

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Transportasi memiliki peranan penting dalam pembangunan suatu wilayah. Kota Kupang merupakan Ibukota Provinsi Nusa Tenggara Timur, dengan pertumbuhan penduduk sebesar 3% per tahun (*Profil Kota Kupang- PU-Net,2022*). Selain itu mengingat pertumbuhan Kota Kupang yang semakin pesat menyebabkan meningkatnya pergerakan di Kota Kupang, dalam hal bongkar-muat barang sehingga membuat kebutuhan terhadap angkutan barang menjadi kebutuhan yang penting guna mendukung peningkatan pertumbuhan dan pembangunan terhadap Kota Kupang. Jaringan jalan sebagai prasarana untuk memindahkan orang dan atau barang dengan tujuan menyokong pertumbuhan ekonomi, sosial, budaya, dan stabilitas nasional, serta upaya pemerataan dan penyebaran pembangunan terutama di Kota Kupang, maka dari itu infrastruktur jalan merupakan salah satu bagian yang sangat penting dalam transportasi, dalam penulisan ini pemilihan moda transportasi ini adalah transportasi *online*.

Transportasi *online* merupakan transportasi yang berbasis suatu aplikasi tertentu, dimana konsumen memesan suatu sarana transportasi melalui sistem aplikasi di dalam *smartphone*. Saat konsumen melakukan pemesanan dengan menggunakan aplikasi, detail pemesanan seperti jarak tempuh, harga, identitas pengemudi, lama waktu pengemudi tiba ke lokasi konsumen, serta data perusahaan pengelolanya sudah langsung tersaji pada layar *smartphone* konsumen. Seluruh identitas pengemudi sudah diketahui secara pasti karena perusahaan pengelola telah melakukan proses verifikasi terlebih dahulu sebelum melakukan kerja sama kemitraan dengan pengemudi. Dengan adanya transportasi *online*, para penumpang kini tak perlu lagi menghampiri pangkalan ojek, becak ataupun tak perlu lagi menunggu di pinggir jalan untuk mendapatkan taksi.

Saat ini bermunculan berbagai perusahaan jasa berbasis teknologi aplikasi yang berfungsi untuk mempertemukan masyarakat sebagai pembeli dan penjual secara cepat dan praktis (Andi Riswanda, 2019). Sehingga masyarakat lebih mudah memilih transportasi berbasis aplikasi online sesuai kehendak dan

kebutuhannya, salah satunya adalah Grab yang kini sudah hadir di Kota Kupang sekitar pertengahan tahun 2018. Masyarakat Kota Kupang kini sudah dapat menggunakan transportasi online yang cepat, efisien, dan murah. Namun pada saat ini semua aktivitas tersebut terhambat dengan adanya virus yang baru-baru ini muncul bernama *covid-19*.

*Covid-19* adalah wabah penyakit sindroma pernafasan akut, yang mulai awal tahun 2020 menyebar hampir ke seluruh dunia dan mengakibatkan terpuruknya kondisi ekonomi dunia. Saat ini sudah lebih dari 75.000 kasus terlapor di 32 negara / wilayah, yang membuat lebih dari 2000 kematian di seluruh dunia (Lai et al., 2020). *World Health Organization (WHO)* turut menyatakan wabah virus corona (*Covid-19*) adalah pandemi. Untuk menghindari penyebaran di lakukan himbuan *social distancing*, pekerja, mahasiswa, anak sekolah dirumahkan untuk sementara.

Oleh karena itu perusahaan transportasi *online* belomba-lomba berupaya memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen sehingga dalam menjalankan usaha bisnisnya pihak perusahaan grab harus secara professional agar kegiatan bisnis tersebut harus dapat memberikan kepuasan kepada konsumennya pada saat pandemi *covid-19*. Kualitas pelayanan yang baik menjadi tuntutan bagi pelanggan pada layanan jasa yang dipilih. Menurut Tjiptono (2014:157), terdapat faktor yang mempengaruhi sebuah layanan adalah *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang diterima). Jika layanan yang diterima sesuai bahkan dapat memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas jasa di persepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negative atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan sifatnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Dari beberapa uraian di atas, dapat dilihat bahwa kualitas layanan dan kepuasan pelanggan mempunyai peranan yang sangat penting untuk konsumen dalam menentukan pilihan jasa transportasi. Tanpa adanya pelayanan yang bermutu dan berkelanjutan, perusahaan transportasi online sulit untuk dapat mampu bersaing dan bertahan. Untuk itu penulis tertarik untuk membahas lebih lanjut tentang **“Persepsi Konsumen terhadap layanan Grab Bike di kota Kupang pada saat pandemi covid-19”** dalam penulisan karya ilmiah ini.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan maka perumusan masalah yang dapat diambil adalah:

- a. Bagaimana persepsi konsumen terhadap pelayanan *Grab Bike* di Kota Kupang selama masa pandemi *covid-19*?
- b. Bagaimana karakteristik pengendara *Grab Bike* dalam mengemudi pada masa pandemi *covid-19*?
- c. Apakah konsumen menaruh kepercayaan terhadap *Grab bike* dalam masa pandemi *covid-19*?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Dari tujuan penelitian ini dapat diambil sebagai berikut

1. Mengetahui dan menganalisis kepuasan konsumen terhadap layanan *Grab Bike* pada saat pandemi *covid-19* berlangsung.
2. Mengetahui karakteristik dari pengendara *Grab Bike*
3. Mengetahui tingkat kepercayaan konsumen *Grab Bike* di kota kupang selama pandemi *covid-19* berlangsung.

## 1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang bisa diambil sebagai berikut

- a. Menambah literature dalam bidang ilmu sipil mengenai kepadatan penggunaan jalan yang dilakukan oleh driver transportasi online selama pandemi *covid-19* berlangsung.
- b. Penelitian ini akan mendapatkan informasi mengenai tingkat kepuasan terhadap layanan *Grab Bike* selama pandemi *covid-19*.

## 1.5. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini-batasan masalah sebagai berikut :

- a. Penelitian ini hanya pada transportasi online roda dua (2) yaitu *Grab Bike*
- b. Lokasi penelitian ini berada Kota Kupang
- c. Konsumen yang di jadikan responden adalah pengguna aktif *Grab Bike*
- d. Variabel yang akan di teliti :
  1. Kinerja karyawan : persepsi konsumen terhadap kinerja karyawan yaitu *driver Grab Bike* yang sangat berpengaruh dalam

- perkembangan transportasi *online* maupun dalam perkembangan perusahaan
2. Kemudahan Penggunaan : respon konsumen dalam penggunaan aplikasi pada kehidupan selama pandemi *covid-19*
  3. Kualitas Pelayanan : adanya kepuasan konsumen dalam layanan yang di berikan sehingga dapat mempengaruhi kualitas Transportasi *online*.
- e. Metode analisis statistika menggunakan aplikasi SPSS 16.0
- f. Metode pengambilan data di lakukan dengan menyebarkan kuisisioner dalam bentuk *link website*

### 1.6. Penelitian Terdahulu

Berikut beberapa penelitian terdahulu yang menjadi rujukan dalam penelitian ini:

**Tabel 1.1** Keterkaitan penelitian terdahulu

No	Penelitian	Judul Penelitian	Metode	Hasil
1.	Ella Yunita (2019) Universitas Muhammadiyah Makassar	Pengaruh kualitas pelayanan PT Grab Indonesia terhadap kepuasan pelanggan mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis Universitas muhammadiyah makassar	Regresi linier berganda	Hasil analisis yang didapatkan menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar
2.	Reinhard K. Soromiddkk (2019) Universitas Sam Ratulangi	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Grab bike Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik	Regresi linier berganda	Hasil penelitian ini didapatkan adanya pengaruh positif antara kualitas pelayanan Yang diberikan driver Grab Bike dengan kepuasan Pelanggan yang diterima Mahasiswa FISIP Unsrat, Sulawesi Utara, hal ini sudah terlaksana dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada konsumen khususnya

				Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sam Ratulangi Manado dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan Driver Grabbike
3.	Bustam (2017) Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Makassar (STIEM) Bongaya	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan grab-bike.	Regresi berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan hasil uji t Variabel kualitas pelayanan memiliki arah positif dan nilai t hitung. Hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari taraf signifikansi dan nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel, maka hipotesis diterima. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan Grab-Bike
4.	Rhouzhatunisa (2020) Universitas Islam negeri Ar-raniry Banda Aceh	Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen Transportasi online grab di banda aceh.	Regresi berganda	Berdasarkan hasil analisis data Dan pembahsann sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,752 dengan taraf signifikansi 0,000 ( $p < 0,05$ ) artinya terdapat hubungan positif yang sangat signifikan antara kualitas pelayanan

				dengan kepuasan konsumen (Hipotesis diterima).
--	--	--	--	--

