

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan berkembangnya zaman teknologi yang semakin cepat dan kemajuan dalam pendidikan serta perekonomian yang lebih makmur, perubahan sosial budaya masyarakat, serta perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang canggih, sarana transportasi dan komunikasi pun semakin mudah sehingga membuat aktivitas manusia semakin cepat dan praktis. Di era modern seperti saat ini alat transportasi dan komunikasi tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia. Karena dua hal tersebut sering digunakan untuk mempermudah segala pekerjaan manusia.

Semakin hari manusia semakin kreatif dan inovatif menciptakan bisnis baru, terutama bisnis yang menyediakan jasa transportasi online. Karena manusia pada zaman sekarang membutuhkan transportasi yang cepat, nyaman, aman dan mudah ditemukan. Di daerah perkotaan seperti kota Medan yang cukup luas dan penduduknya yang padat, kemacetan sering terjadi dan masyarakat banyak yang menggunakan kendaraan pribadi sehingga memicu kemacetan tersebut. Untuk menjawab kebutuhan masyarakat tersebut, saat ini telah lahir perusahaan penyedia aplikasi transportasi online.

Transportasi online adalah jasa transportasi berbasis internet yang dapat diakses melalui aplikasi dalam smartphone. Contohnya adalah Gojek. Gojek adalah sebuah Perusahaan yang berdiri pertama kali di kota Jakarta pada tahun 2011. Gojek merupakan perusahaan yang berjiwa sosial yang memimpin revolusi industri transportasi online. Karena efektifitas tujuan perusahaan ini yang bermitra kepada pengemudi ojek yang berpengalaman semakin baik dan meningkatnya peminat

pelanggan sehingga Gojek dikembangkan di kota-kota besar lainnya seperti khususnya daerah JABODETABEK, Bandung, Medan, Surabaya, Bali dan kota-kota lainnya. Kehadiran gojek di kota Medan pada tanggal 15 November 2015 lalu, sejak kehadiran gojek di kota Medan menjadi alat alternative masyarakat untuk bepergian. Kantor pusatnya beralamat di Komplek Jati Junction Jalan Perintis Kemerdekaan (dekat Universitas Nommensen).

Dengan menggunakan aplikasi Gojek di smartphone, pelanggan dapat diantar dan dijemput sesuai tujuan. Selain itu Gojek juga menyediakan layanan lainnya seperti Go Ride, GoCar, GoFood, GoMart, GoBox, dan GoSend dan layanan lainnya. Untuk saat ini Gojek tidak asing lagi di telinga masyarakat khususnya kota Medan, sehingga penyedia jasa ini ingin membuat pelanggannya merasa nyaman dan puas. Jika konsumen puas dan nyaman, maka mereka akan menggunakan jasa ini berulang kali sampai bisa menjadi pelanggan setia (loyal customer) sehingga perusahaan gojek menjadi market leader dan perusahaan ini menjadi perusahaan yang maju serta dipercaya oleh pelanggan di Indonesia.

Persaingan antara transportasi online semakin ketat setelah muncul beberapa jasa transportasi online lainnya seperti Grab, In-Driver, Uber, dan Maxim. Adanya persaingan ini, maka perlu dilakukan analisa kepuasan terhadap pengguna jasa transportasi gojek

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa/mahasiwi Unpri terhadap pelayanan transportasi online gojek.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa/mahasiswi Unpri terhadap pelayanan transportasi online gojek dan perbaikan-perbaikan apa yang dapat dilakukan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap mahasiswa/mahasiswi Unpri.

1.4 Batasan Masalah

Pembatasan masalah dalam penelitian ini bertujuan untuk membatasi pembahasan pada pokok permasalahan penelitian saja.

Batasan masalah dalam penelitian ini yaitu Pelayanan transportasi Gojek di Medan terhadap mahasiswa/mahasiswi Teknik Industri dan Teknik Informatika sebagai pengguna Gojek

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini bagi perusahaan adalah :

1. Dengan adanya penelitian ini, maka diharapkan dapat membantu perusahaan dalam memperbaiki system pelayanan yang diberikan kepada konsumen sehingga dapat meningkatkan minat pelayanan terhadap jasa transportasi Gojek.
2. Dengan adanya penelitian ini, maka dapat dijadikan masukan terdapat perusahaan Gojek.