KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan teknologi sekarang ini telah banyak menunjukkan kemajuan yang luar biasa. Kehadirannya telah memberikan dampak yang sangat besar terhadap kehidupan umat manusia dalam berbagai aspek. Keadaan yang demikian, menjadikan teknologi mampu merubah sesuatu yang belum tentu dapat dilakukan menjadi sebuah kenyataan. Misalnya, kalau dahulu orang tidak dapat berbicara dengan orang lain yang berada di suatu tempat yang berjarak jauh, maka setelah adanya teknologi komunikasi berbagai kemudahan ditawarkan seperti masyarakat dapat berbicara tanpa batas dan jarak waktu. (Sumber: Dika Wahyudin, 2015)

Di Indonesia sekarang ini, terjadi perubahan dalam bidang teknologi jasa transportasi khususnya. Dahulu angkutan umum hanya terdapat angkot, ojek dan taksi konvensional, tetapi sekarang terdapat inovasi baru yaitu ojek dan taksi yang berbasis *online*. Dengan adanya perkembangan teknologi membawa dampak bagi pengemudi taksi konvensional karena harga yang ditawarkan oleh taksi yang berbasis *online* jauh lebih murah yang menyebabkan pemasukan pengemudi taksi konvensional cenderung menurun. (Sumber: Eikon Technology, 2016)

Untuk mengatasi hal itu, pemerintah mengeluarkan revisi Peraturan Menteri no 32 tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Angkutan orang dengan Kendaraan Bermotor Umum tidak dalam Trayek pada 1 April 2017. Revisi ini menyetarakan bisnis, jaminan keselamatan dan penyetaraan harga transportasi untuk taksi *online* dan konvensional. Hal tersebut dilakukan pemerintah dalam rangka mencegah adanya penerapan tarif teralu mahal yang dapat merugikan konsumen, atau tarif terlalu murah yang merugikan sesama taksi aplikasi. (Sumber: Kompas, hal 18 edisi 3 Maret 2017), diakses pada 1 Juli 2017.

Di Indonesia sendiri, angkutan umum baru yang berstandar nasional semakin memperketat persaingan antara taksi konvensional dengan taksi *online*. Persaingan memiliki perbedaan dan persamaan dalam hal standar pemberian layanan, Ada dua hal persamaan dalam standar pemberian layanan, yaitu sopir harus memiliki SIM A Umum (kendaraan roda empat untuk angkutan umum) dan keharusan bagi kendaraan mengikuti uji kelayakan atau uji kir. Sementara, perbedaan yang ada untuk taksi konvensional dan taksi *online* adalah memakai plat kuning dan plat hitam, perbedaan ini disebabkan karena menurut peraturan Menteri Perhubungan Nomor 26 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak dalam Trayek yang mempunyai arti bahwa taksi *online* dianggap bukan taksi melainkan angkutan sewa lintas daerah. (Sumber: Kompas.com), diakses pada 3 Juli 2017.

Saat ini sudah banyak penyedia jasa taksi *online* di Jakarta yang dikenal dengan nama Uber, Go-Car, Grab dan Blue Bird dan masing-masing memiliki standar kualitas layanan yang sudah dipenuhi.Walaupun adanya standar kualitas layanan yang diberikan oleh Uber, Go-car dan Grab-car para konsumen masih merasa para driver kurang profesional bahkan ada kasus dimana konsumen diancam oleh driver bahkan terjadi adanya tindak kekerasan oleh driver taksi online. Sudah seharusnya taksi online bisa memberikan kualitas layanan yang baik jika ingin konsumen merasa aman dan nyaman selama menggunakan jasa taksi online karena keselamatan konsumen adalah yang utama. Standar taksi online sendiri adalah sama namun dalam pemberian layanan yang sama harga yang diberikan berbeda. Padahal dengan sistem pemesanan yang sama (*online*), harga yang diberikan seharusnya sama, berikut perbandingan harga taksi *online* dan konvensional disajikan dalam tabel 1.1

Tabel 1.1

Perbandingan Tarif Taksi wilayah Jabodetabek

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
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.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

	Taksi Biasa		Taksi Online		
	Bluebird	**Express**	**Grab-Car**	**Go-Car**	**Uber**
Tarif Dasar	Rp 6.500	Rp 6.500	-	-	Rp. 3.000
Tarif Per KM	Rp. 4.100	Rp 3.800	Rp 4.000	Rp 3.500 (Tarif lebih dari 2,85km)	Rp. 3.500
Tarif Waktu Tunggu	Rp. 42.000/jam	Rp. 42.000/jam	-	-	-
Tarif Minimum	Rp. 20.000	Rp 15.000	Rp. 10.000	Rp 10.000 (Tarif dari 1- 2,85 km)	Rp. 10.000
Tarif Per Menit	-	-	-	-	Rp. 300
Tarif Jam Sibuk	-	-	Ditentukan berdasarkan jumlah persediaan dan permintaaan di suatu lokasi. Kondisi sibuk dan hujan mempengaruhi	Rp 10.000 (Tarif dari 1- 2,35 km) Rp 4.250 (Tarif lebih dari 2,35km)	Ditentukan berdasarkan jumlah persediaan dan permintaan di suatu lokasi. ***Surge price***

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
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.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

			tarif ramai GrabCar.		di UberX melakukan pengalian atas tarif normal sesuai persetujuan penumpang. Tarif surge price yang berlaku adalah Rp 6.000/km

(Sumber: Kumparan.com, diakses pada 3 Juli 2017)

Dari tabel 1.1, hanya Uber yang memiliki tarif dasar untuk taksi online dan tarif per km baik konvensional dan *online*. Hal ini membuat harga Uber menjadi lebih mahal daripada Go-Car dan Grab-Car dalam perang tarif taksi *online*. Tarif yang berlaku di Jabodetabek menguntungkan Uber karena *surge price* Uber memiliki tarif yang paling mahal yaitu Rp 6.000 per km jika dibandingkan dengan Grabcar dan Gocar. Hal ini dimanfaatkan oleh Uber untuk mendapatkan pendapatan yang lebih dibanding Grabcar dan Gocar dikarenakan pemakai jasa taksi *online* umumnya kurang menyadari adanya perbedaan tarif *surge price* yang dilakukan oleh Grab-car, Gocar dan Uber.

Konsumen taksi *online* menganggap bahwa harga taksi *online i*tu relatif sama berdasarkan anggapan fasilitas dan jasa taksi *online* tidak jauh berbeda. Namun pada

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
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.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

kenyataanya harga taksi *online* sangatlah berbeda walaupun para konsumen memiliki persepsi harga yang sama. Sudah sewajarnya konsumen diberikan penjelasan harga yang jelas agar tidak terjadi salah persepsi harga dimasa mendatang.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Uber di Jakarta Utara"**

B. IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diidentifikasikan masalah yang dihadapi adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah persepsi harga pelanggan pada Uber?
2. Seberapa baik kualitas layanan Uber?
3. Seberapa tinggi kepuasan pelanggan Uber?
4. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Uber?
5. Apakah terdapat pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan Uber?
6. Apakah Uber berhasil memenangkan persaingan antar sesama taksi *online?*
7. Bagaimana peraturan pemerintah mempengaruhi perkembangan taksi *online* dimasa yang akan mendatang?

C. BATASAN MASALAH

Dari masalah yang teridentifikasi ini, penulis mempersempit masalah sebagai batasan masalah:

1. Bagaimanakah Persepsi Harga pelanggan pada Uber?

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
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.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

2. Seberapa baik Kualitas Layanan Uber?

3. Seberapa tinggi kepuasan pelanggan Uber?

4. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Uber?

5. Apaah terdapat pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Uber?

D. BATASAN PENELITIAN

Penulis menyadari mempunyai banyak keterbatasan, ditinjau dari segi waktu, dana dan kemampuan sehingga penulis menggunakan hal-hal dibawah ini sebagai batasan-batasan, yaitu:

1. Objek penelitian adalah Uber.
2. Subjek penelitian adalah orang-orang yang sudah pernah menggunakan pelayanan Uber.
3. Periode penelitian dilakukan hanya dalam kurun waktu 6 bulan (Februari 2017 – Juli 2017)

E. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang ditemukan peneliti, maka peneliti merumusan masalah penelitian ini sebagai berikut: **"Bagaimana**

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
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 milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Uber di Jakarta Utara"

F. TUJUAN PENELITIAN

Maksud dari penelitian ini adalah untuk menggali, mencari serta memperoleh data dan informasi mengenai pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasa Pelanggan Uber di Kelapa Gading. Sesuai dengan pemasalahan diatas, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa baik Kualitas Layanan pada Uber.
2. Untuk mengetahui bagaimanan Persepsi Harga Uber.
3. Untuk mengetahui seberapa tinggi Kepuasan Pelanggan Uber.
4. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Uber.
5. Untuk mengetahui pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Uber.

G. MANFAAT PENELITIAN

Peneliti berharap hasil penelitian ilmiah dalam bentuk skripsi ini dapat memberikan beberapa manfaat sebagai berikut:

1. Untuk Perusahaan (Uber).

   Penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan oleh Uber sebagai salah satu bentuk pertimbangan yang dipakai untuk membangun rencana dan strategi marketing

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
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 milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

melalui pembangunan kualitas layanan dan persepsi harga yang lebih baik di mata konsumen.

2. Untuk Kalangan Akademis

Peneliti mengharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan bacaan untuk menambah wawasan serta pengetahuan mengenai kualitas layanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan. Serta peneliti juga berharap hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi bagi para peneliti lain yang berkeinginan atau berminat untuk melakukan penelitian lebih lanjut.

3. Untuk Peneliti.

Untuk peneliti sendiri, diharapkan penelitian ini dapat digunakan oleh peneliti untuk memperdalam wawasan serta pengetahuan peneliti mengenai kualitas layanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu juga sebagai salah satu persyaratan untuk dapat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Kwik Kian Gie School of Business.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
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 milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie