

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Transportasi adalah pemindahan barang atau manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Terdapat 3 komponen penting dalam transportasi yaitu adanya muatan yang diangkut, adanya kendaraan sebagai alat angkut, dan terdapat jalan yang dapat dilalui (Tamin, 1999). Saat ini, masyarakat mempunyai aktivitas yang beragam dan untuk memenuhi aktivitas tersebut diperlukan adanya transportasi sebagai alat penunjang/alat bantu dalam mempermudah pekerjaan. Dengan perkembangan teknologi dan informasi yang sangat pesat sekarang ini mendorong adanya penyedia transportasi *online* yang memudahkan konsumen yang bermobilitas tinggi, salah satunya adalah ojek *online*. Moda transportasi yang sudah lama ada di Indonesia ini dibuat dengan inovasi berbasis online.

Go-Jek pertama kali didirikan di Indonesia bulan Januari 2015, yang awalnya sebagai penyedia layanan angkutan melalui jasa ojek atau kendaraan roda dua saja. Pada bulan Mei 2015, penyedia transportasi Grab yang berasal dari Malaysia, masuk ke Indonesia yang awalnya sebagai penyedia transportasi online dengan bekerjasama dengan perusahaan taksi. Sampai saat ini, Go-Jek dan Grab terus bersaing dengan beragam fitur-fitur dan layanan seperti transportasi roda dua dan roda empat, jasa pengiriman barang, pesan makanan, berbelanja dan banyak lagi kemudahan-kemudahan yang ditawarkan untuk mendapatkan minat konsumen di Indonesia.

Persaingan penyedia transportasi juga menjadi semakin ketat. Banyak keuntungan yang ditawarkan oleh penyedia jasa transportasi *online* seperti kepraktisan dan harga yang lebih terjangkau daripada transportasi

konvensional. Menurut survey yang dilakukan oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia yang melibatkan 4.668 responden. Responden yang memilih atau menggunakan transportasi online, secara umum beralasan: murah (84,1 persen), cepat (81,9 persen), nyaman (78,8 persen), dan aman sebanyak 61,4 persen (sumber: ylki.or.id).

Adanya persaingan yang ketat antar para penyedia jasa transportasi *online* juga dipengaruhi oleh beberapa faktor-faktor yang membuat calon konsumen tetap loyal pada satu penyedia jasa transportasi *online*. Oleh karena itu, dilakukan penelitian untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi calon pelanggan dalam memilih jasa transportasi *online*.

Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan media kuesioner yang di sebar kepada responden yang pernah memakai transportasi online di kota Surabaya. Alasan yang menjadi penguat dalam pemilihan lokasi di Surabaya antara lain adalah penelitian ini terkhusus untuk mengetahui seberapa jauh loyalitas konsumen transportasi *online* yang ada di kota Surabaya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi konsumen dalam memilih jasa transportasi *online*?
2. Faktor-faktor apa saja yang perlu diperbaiki oleh penyedia jasa *online* untuk meningkatkan loyalitas konsumen?
3. Faktor apa yang menjadi pembeda antara penyedia layanan *online* Go-Jek dan Grab?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memilih jasa transportasi *online*.
2. Mengetahui dan memberi usulan pada penyedia layanan faktor-faktor yang harus diperbaiki untuk meningkatkan loyalitas konsumen.
3. Mengetahui faktor-faktor pembeda antara penyedia layanan *online* Go-Jek dan Grab.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini bermanfaat untuk para penyedia layanan jasa transportasi online sebagai ide referensi dan strategi dalam mempertahankan loyalitas konsumen dan memperbaiki kekurangan-kekurangan yang ada.

### **1.5 Batasan Masalah**

Penelitian ini memiliki Batasan objek penelitian untuk bidang transportasi Go-Jek dan Grab roda dua dan roda empat dan wilayah yang terbatas di kota Surabaya.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Berikut merupakan sistematika penulisan skripsi yang bertujuan untuk mempermudah pemahaman dalam penelitian ini. Sistematika penulisan di bagi ke dalam 6 bab :

## **BAB I : Pendahuluan**

Bab ini akan menjelaskan latar belakang penelitian, rumusan masalah, , tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan hingga sistematika penulisan.

## **BAB II : Landasan Teori**

Bab ini akan menjelaskan teori-teori yang mendukung dalam penelitian ini, diantaranya teori tentang transportasi *online*, keputusan pembelian, loyalitas konsumen, analisis faktor, analisis *cluster*, analisis diskriminan, dan *importance performance analysis*.

## **BAB III : Metodologi Penelitian**

Bab ini akan menjelaskan tentang langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian ini dari proses rencana penelitian, penyusunan kuesioner, penyebaran kuesioner, lalu masuk proses pengolahan data dan analisa, dan diambil kesimpulan.

## **BAB IV : Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Bab ini akan menjelaskan tentang data hasil kuisisioner yang berisi profil responden, faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan pengguna layanan transportasi *online*, dan uji validitas dan reliabilitas kuesioner.

## **BAB V : Analisis Data**

Bab ini akan menganalisa hasil data kuesioner dan *output* analisis faktor, analisis *cluster*, analisis diskriminan, dan hasil dari *importance performance analysis*.

## **BAB VI :Kesimpulan dan Saran**

Bab ini akan berisi kesimpulan dari penelitian yang sudah dilakukan dan saran untuk penelitian berikutnya.