimana seluruh pusat perekonomian, pemerintahan serta perkantoran terpusat di dalamnya. Oleh karena itu banyak masyarakat yang lebih memilih kendaraan sepeda motor untuk berpergian karena sepeda motor dianggap lebih efisien dan efektif dibanding moda transportasi lainnya. Transportasi umum yakni ojek merupakan alternatif terbaik karena ojek menggunakan sepeda motor sebagai moda transportasinya. Namun sayangnya layanan ojek- ojek yang ada di pangkalan sulit dijangkau masyarakat serta pelayanan dari *driver* ojek seringkali kurang memuaskan sehingga membuat konsumen merasa tidak nyaman saat berkendara. Beberapa faktor yang membuat konsumen tidak nyaman diantaranya; kendaraan yang kurang terawat, kondisi helm yang tidak memenuhi standar keamanan, harga yang dipatok tidak menentu, serta identitas driver dan legalitas kendaraan ojek yang meragukan.



Perusahaan Go-Jek melihat peluang tersebut dan menghadirkan layanan ojek *online*.

Layanan ojek *online* ini memberikan layanan ojek yang berbeda dari layanan ojek pangkalan.

Dimana layanan ojek *online* tersebut dapat diakses melalui aplikasi di smartphone berbasis software IOS dan Android yang dapat di *download* di appstore atau playstore. Keunggulan dari ojek *online* ini adalah kemudahan konsumen untuk memesan layanan ojek, harganya yang relatif lebih rendah dibandingkan dengan ojek pangkalan serta fasilitas yang lebih baik.

Ojek *online* dapat memberikan semua layanan yang selama ini tidak dapat diberikan oleh ojek pangkalan. Mulai dari harga yang dipatok berdasarkan estimasi jarak tempuh, helm dengan standar SNI serta memberikan shower cap dan masker bagi konsumen.

Di Indonesia sendiri terdapat beberapa transportasi berbasis *online*, diantaranya : Go-Jek, Grab, Uber, Lady Jek, Ojesy, Wheel Line, TeknoJek, TransJek, BangJek, BluJek, Jeger Taksy, TopJek, Pro-Jek dan BoJek. Layanan utama yang mereka tawarkan sebenarnya hampir sama, yaitu Ojek berbasis *online*, taksi *online*, jasa kurir instan dsb. Akan tetapi beberapa diantaranya menawarkan suatu diferensiasi, misalnya Ojesy yaitu ojek *online* syariah yang seluruh *driver* nya adalah wanita , BangJek yang menawarkan Wifi gratis serta Jeger taksi yang menggunakan argo seperti taksi. Namun di Indonesia, layanan transportasi *online* yang mendominasi hanya Go-Jek, Grab dan Uber. Go-Jek sendiri merupakan pelopor dari ojek berbasis *online* di Jakarta. Salah satu pesaing bisnis terkuat Go-Jek adalah Grab. Go-Jek dan Grab memiliki persaingan yang sangat ketat dengan jumlah armada Go-jek kurang lebih sebanyak 220.000 yang tersebar di berbagai kota di Indonesia sedangkan Grab memiliki armada sejumlah kurang lebih 250.000 yang tersebar di Asia Tenggara. Untuk di pasar lokal sendiri, Grab masih kalah dalam segi jumlah armada. Keduanya tidak ingin tinggal diam dan tenggelam oleh persaingan usaha sejenis. Oleh karena itu keduanya terus berinovasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



mengembangkan layanan yang dimiliki dan tidak terbatas hanya pada layanan transportasi saja. Go-Jek maupun Grab terus berinisiatif melihat segala peluang yang ada di pasar dan memenuhi ceruk pasar yang belum di lirik pesaing bisnis.

Dalam memilih transportasi berbasis *online*, konsumen memiliki berbagai pertimbangan terutama tentang produk atau jasa yang ditawarkan, harga yang terjangkau, lokasi ketersediaan layanan, promosi- promosi yang menarik, *driver* yang handal, kendaraan operasional yang layak serta proses pemberian layanan yang baik. Faktor- faktor tersebut juga dapat meningkatkan loyalitas konsumen terhadap suatu perusahaan transportasi berbasis *online*, karena faktor- faktor tersebut juga menentukan tingkat kepuasan konsumen dan konsumen yang merasa puas terhadap suatu produk atau layanan yang diterima akan senang dan loyal. Konsumen akan menerima persepsi mengenai layanan dan harga setelah menggunakan layanan transportasi berbasis *online*. Konsumen akan membandingkan apakah layanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan serta apakah harga yang dibayarkan sesuai dengan layanan yang diterima.

Tidak hanya ojek pangkalan yang mulai tersisih, taksi konvensional juga tergantikan oleh adanya layanan Go-Car dan GrabBike. Selain menyediakan jasa antar penumpang. Keduanya memberikan variasi layanan yang beragam. Seperti pada Go-Jek yang menyediakan layanan GO-FOOD dan pada Grab terdapat layanan GrabFood dimana memiliki fungsi layanan yang sama yakni layanan pesan antar makanan yang bekerja sama dengan berbagai restoran maupun penjual makanan di Jakarta. Selain itu Go-Jek dan Grab juga mengeluarkan layanan kurir instan yang dapat digunakan untuk mengantar surat maupun barang- barang kecil atau penting dalam waktu kurang dari satu hari yaitu GO-SEND dan GrabExpress. Terakhir adalah layanan GO-PAY dan GrabPay yang memudahkan pelanggan untuk melakukan



pembayaran tanpa harus menggunakan uang tunai melainkan melakukan TOP-UP melalui ATM, SMS banking, Internet Banking dan via Go-Jek *driver* untuk layanan GO-PAY serta ATM, SMS banking, Internet Banking dan via Minimarket untuk layanan GrabExpress. Go-Jek dan Grab senantiasa melakukan inovasi secara terus menerus agar tidak kehilangan pasar yang telah diperoleh dan memiliki keunggulan bersaing agar tetap dapat bertahan dan berkembang. Namun pada penelitian ini, keunggulan bersaing Go-Jek dan Grab hanya akan diukur melalui layanan Go-Ride serta Go-Car dari perusahaan Go-Jek dan GrabBike serta GrabCar dari perusahaan Grab.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah maka identifikasi masalah dalam penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Atribut apa saja yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih transportasi *online* di Kelapa Gading, Jakarta Utara ?
2. Bagaimana tingkat loyalitas konsumen terhadap Go-Jek dan Grab di Kelapa Gading, Jakarta Utara ?
3. Bagaimana *perceived quality* konsumen terhadap Go-Jek dan Grab di Kelapa Gading, Jakarta Utara ?
4. Bagaimana *perceived value* konsumen terhadap Go-Jek dan Grab di Kelapa Gading, Jakarta Utara ?
5. Bagaimana keunggulan bersaing Go-Jek dibandingkan dengan Grab di Kelapa Gading, Jakarta Utara?



C. Batasan Masalah

Penulisan akan memberikan batasan masalah dengan maksud agar tujuan dari pembahasan dapat lebih terarah pada sasarannya. Adapun masalah yang penulis bahas dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana *perceived quality* konsumen terhadap Go-Jek dan Grab di Kelapa Gading, Jakarta Utara ?
2. Bagaimana *perceived value* konsumen terhadap Go-Jek dan Grab di Kelapa Gading, Jakarta Utara ?
3. Bagaimana keunggulan bersaing Go-Jek dibandingkan dengan Grab di Kelapa Gading, Jakarta Utara?

D. Batasan Penelitian

Penulis membatasi ruang lingkup penelitian dengan beberapa hal sebagai berikut :

1. Obyek penelitian penulis adalah keunggulan bersaing Go-Jek dan Grab.
2. Wilayah penelitian adalah di kawasan Kelapa Gading, Jakarta Utara.
3. Subyek penelitian ini adalah konsumen Go-Jek dan Grab.
4. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juni-Juli 2017

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah yang telah diuraikan dalam penelitian ini, maka rumusan masalah yang diajukan yaitu: “Analisis Keunggulan Bersaing Go-Jek dan Grab di Wilayah Kelapa Gading, Jakarta Utara”.



F. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan membandingkan persepsi konsumen terhadap kualitas (*perceived quality*) Go-Jek dan Grab di Kelapa Gading, Jakarta Utara.
2. Untuk mengetahui dan membandingkan persepsi konsumen terhadap nilai (*perceived value*) Go-Jek dan Grab di Kelapa Gading, Jakarta Utara.
3. Untuk mengetahui dan membandingkan keunggulan bersaing Go-Jek dan Grab di Kelapa Gading, Jakarta Utara.

G. Manfaat Penelitian

Penulis mengharapkan penelitian yang dilakukan oleh penulis ini memiliki manfaat yang bisa dirasakan oleh:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dilakukan penulis untuk menambah pengetahuan dan menerapkan konsep-konsep teoritis pemasaran yang telah dipelajari oleh penulis ke dalam dunia praktis dan lebih memahami pentingnya keunggulan bersaing serta manfaatnya pada suatu produk agar tidak kalah saing dan dapat bertahan di pasar. Serta dapat mengembangkan strategi dan inovasi baru dalam bidang pemasaran.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan kontribusi bagi perusahaan untuk mengevaluasi dan meningkatkan strategi yang telah dilakukan serta terus melakukan inovasi terhadap produk dan jasanya melalui berbagai atribut, serta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

mengimplementasikannya ke dalam keunggulan bersaing sehingga mampu mempertahankan konsumen.

3. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi para akademisi atau para peneliti dalam melakukan penelitiannya serta pembaca yang ingin mempelajari lebih lanjut mengenai keunggulan bersaing dan menjadi referensi bagi penelitian sejenis.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.