

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

#### 1.1.1 Profil Perusahaan

GO-JEK adalah sebuah perusahaan teknologi berjiwa sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja di berbagai sektor informal di Indonesia. GO-JEK bermitra dengan sekitar 200.000 pengemudi ojek yang berpengalaman dan terpercaya di Indonesia, untuk menyediakan berbagai macam layanan, termasuk transportasi dan pesan antar makanan. Kegiatan GO-JEK bertumpu pada tiga nilai pokok: kecepatan, inovasi, dan dampak sosial. Para Driver GO-JEK mengatakan bahwa pendapatan mereka meningkat semenjak bergabung sebagai mitra, mereka juga mendapatkan santunan kesehatan dan kecelakaan, serta mendapat akses ke lebih banyak pelanggan melalui aplikasi. GO-JEK telah resmi beroperasi di 10 kota besar di Indonesia, termasuk Jakarta, Bandung, Bali, Surabaya, Makassar, Yogyakarta, Medan, Semarang, Palembang, dan Balikpapan dengan rencana pengembangan di kota-kota lainnya pada tahun mendatang. (Sumber: <https://www.go-jek.com/>,2017).

PT. Gojek Indonesia (Go-jek), pertama kali didirikan oleh *Nadiem Makarim* pada tahun 2010. GO-JEK adalah perusahaan berjiwa sosial yang memimpin revolusi industri transportasi Ojek. GO-JEK bermitra dengan para pengemudi Ojek berpengalaman di Jakarta, Bandung, Bali & Surabaya dan menjadi solusi utama dalam pengiriman barang, pesan antar makanan, berbelanja dan berpergian di tengah kemacetan. Tukang ojek yang bernaung di GO-JEK juga sudah mencapai 7.500 driver di area Jabodetabek saja. Dengan perkembangannya yang pesat ini, kabarnya GO-JEK telah menuai prestasi sebagai Juara 1 dalam kompetisi bisnis *Global Entrepreneurship Program Indonesia (GEPI)* di Bali. Selain itu, GO-JEK telah memperoleh berbagai penghargaan dari komunitas bisnis maupun sosial. GO-JEK dapat dipesan melalui Go-Jek App yang bisa diunduh melalui *Play Store* maupun *App Store*. Untuk pembayarannya pun memiliki 2 cara yaitu *cash* atau

menggunakan Go-Jek Credit. Go-Jek Credit adalah metode pembayaran GO-Jek yang dibuat *cashless* dan dapat digunakan untuk membayar semua layanan. Hingga bulan Juni 2015, aplikasi GO-JEK sudah diunduh sebanyak 400 ribu kali di Google Play pada sistem operasi Android.

### **1.1.2 Fitur dan Layanan GO-JEK**

Adapun fitur dan layanan yang ditawarkan oleh GO-JEK adalah sebagai berikut:

- a. **GO-RIDE**  
Adalah layanan transportasi sepeda motor yang dapat mengantarkan anda ke berbagai tempat lebih mudah dan cepat.
- b. **GO-CAR**  
Adalah layanan transportasi menggunakan mobil untuk mengantarkan anda kemanapun dengan nyaman.
- c. **GO-FOOD**  
Adalah layanan pesan antar makanan nomor 1 di Indonesia memiliki lebih dari 30.000 daftar restoran.
- d. **GO-SEND**  
Adalah layanan kurir instan yang dapat anda gunakan untuk mengirim surat dan barang dalam waktu 60 menit.
- e. **GO-MART**  
Adalah layanan yang dapat digunakan untuk berbelanja ribuan jenis barang dari berbagai macam toko.
- f. **GO-BOX**  
Adalah layanan pindah barang ukuran besar menggunakan truck bak / blind van.
- g. **GO-MASSAGE**  
Adalah layanan jasa pijat kesehatan profesional langsung kerumah anda.

- h. GO-CLEAN  
Adalah layanan jasa kebersihan professional untuk membersihkan kamar kos, rumah, dan kantor anda.
- i. GO-GLAM  
Adalah layanan jasa kecantikan untuk manicure – pedicure, creambath, waxing, dan lainnya langsung kerumah anda.
- j. GO-TIX  
Adalah layanan informasi acara dengan akses pembelian dan pengantaran tiket langsung ke tangan anda.
- k. GO-BUSWAY  
Adalah layanan untuk memonitor jadwal layanan bus transjakarta dan memesan GO-RIDE untuk mengantar anda kesana.
- l. GO-PAY  
Adalah layanan dompet virtual untuk transaksi anda didalam aplikasi GO-JEK
- m. GO-MED  
Adalah layanan terintegrasi untuk membeli obat – obatan, vitamin, dan kebutuhan medis lainnya dari apotik berlisensi.
- n. GO-PULSA  
Adalah layanan pengisian pulsa langsung dari aplikasi GO-JEK dengan menggunakan GO-PAY.
- o. GO-AUTO  
Adalah layanan auto care, auto service, dan towing dan emergency.
- p. GO-BLUEBIRD  
Adalah layanan khusus untuk kendaraan taksi blue bird.
- q. GO-WIN  
Adalah sistem referal dari GO-JEK dimana konsumen yang melakukan referal dan mendapatkan referal.

r. **GO-SHOP**

Adalah layanan belanja untuk memudahkan konsumen membeli apapun yang diinginkan.

*Sumber* : <https://www.go-jek.com/>, diakses 2017

### 1.1.3 Logo Perusahaan



**GAMBAR 1.1**

**Logo Perusahaan GO-JEK**

*Sumber*: [www.go-jek.com](http://www.go-jek.com), 2017

### **Makna Logo**

Diantara kata GO dan JEK T terdapat gambar orang yang sedang mengendarai motor dengan kepala yang bulat seperti menggunakan helm. Simbol sinyal akses data (internet) juga terdapat di atas kepala pengendara. Selain itu, terdapat kata “*An Ojek For Every Need*” yang merupakan slogan dari GO-JEK. Dalam bahasa Indonesia, slogan tersebut memiliki arti ojek untuk setiap kebutuhan.

### 1.1.4 Visi dan Misi Perusahaan

Berikut ini adalah merupakan visi dan misi yang dimiliki oleh PT. GOJEK sebagai berikut:

#### **A. Visi**

Membantu memperbaiki struktur transportasi di Indonesia, memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melaksanakan pekerjaan sehari - hari seperti pengiriman dokumen, belanja harian dengan menggunakan layanan

fasilitas kurir, serta turut mensejahterakan kehidupan tukang ojek di Indonesia kedepannya.

## **B. Misi**

1. Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola struktur transportasi yang baik dengan menggunakan kemajuan teknologi.
2. Memberikan layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada pelanggan.
3. Membuka Lapangan Kerja Selebar - lebarnya bagi masyarakat Indonesia.
4. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab terhadap lingkungan dan sosial.
5. Menjaga Hubungan baik dengan berbagai pihak yang terkait dengan usaha ojek *online*.

## **1.2 Latar Belakang**

Berdasarkan data *Badan Pusat Statistik (BPS)* tahun 2014 kota Bandung memiliki jumlah penduduk sebesar 2.470.802 jiwa yang tersebar di 34 kecamatan. Jumlah penduduk di Bandung terbagi atas 1.248.478 laki-laki dan 1.222.324 Perempuan. Hal tersebut dapat dilihat pada data dibawah ini.

Kecamatan <i>District</i>	Laki-laki <i>Male</i>	Perempuan <i>Female</i>	Jumlah Penduduk <i>Total Population</i>
[1]	[2]	[3]	[4]
1 Bandung Kulon	71.697	71.000	142.697
2 Babakan Ciparay	75.445	71.943	147.388
3 Bojongloa Kaler	61.817	58.827	120.644
4 Bojongloa Kidul	44.287	41.705	85.992
5 Astanaanyar	34.360	34.334	68.694
6 Regol	40.707	40.928	81.635
7 Lengkong	35.262	36.071	71.333
8 Bandung Kidul	29.522	29.553	59.075
9 Buah Batu	47.547	47.399	94.946
10 Rancasari	37.568	37.576	75.144
11 Gedebage	17.795	17.962	35.757
12 Cibiru	35.566	34.500	70.066
13 Panyileukan	19.727	19.442	39.169
14 Ujung Berung	38.032	37.119	75.151
15 Cinambo	12.576	12.087	24.663
16 Arcamanik	34.383	33.616	67.999
17 Antapani	37.171	37.063	74.234
18 Mandalajati	31.859	31.016	62.875
19 Kiaracondong	65.893	65.673	131.566
20 Batununggal	61.312	59.243	120.555
21 Sumur Bandung	17.961	17.788	35.749
22 Andir	49.271	48.007	97.278
23 Cicendo	49.899	49.569	99.468
24 Bandung Wetan	15.198	15.607	30.805
25 Cibeunying Kidul	54.384	53.343	107.727
26 Cibeunying Kaler	36.207	34.671	70.878
27 Coblong	68.767	62.668	131.435
28 Sukajadi	54.057	53.988	108.045
29 Sukasari	40.644	41.015	81.659
30 Cidadap	29.564	28.611	58.175
<b>Jumlah/Total 2014</b>	<b>1.248.478</b>	<b>1.222.324</b>	<b>2.470.802</b>
2013	1.260.565	1.223.412	2.483.977
2012	1.246.122	1.209.395	2.455.517

**GAMBAR 1.2**  
**Jumlah Penduduk Kota Bandung Tahun 2014**

*Sumber: BPS Kota Bandung*

Berdasarkan data di atas jumlah penduduk Bandung yang meningkat setiap tahunnya tidak hanya berarti bertambahnya jumlah manusia yang tinggal, bersekolah maupun bekerja di kota tersebut, namun berimplikasi juga terhadap pertumbuhan jumlah permintaan transportasi. Kota Bandung merupakan salah satu kota di Indonesia dengan perkembangan ekonomi, pembangunan dan pemerintahan yang berkembang. Bandung memiliki keunggulan sebagai kota dengan kemajuan ekonomi seiring dengan berkembangnya tempat-tempat hiburan dan rekreasi, menjadi salah satu kota yang menjadi pusat perbelanjaan, pembangunan pusat-pusat kegiatan kota, industri dan teknologi yang menggerakkan daya dukung

wilayah serta perubahan tata guna lahan secara pesat. Proses perkembangan tersebut mengakibatkan kota Bandung menjadi semakin padat, terjadi peningkatan arus urbanisasi, peningkatan prasarana, transportasi semakin ramai dan daya dukung wilayah dipusat kota menurun. Sebagai salah satu dampaknya adalah permasalahan transportasi seperti kemacetan lalu lintas, pelayanan transportasi umum, kurangnya lahan parkir yang tersedia tidak sebanding dengan jumlah kendaraan yang ada. Permasalahan tersebut terjadi setiap harinya, sebagai contoh pada saat jam sibuk pagi dan sore dipadati oleh kegiatan perkantoran bahkan pada saat hari libur kota Bandung dipadati oleh wisatawan baik dari penduduk asli kota Bandung maupun dari berbagai daerah untuk berlibur ke kota Bandung. Pada jam sibuk pagi hari terjadi proses pergerakan dengan volume tinggi, bergerak ke pusat kegiatan untuk bekerja, begitu pula sebaliknya pada sore hari mereka harus kembali ke tempat tinggal masing – masing. Pada saat *weekend* atau libur nasional pergerakan lalu lintas semakin bertambah dari hari biasanya dikarenakan tidak hanya penduduk Bandung yang ingin menikmati *weekend* ke tempat hiburan atau rekreasi melainkan juga wisatawan dari berbagai daerah terutama dari daerah ibu kota Jakarta.

Di era yang modern seperti sekarang ini, transportasi menjadi salah satu penunjang penting dalam kegiatan sehari-hari terutama di daerah perkotaan. Transportasi yang baik dapat mencerminkan keteraturan kota yang baik pula, hal ini disebabkan karena transportasi merupakan suatu alat bantu dalam mengarahkan pembangunan di daerah perkotaan. Selain itu, transportasi juga merupakan suatu prasarana bagi pergerakan manusia atau barang yang timbul akibat adanya kegiatan di daerah perkotaan. Transportasi merupakan sarana perkembangan yang penting dan strategis dalam memperlancar roda perekonomian, memperkuat persatuan dan kesatuan serta mempengaruhi semua aspek kehidupan. Transportasi dapat membantu perekonomian yang baik di suatu daerah bahkan di suatu negara (Fahrída, 2012). Semakin baik dan tertatanya transportasi di suatu daerah akan semakin baik pula perekonomiannya. Dengan adanya pertumbuhan penduduk yang semakin meningkat mempengaruhi kebutuhan akan

jasa transportasi yang semakin meningkat pula, hal ini lah yang menyebabkan semakin berkembangnya dunia bisnis di sektor jasa transportasi. Selain itu, persentase pengguna internet di Indonesia yang besar juga membuat pebisnis berlomba-lomba masuk ke dalam industri tersebut dan saling berkompetisi untuk mendapatkan pangsa pasar yang luas. Berikut adalah data pengguna internet di Indonesia Januari tahun 2017.



**GAMBAR 1.3**

### Persentase Pengguna Internet di Indonesia

*Sumber: We Are Social, 2017*

Sejalan dengan pesatnya teknologi informasi dan komunikasi, teknologi transportasi pun tak kalah berkembang pesatnya. Saat ini banyak bermunculan jasa transportasi *online* di Indonesia seperti GO-JEK, Grab, Uber dan lain-lain. GO-JEK merupakan salah satu penyedia layanan jasa transportasi *online* khususnya sepeda motor. GO-JEK adalah perusahaan berjiwa sosial yang memimpin revolusi industri transportasi Ojek, juga GO-JEK menawarkan banyak layanan selain transportasi, namun dalam penelitian yang diangkat menjadi objek adalah GO-RIDE. Berkembangnya bisnis transportasi *online*, membuat perusahaan GO-JEK harus selalu mengevaluasi layanan yang diberikan, seperti *driver*



berkendara dengan benar dan hati-hati, *driver* memakai atribut GO-JEK agar mudah dikenali, sopan dan santun, berpenampilan bersih dan rapi. Hal tersebut sangat berpengaruh terhadap kenyamanan konsumen dan berdampak pada pemesanan secara berulang oleh konsumen. Selain itu, karena dalam hal ini adalah transportasi, perusahaan harus mampu membangun dan menjaga kepercayaan konsumen, seperti citra perusahaan yaitu sebagai transportasi yang aman dan tidak memiliki histori kriminal.

Salah satu transportasi online yang sedang populer di Bandung adalah GO-JEK dan GRAB-BIKE merupakan transportasi yang memberikan solusi bagi masyarakat pada era generasi millennial saat ini. Era generasi millennial yaitu generasi yang kritis dan juga memiliki pengetahuan yang baik akan keamanan penggunaan aplikasi *mobile* dalam bertransaksi secara digital. Berdasarkan informasi yang didapat melalui twitter, ternyata masih banyak yang mengeluhkan mengenai masalah yang terjadi antara GO-JEK dan pengendara ojek pangkalan.

Hal ini dapat dilihat pada gambar dibawah ini klarifikasi yang diberikan oleh akun resmi GO-JEK.



**GAMBAR 1.4**

### **Klarifikasi Keluhan Konsumen**

*Sumber:* twitter @gojekindonesia, 2017

Dari klarifikasi yang diberikan oleh pihak GO-JEK tersebut dapat diketahui bahwa GO-JEK tidak mendukung segala tindak kekerasan dan GO-JEK hadir bukan untuk berkompetisi dengan pengendara ojek pangkalan melainkan untuk membantu ojek pangkalan untuk berkembang. Walaupun masih banyak keluhan yang diberikan oleh para driver ojek pangkalan atas hadirnya GO-JEK sebagai saingan baru mereka, GO-JEK menawarkan bagi para driver ojek pangkalan untuk bergabung karena GO-JEK akan membekali para driver dengan santunan kecelakaan dan asuransi kesehatan.

Hal di atas turut mempengaruhi kenyamanan dan kepercayaan konsumen dalam menggunakan layanan GO-JEK khususnya GO-RIDE di kota Bandung. Sehingga, peneliti bermaksud melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan judul **“Pengaruh Kenyamanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan GO-JEK di Bandung”**.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, terdapat beberapa permasalahan pokok yang akan ditinjau dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimanakah tanggapan responden mengenai kenyamanan terhadap GO-JEK di Bandung?
2. Bagaimanakah tanggapan responden mengenai kepercayaan terhadap GO-JEK di Bandung?
3. Bagaimanakah tanggapan responden terhadap loyalitas pelanggan GO-JEK di Bandung?
4. Seberapa besar pengaruh kenyamanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan GO-JEK di Bandung?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Sehubungan dengan permasalahan yang menjadi dasar dari pembuatan Tugas Akhir ini, maka tujuan dilakukannya penelitian ini berdasarkan perumusan masalah yang telah dipaparkan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kenyamanan terhadap GO-JEK di Bandung.
2. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kepercayaan terhadap GO-JEK di Bandung.
3. Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap loyalitas pelanggan GO-JEK di Bandung
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kenyamanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan GO-JEK di Bandung.

## **1.5 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi berupa kegunaan sebagai berikut:

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Sebagai penambah wawasan dan pengetahuan mengenai seberapa besar pengaruh kenyamanan dan kepercayaan terhadap loyalitas GO-JEK di Bandung, selain itu juga memberikan pengalaman bagi penulis terhadap ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan dan selama penelitian dapat melatih kemampuan menganalisis dan berfikir secara sistematis dan konseptual.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi bahwa faktor kenyamanan dan kepercayaan dapat meningkatkan loyalitas konsumen GO-JEK.

## **1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Untuk mempermudah pembahasan, tugas akhir ini disusun secara sistematika ke dalam lima bab, yaitu:

### **1. BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini terbagi menjadi beberapa sub bab yang berisi gambaran umum, objek penelitian, latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan tugas akhir.

## **2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi landasan teori, kerangka pemikiran, hipotesis, dan ruang lingkup penelitian. Adapun teori-teori yang digunakan berkaitan langsung dengan masalah yang diangkat, yaitu pemasaran, jasa, kenyamanan, kepercayaan, dan loyalitas pelanggan.

## **3. BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi uraian tentang jenis penelitian, variabel operasional, tahapan penelitian yang dilalui, populasi, sampel yang diteliti, teknik pengumpulan data yang digunakan, pengujian validitas dan reabilitas, teknik analisis data yang digunakan.

## **4. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan mengenai hasil dari data-data yang didapatkan dalam penelitian dan kemudian diolah serta dilakukan pembahasan dari hasil penelitian tersebut.

## **5. BAB V KESIMPULAN**

Pada bab ini menjelaskan kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian yang telah dilakukan dan saran yang sesuai dengan hasil penelitian.