

# BAB I

## PENDAHULUAN

Pada bab 1 secara keseluruhan akan menguraikan gambaran umum yang akan dibahas dalam penelitian ini yang meliputi latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, batasan penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

Pada bagian latar belakang masalah penulis akan menjelaskan serta menguraikan mengenai fenomena yang terjadi yang nantinya penulis akan menarik fenomena tersebut sebagai topik penelitian. Selanjutnya terdapat identifikasi masalah yang berupa pertanyaan-pertanyaan yang terdapat pada latar belakang masalah. Setelah identifikasi masalah terdapat batasan masalah yang merupakan masalah-masalah yang sudah dipilih dari identifikasi masalah yang akan dibahas didalam penelitian ini. Setelah itu terdapat batasan penelitian yang akan dibahas mengenai keterbatasan penulis selama melakukan penelitian tersebut. Lalu setelah batasan masalah terdapat rumusan masalah yang akan membahas mengenai masalah yang diteliti lebih dalam lagi. Terdapat tujuan masalah yang merupakan jawaban-jawaban dari batasan masalah. Diakhir bab terdapat manfaat penelitian yang merupakan paparan manfaat adanya penelitian ini dilakukan.

### A. Latar Belakang

Negara Indonesia merupakan negara berkembang yang memiliki pertumbuhan ekonomi yang terus meningkat dari tahun ketahun. Pada zaman era globalisasi, negara Indonesia menjadi sorotan hingga menjadi masalah yang sangat tajam terkait dengan kemungkinan adanya pesaing-pesaing dari negara lain yang dapat berkompetisi dalam perekonomian liberal dunia dengan kekuatan ekonomi setiap negara yang jauh lebih kuat.





Didalam perkembangan globalisasi hingga saat ini, masyarakat tidak dapat dipisahkan dengan perkembangan teknologi yang terus berkembang. Penggunaan teknologi berbasis internet di Indonesia hingga saat ini sudah mencapai 82 juta orang. Hal tersebut yang membuat Indonesia berada pada peringkat 8 di dunia dalam penggunaan teknologi berbasis internet yang dari jumlah menggunakan teknologi berbasis internet 80% ialah remaja yang berusia 15 tahun – 40 tahun ([www.kominfo.go.id](http://www.kominfo.go.id)) yang akan terus meningkat setiap tahunnya.

Kemajuan teknologi di dunia akan mempercepat laju inovasi. Dalam dunia bisnis, para pelaku bisnis dianjurkan untuk mengikuti era globalisasi dan mengetahui segala bentuk perubahan-perubahan yang terjadi didalam dunia masyarakat yang dapat menciptakan ide-ide yang dapat menarik perhatian konsumen sehingga kebutuhan konsumen dapat dipenuhi dengan baik. Hal tersebut harus adanya perkembangan dengan produk-produk baru dengan berbagai inovasi yang salah satu ialah menjadi inovasi dalam dunia bisnis jasa antar jemput atau bisa dikenal dengan transportasi *online*. Seiring berjalannya waktu pertumbuhan penduduk di Indonesia khususnya di wilayah padat penduduk yang akan terus naik secara tidak langsung akan berdampak pada tingkat kebutuhan masyarakat dengan memanfaatkan aplikasi pada *smartphone* yaitu transportasi berbasis *online* yaitu Grab dan Gojek.

Transportasi umum merupakan sarana angkutan untuk masyarakat secara umum supaya dapat melaksanakan kegiatannya sesuai dengan tugas dan fungsinya dalam masyarakat yang telah disediakan oleh pemerintah diseluruh kota di Indonesia. Akan tetapi transportasi umum yang telah disediakan pemerintah tersebut sampai saat ini kurang memadai seperti pelayanan yang kurang aman, dan kurang efisien. Perkembangan transportasi di Indonesia dari tahun ke tahun mengalami perubahan mengingat di beberapa ibukota masalah utamanya ialah kemacetan yang hingga pada

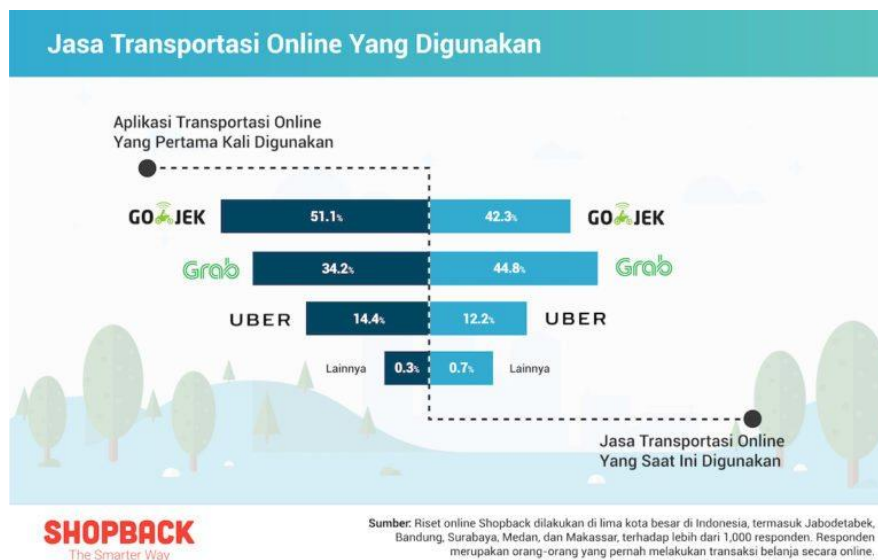
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

saat ini permasalahan tersebut belum dapat terselesaikan. Transportasi online ini muncul pada saat kondisi transportasi di Indonesia belum sepenuhnya tertata baik yang menawarkan berbagai macam kemudahan, pelayanan yang baik, keamanan yang terjamin dan biaya yang relatif murah yang membuat masyarakat beralih dari transportasi yang disediakan pemerintah menjadi transportasi online. Di Indonesia transportasi yang sangat dikenal dikalangan masyarakat adalah Grab dan Gojek yang memberikan layanan jasa untuk menciptakan kepuasan pada konsumen transportasi online tersebut.

**Gambar 1.1**  
**Jasa Transportasi Online yang Digunakan**



Sumber: Shopback

Grab merupakan perusahaan Malaysia yang menyediakan jasa transportasi online yang sukses di negara asia tenggara lainnya salah satunya Indonesia yang di dirikan oleh Anthony dan Hooi Ling. Transportasi online mulai muncul pada pertengahan tahun 2015 diantaranya Go-Jek, Grab, dan Uber. Pada bulan maret 2015 penggunaan grab telah mencapai 3,8 juta pengguna yang tersedia pada sistem Android dan iOS. Didalam



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.



aplikasi Grab tersebut terdapat beberapa layanan yaitu GrabCar, GrabBike, GrabFood, GrabExpress, dll yang sudah digunakan dengan adanya jaringan di Asia Tenggara.

DKI Jakarta merupakan suatu wilayah padat penduduk yang dimana sering terjadi kemacetan yang tidak dapat dikendalikan dan diselesaikan hingga saat ini. Hadirnya transportasi berbasis *online* yaitu grab. Kemacetan di Kota Jakarta tidak dapat diselesaikan hingga sampai saat ini oleh pemerintah. Hal tersebut yang membuat grab memberikan sebuah kontribusi dalam pembangunan ekosistem transportasi public dengan cara menawarkan atau menyediakan solusi untuk mempermudah masyarakat dalam menjalankan aktivitas dari satu tempat ke tempat yang lain dengan memberikan sebuah layanan yang baik, memberikan sebuah alternatif layanan transportasi untuk masyarakat yang ini lebih cepat dan aman sampai ke tujuan dan memberikan sebuah kenyamanan pemesanan dari fitur keamanan serta keselamatan yang unggul ([www.konta.co.id](http://www.konta.co.id))

Dalam hal ini faktor kepuasan pelanggan adalah bagian hal penting yang dimana dapat diartikan kepuasan pelanggan merupakan suatu respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan dan kinerja aktual jasa. Kepuasan pelanggan menjadi kunci utama suksesnya suatu perusahaan atau bisnis yang dijalani dikarenakan semakin besar kepuasan pelanggan yang didapatkan berarti perusahaan tersebut dapat dikategorikan perusahaan yang sukses dikala persaingan bisnis yang ketat. Kepuasan pelanggan yang dimaksud ialah dengan para konsumen yang memberikan nilai serta kepuasan tersendiri terhadap produk atau jasa yang digunakan. Kepuasan pelanggan juga akan menciptakan baik atau buruknya suatu kinerja yang dihasilkan sesuai tidak dengan apa yang diharapkan yang nantinya akan menimbulkan rasa kepuasan tersendiri pada konsumen tersebut. Dalam hal ini Grab

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta dilindungi IBI BIKKG (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.



sangat memprioritaskan pelayanan pelanggan dengan menciptakan fitur-fitur platform yang dapat mendukung segala bentuk kebutuhan konsumen tanpa memandang apapun.

Kualitas layanan adalah sesuatu yang dipersepsikan oleh pelanggan. Hal tersebut akan menjadikan penilaian kualitas dari sebuah jasa yang digunakan berdasarkan pengalaman-pengalaman menggunakan yang nantinya akan di deskripsikan didalam setiap individu konsumen untuk diberi penilaian. Kualitas layanan juga merupakan strategi yang dimana dari kualitas layanan tersebut akan menciptakan kepuasan pelanggan. Suatu perusahaan akan dikatakan berhasil apabila perusahaan tersebut mendapatlan konsumen dalam jumlah banyak yang dinilai melalui kepuasan bagi konsumen tersebut. Menurut hasil penelitian Saidani dan Arifin (2012) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan menurut hasil penelitian Safavi et al (2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Harga adalah jumlah uang yang digunakan atau dikeluarkan oleh konsumen untuk membayar suatu produk atau jasa yang sudah diterima konsumen. Dalam menjalankan suatu bisnis harus memperhatikan harga yang akan diberikan kepada konsumen dikarenakan harga tersebut menjadi unsur penting dalam mengutamakan citra dan kualitas yang diberikan. Menurut hasil penelitian Maulana (2016) menunjukkan bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan menurut hasil penelitian Febrilia dkk. (2019) menunjukkan bahwa harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Promosi adalah bentuk komunikasi pemasaran dengan cara menyebarkan bentuk informasi, mempengaruhi, membujuk dan dll dengan target pasar sasaran perusahaan yang ditawarkan. Bentuk promosi ini digunakan untuk memberikan pengaruh yang besar terhadap pelanggan untuk menggunakan jasa yang ditawarkan atau bisa juga

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
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.



dijadikan bentuk pengenalan atas jasa kepada pelanggan. Hal ini dijadikan penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan promosi juga memiliki pengaruh besar untuk meningkatkan loyalitas perusahaan dikarenakan pelanggan akan merasakan secara langsung dari keuntungan promosi yang dilakukan oleh perusahaan. Menurut hasil penelitian Novianti dkk. (2018) menunjukkan bahwa promosi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan menurut hasil penelitian Roring dkk. (2015) menunjukkan bahwa promosi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Nilai pelanggan adalah penilaian pelanggan mengenai suatu kegunaan produk yang diterima atau diberikan. Nilai pelanggan ini menghasilkan hubungan antara pelanggan yang dimana nilai pelanggan tersebut akan membuat suatu persepsi untuk dinilai baik atau buruknya produk yang dihasilkan atau diterima para konsumen yang nantinya hasil penilaian pelanggan tersebut akan digunakan untuk bahan pertimbangan atau evaluasi suatu perusahaan yang menyediakan produk atau jasa. Menurut hasil penelitian Mardikawati dan Farida (2013) menunjukkan bahwa nilai pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan menurut hasil penelitian Wijanarko (2014) menunjukkan bahwa nilai pelanggan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

## B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat diperoleh identifikasi masalahnya sebagai berikut:

1. Apakah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
3. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
4. Apakah promosi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
5. Apakah nilai pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?



### C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang sudah diuraikan, oleh sebab itu penulis akan membatasi ruang lingkup permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
3. Apakah promosi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?

### D. Batasan Penelitian

Terhadap masalah penelitian yang sudah dicantumkan diatas, maka penulis membentuk batasan masalah penelitian yang digunakan yakni:

1. Objek penelitian adalah transportasi online Grabbike
2. Aspek waktu yaitu peneliti ini dilaksanakan pada May 2024
3. Aspek data yang digunakan ialah kuesioner untuk pada pelanggan GrabBike.

### E. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah yang sudah dijabarkan di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut: Seberapa besar Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab Bike Di Jakarta Timur?

### F. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan
3. Untuk mengetahui pengaruh promosi terhadap kepuasan pelanggan

### G. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:



1. **©** Bagi pembaca

Hasil penelitian diharapkan untuk bahan refensi yang dapat memberikan pengetahuan yang nantinya akan dibutuhkan dalam mengkaji topik yang sama.

2. Bagi penelitian selanjutnya

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah refensi secara luas yang diperlukan untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan tentang kepuasan pelanggan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**© Hak cipta milik IBI KKG (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.