



BAB I

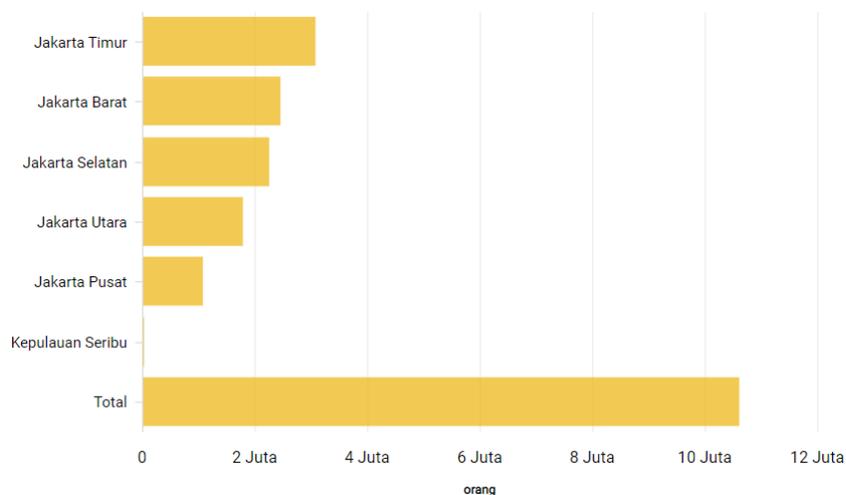
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kota Jakarta merupakan kota yang dikenal mempunyai populasi penduduk terbanyak di Indonesia. Di samping itu, dengan bertambahnya jumlah populasi penduduk menyebabkan semakin padatnya wilayah di Jakarta. Dalam lingkup Kota Jakarta, daerah Jakarta Timur menjadi wilayah dengan kepadatan penduduk tertinggi berdasarkan data dari Databoks (2021). Sebagai kota dengan tingkat populasi penduduk yang tinggi, tentunya masyarakat mulai menggunakan kendaraan bermotor yang menyebabkan padatnya jalanan Ibu Kota.

Hal tersebut menimbulkan kemacetan yang sangat sering terjadi terutama di pusat kota Jakarta Timur dan wilayah sekitarnya. Kemacetan yang terjadi dikarenakan kota Jakarta Timur menjadi kota metropolitan yang di dalamnya terdapat pusat bisnis dan pusat perdagangan, jadi tidak salah jika di kota Jakarta Timur ini sering terjadi kemacetan.

Gambar 1.1
Jumlah Penduduk DKI Jakarta Tahun 2021



Sumber: <https://databoks.katadata.co.id> (Diakses pada 11 November 2022)

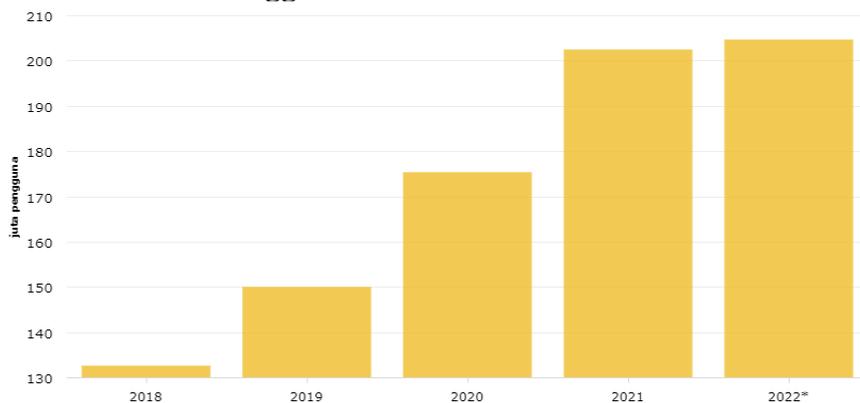
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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



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.

Kemajuan teknologi informasi yang pesat telah memberikan dampak terhadap berbagai aspek kehidupan manusia, terutama dalam dunia bisnis. Salah satu kontribusi kemajuan teknologi informasi ini ditandai dengan adanya kemunculan internet. Internet adalah sistem global dari seluruh jaringan komputer yang saling menghubungkan satu dengan yang lainnya. Teknologi internet memberikan kemudahan kepada penggunanya untuk mengakses informasi yang dibutuhkan. Kemudahan yang diberikan oleh internet bagi kehidupan manusia mendorong meningkatnya minat masyarakat untuk memanfaatkan teknologi internet. Hal ini terbukti dari meningkatnya jumlah pengguna internet di Indonesia dalam lima tahun terakhir ini. Berikut adalah hasil survei *We Are Social* mengenai jumlah pengguna internet di Indonesia pada tahun 2018 sampai 2022.

Gambar 1.2
Jumlah Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2018-2022



Sumber: <https://databoks.katadata.co.id> (Diakses pada 11 November 2022)

Berdasarkan hasil survei yang ditunjukkan pada gambar 1.1 dari *We Are Social* yang dilansir oleh Databoks (2022), diketahui ada sebanyak 204,7 juta pengguna internet di Indonesia dari 277,7 juta jiwa total penduduk Indonesia per Januari 2022. Jika jumlah pengguna internet dibandingkan dengan total penduduk Indonesia, maka tingkat penetrasi internet di Indonesia telah mencapai 73,7%. Angka ini merupakan peningkatan yang signifikan jika dibandingkan dengan tingkat penetrasi internet pada tahun 2018, di mana penetrasi internet telah meningkat sebesar 54,52% (Annur, 2022).



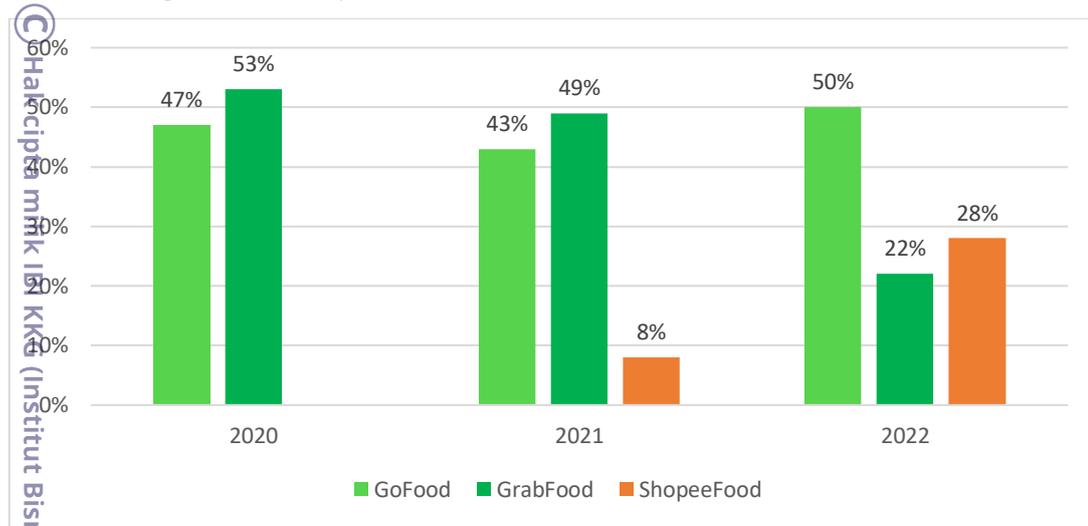
Sejalan dengan perkembangan internet yang semakin pesat dan bertambahnya jumlah pengguna internet dari tahun ke tahun, hal ini menjadikan bisnis berbasis aplikasi menjadi marak bermunculan di Indonesia terutama layanan transportasi *online*. Dengan adanya kemajuan teknologi, untuk mendapatkan pelayanan transportasi dapat dilakukan melalui aplikasi yang tersedia. Aplikasi yang tersedia ini sangat membantu pelanggan untuk mendapatkan jasa layanan transportasi *online*.

Salah satu perusahaan transportasi *online* ternama di Indonesia saat ini adalah Grab. Grab merupakan perusahaan jasa transportasi yang menyediakan layanan berbasis *mobile* yang didirikan oleh Anthony Tan pada tahun 2012 di Malaysia. Salah satu fitur yang cukup digemari masyarakat Indonesia pada aplikasi transportasi *online* adalah fitur layanan makanan *online*. Fitur layanan makanan *online* yang dimiliki oleh Grab adalah *Grab Food*. Sejak diluncurkan pada tahun 2016, *Grab Food* telah berkembang dari satu negara dan dua kota pada Januari 2018, menjadi 221 kota di enam negara pada saat ini dan kini merupakan satu-satunya pemain regional yang menyediakan layanan pesan-antar makanan di seluruh Asia Tenggara (Yakub, 2019).

Meskipun begitu, saat ini Grab belum mampu mengalahkan pesaingnya, yaitu Go-Jek dalam fitur layanan makanan *online*. Pernyataan ini didukung oleh hasil survei dari *Momentum Works* dan Tenggara Strategics yang dilansir oleh Databoks dan Katadata (2022) yang menunjukkan bahwa Grab Food mengalami penurunan pangsa pasar dan menempati posisi ketiga sebagai layanan makanan *online* di Indonesia. Berikut adalah grafik pangsa pasar layanan makanan *online* Indonesia tahun 2020 – 2022.



Gambar 1.3
Grafik Pangsa Pasar Layanan Makanan *Online* di Indonesia Tahun 2020 - 2022



Sumber: Hasil Olahan Peneliti (11 November 2022)

Berdasarkan data dari *Momentum Works* yang tertuang pada gambar 1.2, Grab Food pada tahun 2020 memimpin dengan menguasai 53% pangsa pasar layanan pesan-antar makanan di Indonesia dan GoFood sebesar 47% (Jatmiko, 2021), sedangkan Shopee Food sendiri dikenalkan di Indonesia sejak April 2020 setelah induk Shopee, Sea Group mengakuisisi perusahaan pesan-antar makanan di Hanoi, Vietnam, yakni Foody Corporation pada Agustus 2020 (Anonim, 2021). Hal ini menunjukkan bahwa Grab Food menjadi layanan makanan *online* dengan pangsa pasar terbesar di Indonesia dan menempati posisi pertama pada tahun 2020. Tetapi, Grab Food mulai mengalami penurunan pangsa pasar sebesar 4% pada tahun 2021, hal ini dikarenakan munculnya pesaing baru yakni ShopeeFood yang mengambil sebesar 8% pangsa pasar layanan makanan *online* di Indonesia.

Penurunan pangsa pasar ini terus berlanjut sampai pada tahun 2022. Berdasarkan data riset Tenggara Strategics, pangsa pasar Grab Food menurun lebih dari 50%, sehingga Grab Food tergeser dari posisinya sebagai layanan makanan *online* nomor satu dan digantikan oleh GoFood. Tidak hanya memiliki nilai transaksi terbesar, GoFood juga menjadi *top of mind* (50%) layanan makanan *online* di Indonesia. Di sisi lain,

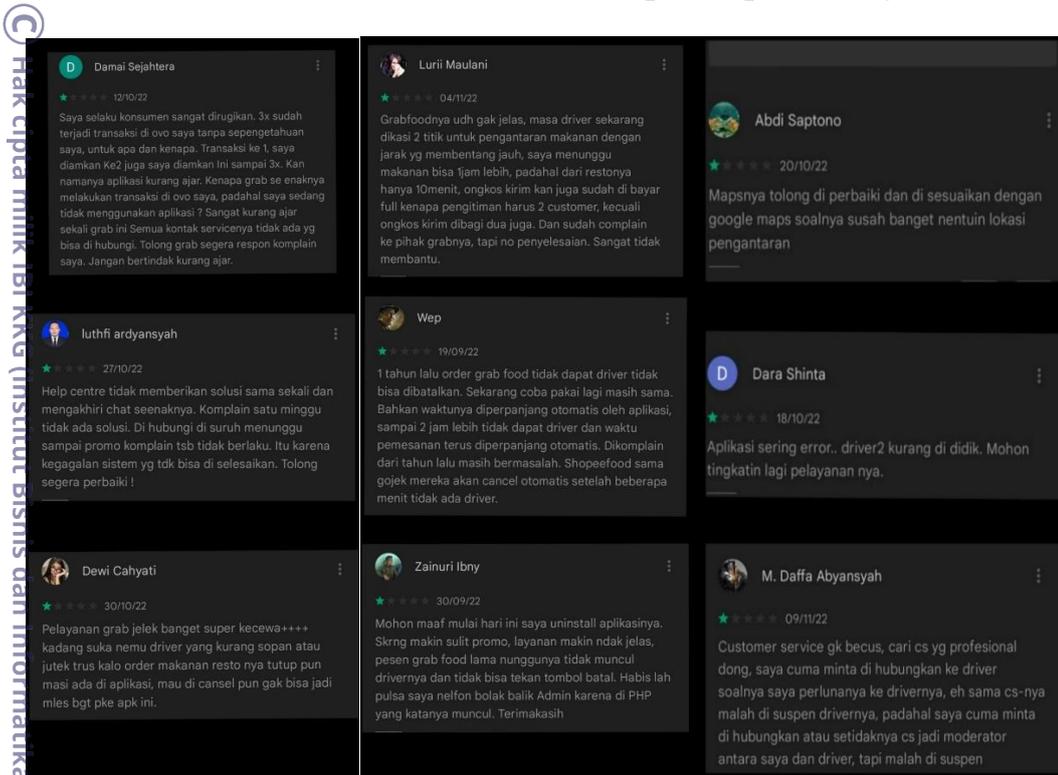
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar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

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



Gambar 1.4
Keluhan Konsumen Grab Food pada Aplikasi Play Store



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institusi Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Sumber: *Play Store* (2022)

Berdasarkan gambar 1.4, dapat dilihat dari beberapa komentar yang ada, banyak pelanggan yang merasa kurang puas akan kualitas layanan yang diberikan oleh Grab Food. Misalnya, Lurii Maulani yang mengatakan bahwa *driver* Grab Food terlambat dalam mengantarkan pesanan, padahal jarak pengantaran di aplikasi hanya diperkirakan selama 10 menit dan juga pengajuan komplain yang tidak ditanggapi oleh pihak Grab. Sama halnya dengan Dewi Cahyati yang kecewa dengan pelayanan Grab Food, ia merasa bahwa *driver* Grab Food kurang ramah dan sopan dalam melayani pelanggan. Dari beberapa komentar ini, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh Grab Food masih dinilai buruk oleh pelanggan.

Kualitas layanan yang buruk biasanya dapat disebabkan oleh berbagai faktor, diantaranya seperti karyawan belum terlatih, beban kerja yang melampaui batas, ketidakmampuan untuk memenuhi standar kinerja, atau bahkan ketidakmauan

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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



memenuhi standar kinerja yang ditetapkan. Karena itu, setiap perusahaan diharapkan dapat melatih pekerjanya dengan baik sehingga tidak ada perbedaan pandangan perusahaan dengan konsumen dalam hal pemenuhan kepuasan pelanggan.

Kualitas layanan yang baik akan menimbulkan rasa nyaman kepada konsumen.

Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Amriani (2020) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, tetapi bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Agiesta et al. (2021) yang menyatakan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Faktor lain yang dapat memengaruhi loyalitas pelanggan adalah kepuasan pelanggan. Menurut Kotler et al. (2022:448), kepuasan pelanggan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk yang dirasakan dalam kaitannya dengan harapan. Apabila kinerja jauh dari ekspektasi, maka pelanggan akan kecewa. Jika kinerja memenuhi bahkan melebihi harapan, maka pelanggan akan puas.

Kepuasan pelanggan adalah kunci dalam menciptakan loyalitas pelanggan. Hubungan yang kuat akan tercipta jika konsumen merasa puas. Jika pelanggan tidak memiliki komitmen dengan perusahaan akan membuat pelanggan beralih ke produk pesaing dan meninggalkan produk perusahaan. Oleh karena itu penting bagi Grab Food untuk selalu memastikan kepuasan konsumennya.

Berdasarkan terjadinya penurunan pangsa pasar pada layanan Grab Food, dapat dikatakan juga bahwa Grab Food telah gagal dalam mempertahankan kepuasan para pelanggannya, ditambah lagi dengan adanya keluhan konsumen kepada pihak Grab Food sebagaimana yang terlihat pada gambar 1.4 semakin menguatkan potensi turunnya



kepuasan pelanggan Grab Food. Dimana dikhawatirkan hal inilah yang menyebabkan turunnya loyalitas pelanggan Grab Food di Indonesia.

Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Agiesta et al. (2021) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, tetapi bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra (2016) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Food di Jakarta Timur”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas layanan *Grab Food* di Jakarta Timur?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan *Grab Food* di Jakarta Timur?
3. Bagaimana loyalitas pelanggan *Grab Food* di Jakarta Timur?
4. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan *Grab Food* di Jakarta Timur?
5. Bagaimana pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan *Grab Food* di Jakarta Timur?



C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka peneliti membatasi masalah-masalah yang akan diteliti antara lain sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan Grab Food di Jakarta Timur?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Grab Food di Jakarta Timur?

D. Batasan Penelitian

Batasan penelitian dalam penelitian ini adalah:

1. Objek penelitian ini adalah kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan Grab Food.
2. Subjek penelitian ini adalah pelanggan Grab yang menggunakan fitur Grab Food minimal dua kali dalam sebulan dan berdomisili di Jakarta Timur.
3. Lokasi penelitian ini adalah wilayah Jakarta Timur.
4. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Oktober 2022 sampai Februari 2023.

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah dan batasan penelitian di atas, maka peneliti merumuskan masalah penelitian ini adalah “Bagaimana pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Grab Food di Jakarta Timur?”



F. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan Grab Food di Jakarta Timur.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Grab Food di Jakarta Timur.

G. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dijabarkan sebelumnya, ada beberapa manfaat yang dapat diberikan untuk berbagai pihak, yaitu:

1. Bagi peneliti, diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan dan informasi serta pemahaman bagi peneliti dalam menerapkan berbagai teori yang sudah pernah dipelajari selama perkuliahan di dalam kasus nyata.
2. Bagi perusahaan Grab, diharapkan dapat menjadi bahan dalam pengambilan keputusan bagi perusahaan Grab untuk meningkatkan loyalitas pelanggan dari aspek kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.
3. Bagi pembaca, diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu di bidang pemasaran dalam memperkaya pemahaman serta menambah literatur mengenai kualitas layanan dan kepuasan pelanggan serta pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan Grab Food.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI RKG (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 IBI RKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBI RKG.