

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi ini jasa transportasi memiliki peranan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat untuk membantu mobilitas dalam mendukung pekerjaan sehari-hari. Semua orang tentu membutuhkan transportasi dalam berbagai kegiatannya seperti bekerja, bersekolah, berpergian ataupun aktifitas lainnya.

Transportasi online adalah jasa transportasi berbasis online dengan menggunakan aplikasi untuk menjalankannya. Perusahaan jasa berbasis online tersebut saling bersaing dalam memberikan pelayanan pelanggan terbaik terutama menyangkut hal dalam memuaskan konsumen dan mempertahankan kesetiaan konsumen dengan memperluas pangsa pasarnya. (Onibala,dkk, 2020)

Bisnis ojek online yang saat ini sangat terkenal dan saling berkompetisi secara ketat adalah Grab Bike dan Go-Ride. Kedua perusahaan ini terbukti memberikan perubahan yang signifikan terutama bagi kehidupan social masyarakat. Bahkan kedua perusahaan ini menjadi perusahaan transportasi pilihan utama masyarakat terutama masyarakat ibukota. (W.Anindhita,dkk, 2016)

Melihat berbagai peluang bisnis transportasi diberbagai kota di tanah air, maka kehadiran jasa transportasi online seperti Go-Ride dan Grabbike membuka peluang transportasi online di beberapa kota di Indonesia dimana Kota Medan menjadi salah satu pilihan kota yang dipilih perusahaan dalam mengembangkan bisnis jasa transportasi online mereka. (Onibala,dkk, 2020)

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan transportasi online. Hasilnya, sekitar 41 persen konsumen mengaku pernah dikecewakan oleh transportasi online. Survei dilakukan pada 5-16 April 2017, dengan melibatkan 4.668 responden. Ketika dinyatakan apakah konsumen pernah dikecewakan oleh pelayanan, sebanyak 41 persen mengaku pernah dikecewakan, dan sebaliknya, 59 persen responden tidak dikecewakan. Meski pernah dikecewakan, masyarakat mengaku cukup puas terhadap pelayanan transportasi online (sumber: news.detik.com, 2017)

Dapat disimpulkan bahwa pelajar, mahasiswa, karyawan dan masyarakat saat ini sangat dimudahkan dengan adanya sarana transportasi Go-Ride dan Grabbike ini terutama untuk pemesanan dimanapun. Kehadirannya tentu saja dapat dipilih oleh semua kalangan karena kualitas jasanya dan bahkan adanya perbedaan pelayanan pada Go-Ride dan Grabbike. Bukan hanya itu pelajar, mahasiswa, karyawan dan masyarakat juga tertarik dengan harganya.

Berdasarkan uraian diatas, penulis bermaksud untuk meneliti sikap pelanggan terhadap Go-ride dan Grabbike, maka peneliti mengadakan penelitian dengan judul “*Analisis Perbedaan Pelayanan Pelanggan pada Go-Ride dan Grabbike (Studi pada Mahasiswa FE UISU)*”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Masih ada mahasiswa yang memilih menggunakan Go-ride dan Grabbike karena kualitas jasanya.

2. Banyaknya pesaing dan adanya perbedaan pelayanan pelanggan pada Go-ride dan Grabbike.
3. Sebagai mahasiswa menggunakan Go-ride dan Grabbike karena tertarik dengan harganya.

1.3 Batasan dan Rumusan Masalah

1.3.1 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini diberikan batasan masalah agar bahasan dan uraian terarah mengenai ruang lingkup pokok permasalahannya, sehingga tidak menyimpang dari apa yang telah ditentukan. Batasan masalah dalam penelitian ini meliputi **“Analisis Perbedaan Pelayanan Pelanggan pada Go-ride dan Grabbike (Studi pada Mahasiswa FE UISU)”**

1.3.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas maka dalam penelitian ini rumusan masalah yang diambil adalah sebagai berikut :

1. Apakah ada perbedaan Pelayanan Pelanggan-Reability pada Go-ride dan Grabbike.
2. Apakah ada perbedaan Pelayanan Pelanggan-Responsiveness pada Go-ride dan Grabbike.
3. Apakah ada perbedaan Pelayanan Pelanggan-Tangible pada Go-ride dan Grabbike.
4. Apakah ada perbedaan Pelayanan Pelanggan-Assurance pada Go-ride dan Grabbike.
5. Apakah ada perbedaan Pelayanan Pelanggan-Empathy pada Go-ride dan Grabbike.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui adanya perbedaan pelayanan pelanggan-Reliability pada Go-ride dan Grabbike .
2. Untuk mengetahui adanya perbedaan pelayanan pelanggan-Responsiveness pada Go-ride dan Grabbike .
3. Untuk mengetahui adanya perbedaan pelayanan pelanggan-Tangible pada Go-ride dan Grabbike.
4. Untuk mengetahui adanya perbedaan pelayanan pelanggan-Assurance pada Go-ride dan Grabbike.
5. Untuk mengetahui adanya perbedaan pelayanan pelanggan-Empathy pada Go-ride dan Grabbike.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini adalah :

1. Manfaat Bagi Perusahaan :

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan saranan informasi bagi perusahaan go-ride dan garbbike untuk melakukan meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga dapat melakukan langkah – langkah selanjutnya.

2. Bagi Universitas Islam Sumatera Utara :

Hasil penelitian ini diharapkan memberi bahan referensi tambahan bagi mahasiswa lain untuk penelitian selanjutnya dengan bahasan yang luas.

3. Bagi Penulis :

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan tambahan kajian dan ilmu pengetahuan selama di bangku kuliah dan sebagai acuan sarana berlatih dalam upaya meningkatkan kemampuan pengembangan ide secara ilmiah terhadap masalah yang ada.