

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan berkembangnya teknologi saat ini terdapat aplikasi yang mengenalkan layanan pemesanan ojek menggunakan teknologi dan memakai standar pelayanan. Masyarakat yang dulunya menggunakan sarana angkutan umum untuk melakukan perjalanan harus berjalan kaki menunggu di pinggir jalan, ke stasiun atau di pangkalan ojek. Saat ini sudah lebih mudah dan mempersingkat waktu dengan menggunakan transportasi online yang menjemput penumpang langsung dari rumah dan mengantarkan sesuai tujuan melalui sebuah aplikasi berbasis online. Transportasi online merupakan transportasi yang memanfaatkan aplikasi sebagai media pemesanan untuk memudahkan konsumen dalam hal pemenuhan kebutuhan transportasi. Dengan demikian jasa transportasi online adalah sebuah produk berupa layanan yang diterapkan dalam sebuah aplikasi dimana terdapat fitur-fitur layanan yang berhubungan dengan konsumen dari segi antar jemput.

Salah satu perusahaan jasa dibidang transportasi online di Indonesia adalah Grab. Grab didirikan pada tahun 2012 oleh Anthony Tan perusahaan yang berasal dari Malaysia yang berkantor di Singapura yang menyediakan aplikasi layanan transportasi online meliputi kendaraan bermotor roda 2 maupun roda 4. Perusahaan Grab hanya perusahaan teknologi yang meluncurkan aplikasi saja dan untuk kendaraannya sendiri adalah kendaraan milik mitra yang sudah bergabung di PT Grab Indonesia. Perusahaan jasa transportasi online ini tersedia di tujuh negara di Asia Tenggara, yaitu Malaysia, Singapura, Thailand, Vietnam, Indonesia, dan Filipina. Sementara di Indonesia sendiri Grab beroperasi di 100 kota di Indonesia dan menjadi perusahaan yang banyak digunakan masyarakat Indonesia dibidang jasa transportasi online. Di Indonesia Grab memiliki empat jenis layanan jasa yaitu GrabBike sebagai layanan online ride sharing menggunakan sepeda motor, GrabCar sebagai layanan menggunakan mobil, GrabShare sebagai layanan menggunakan mobil namun penumpang dapat berbagi dengan penumpang lain sehingga membuat harga lebih murah, dan GrabHitch sebagai layanan penumpang dan pengemudi adalah orang yang memiliki tujuan perjalanan yang searah dimana pengemudi ingin berbagi perjalanan dengan orang lain dan mendapatkan bayaran. Salah satu yang sedang berkembang saat ini adalah jasa transportasi ojek online yakni Grab Bike. Grab Bike adalah layanan transportasi motor yang disediakan pihak Grab Indonesia untuk memberikan pelayanan ojek online yang memudahkan pelanggannya untuk menjangkau

lokasi yang diinginkan. Dalam menjalankan bisnisnya, yang dilakukan Grab adalah menerima permintaan dari customer yang meminta untuk di jemput menggunakan kendaraan, setelah permintaan dikirim oleh customer, server yang dimiliki oleh Grab kemudian menjawab dengan memberi sebuah notifikasi, dengan menggunakan aplikasi pengendara dapat mengetahui lokasi penjemputannya serta pelanggan dapat memantau posisi dari pengendara melalui aplikasi, karena terhubung dengan peta wilayah yang disediakan oleh google maps.

Berikut adalah data dari beberapa pengguna aplikasi jasa transportasi online dengan aplikasi yang berbeda

Tabel 1.1 Jasa Transportasi yang paling sering digunakan (periode 2019-2020)

No	Nama	Nilai
1	Grab	21,3
2	Gojek	19,4
3	Anterin	0,3
4	Bonceng	0,3
5	Maxim	0,3
6	FastGo	0,2
Lainnya		0,1
Tidak Pernah		58,1

Sumber: databoks.katadata.co.id

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) periode 2019-kuartal II/2020, Grab dan Gojek menjadi layanan aplikasi transportasi *online* yang paling sering digunakan oleh masyarakat. Ada 21,3% responden yang mengaku sering menggunakan aplikasi Grab untuk bepergian. Sementara, 19,4% responden mengaku kerap menggunakan aplikasi Gojek saat hendak bepergian. Responden yang memilih layanan aplikasi transportasi *online* lainnya, seperti Anterin, Bonceng, Maxim, dan FastGo berkisar di rentang 0,1%-0,3%. Adapun, 58,1% responden mengaku tak pernah menggunakan layanan aplikasi transportasi *online*.

Dari uraian di atas dapat dilihat bahwa, secara operasional dapat disimpulkan bahwa keputusan penggunaan jasa adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan konsumen sehubungan dengan kebutuhannya dan kesediaan merekomendasikan kepada orang lain, puas setelah memakai jasa, mengulang pemakaian jasa dan ketertarikan konsumen atas produk yang ditawarkan tersebut. Untuk mengetahui kondisi keputusan pemakaian jasa Grab Bike di Kecamatan Medan Denai, peneliti melakukan wawancara kepada pemakai jasa Grab Bike di

tempat penelitian. Mereka mengatakan bahwa dengan menggunakan aplikasi Grab Bike memudahkan aktivitasnya dengan memesan lewat aplikasi, lebih cepat dan tidak menunggu lama seperti menunggu angkutan umum yang harus menunggu terlebih dahulu dipinggir jalan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan pemakaian jasa adalah kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan, untuk dapat bersaing dengan kompetitornya, sebuah perusahaan harus memiliki ciri khas yang menjadi penentu keberhasilan yaitu dengan menyediakan layanan berkualitas tinggi. Pelayanan yang baik dan tentunya sesuai dengan ekspektasi yang diinginkan akan membentuk rasa puas di benak konsumen untuk produk maupun jasa yang sedang dipergunakan dan sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan ekspektasi pelanggan, maka akan menciptakan rasa tidak puas dan hilangnya kepercayaan akan produk maupun jasa yang dipakai. Hal ini tentunya akan memberikan kerugian terhadap perusahaan yang bersangkutan karena hilangnya kepercayaan konsumen akan jasa yang mereka tawarkan. Dalam penelitian ini peneliti melakukan Pra-Survey untuk menelaah berbagai masalah yang berkenaan dengan penelitian.

Tabel 1.2 Kuesioner Kualitas Pelayanan Grab Bike

No	Pernyataan	Ya	%	Tidak	%
1	Driver berkomunikasi baik dengan pengguna jasa serta memberikan pelayanan yang nyaman dan bersih saat berkendara	15	75%	5	25%
2	Berminat untuk menggunakan kembali karena pelayanan yang diberikan driver baik	11	55%	9	45%

Sumber: Kuesioner

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dilihat 15 orang menyatakan bahwa driver berkomunikasi baik dengan pengguna jasa serta memberikan pelayanan yang nyaman dan bersih saat berkendara, sedangkan 5 lainnya apabila dicermati ada banyak hal yang harus dibenahi dalam layanan Grab Bike yang ada saat ini khususnya masalah keselamatan. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan masih belum maksimal hal ini dapat terlihat dari pelayanan yang diberikan oleh driver. Ramah tamah merupakan salah satu sikap yang dapat mencerminkan kualitas menjadi lebih baik. Masih seringnya dijumpai driver yang tidak ramah terhadap pelanggan seperti membatalkan pesanan tanpa konfirmasi kepada pelanggan, pernyataan lain

menyatakan 11 orang berminat untuk menggunakan kembali karena pelayanan yang diberikan driver baik, 9 orang lainnya menyatakan bahwa tidak berminat.

Berdasarkan penelitian terdahulu kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pemakaian jasa (Sari, 2022). Penelitian lain menyatakan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pemakaian jasa (Cynthia, Hermawan, & Izzudin, 2022). Selain kualitas pelayanan, harga juga menjadi hal penting yang patut di pertimbangkan, harga menurut (Kotler & Armstrong, 2016)), jumlah uang yang dibebankan untuk sebuah produk atau jasa, dengan kata lain harga adalah sejumlah uang yang dibayarkan atau ditukarkan untuk memperoleh barang atau jasa untuk mendapatkan manfaat dari memiliki atau menggunakan barang dan jasa. Berikut adalah data perbandingan harga transportasi online di Indonesia langsung dari masing-masing aplikasi.

Tabel 1.3 Perbandingan Harga Antara PT Grab Indonesia dengan PT Gojek Indonesia pada tanggal 29 Januari 2023

No.	Tujuan	PT Grab Indonesia	PT Gojek Indonesia
		Sepeda Motor 00.40 – 01.20 WIB	Sepeda Motor 00.40 – 01.20 WIB
1	Kompleks MMTC – Bandara Kualanamu	Rp. 58.000	Rp. 61.500
2	Citraland Gama city – Mikroskil	Rp. 17.500	Rp. 23.000
3	Kompleks Cemara Asri – Mikroskil	Rp. 22.500	Rp. 27.000
4	Manhattan Times Square – Medan Mall	Rp. 23.500	Rp. 29.500
5	Sun Plaza – Carrefour Citra Garden	Rp. 17.500	Rp. 20.000

Sumber: Grab & GoJek

Berdasarkan tabel 1.2 diatas, perbandingan harga yang dicantumkan oleh peneliti telah diperoleh perbandingan harga jasa transportasi online secara langsung pada waktu yang bersamaan antara kedua perusahaan yakni perusahaan Grab Bike dan GoRide. Dari perbandingan tabel diatas antara Grab Bike dan GoRide dapat dilihat bahwa harga Grab Bike dari beberapa tempat lebih unggul dibandingkan pesaingnya GoRide pada jam tertentu. Grab Bike merupakan perusahaan jasa transportasi yang menawarkan harga lebih terjangkau dengan perusahaan jasa lainnya, dari hasil wawancara dengan pengguna jasa diketahui bahwa perusahaan Grab Bike sering mengadakan promo diskon harga, promo ini cukup meningkatkan penggunaan jasa terutama untuk mahasiswa apalagi dengan didukung pembayaran melalui grab paylater dimana konsumen dapat membayar di akhir bulan tanpa ribet. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pemakaian jasa (Zulfebriges & Putra, 2019). Penelitian lain menyatakan bahwa harga berpengaruh negatif

dan signifikan terhadap keputusan pemakaian jasa (Puspitasari, Astuti, & Kurniani, 2017)

Citra merek menjadi salah satu faktor yang tidak kalah penting dari kualitas pelayanan dan, Citra merek dapat didefinisikan sebagai suatu persepsi yang muncul di benak konsumen ketika mengingat suatu merek dari produk tertentu. Citra merek sendiri berkaitan dengan reputasi yang dimiliki oleh sebuah perusahaan atau merek dalam ingatan pelanggan. Citra merek lahir dari berbagai kesan yang diciptakan oleh masyarakat mengenai perusahaan dan produk yang ditawarkan. Citra Merek yang baik akan membangun kepercayaan dalam benak konsumen mengenai jasa maupun produk yang ditawarkan serta sebaliknya.

Tabel 1.4 Kuesioner Citra merek Grab Bike

No	Pernyataan	Ya	%	Tidak	%
1	Merek Grab Bike sudah dikenal banyak orang	18	90%	2	10%
2	Merek Grab Bike sering digunakan banyak orang	9	45%	11	55%

Sumber: Kuesioner

Berdasarkan tabel 1.3 dapat dilihat bahwa 18 orang menyatakan bahwa merek Grab Bike cukup dikenal, sedangkan 2 orang lainnya menyatakan bahwa merek Grab Bike tidak dikenal bagi mereka, karena merek dari Grab Bike masih bersaing dengan merek transportasi jasa lainnya, pernyataan lain mengatakan 9 orang menyatakan bahwa sering menggunakan merek Grab Bike dan 11 orang lainnya menyatakan bahwa tidak sering menggunakan merek Grab Bike.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pemakaian jasa (Rohman & Hatmawan). Penelitian lain menyatakan bahwa citra merek berpengaruh negatif dan signifikan terhadap keputusan pemakaian jasa (Al Azahari & Hakim, 2021)

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian diantaranya adalah mengenai masalah Citra Merek, Harga, dan Kualitas Pelayanan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Citra Merek, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pemakaian Jasa Grab Bike (Pada Konsumen Kecamatan Medan Denai)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, penulis dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Apakakah terdapat pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pemakaian Jasa Grab Bike pada Masyarakat Kecamatan Medan Denai?
2. Apakah terdapat pengaruh harga terhadap keputusan pemakaian jasa Grab Bike pada Masyarakat kecamatan Medan Denai?
3. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap keputusan pemakaian jasa Grab Bike pada Masyarakat Kecamatan Medan Denai?
4. Apakah terdapat pengaruh Citra Merek, Harga, dan Kualitas Pelayanan secara simultan terhadap keputusan pemakaian jasa Grab Bike Masyarakat Kecamatan Medan Denai?

1.3 Ruang Lingkup

1. Untuk membatasi fokus penelitian, pelaksanaan penelitian difokuskan pada pembahasan mengenai Pengaruh Citra Merek, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pemakaian Jasa Grab Bike (Pada Konsumen Kecamatan Medan Denai) :
2. Variabel Terkait (Y) : Keputusan pemakaian Jasa
3. Variabel Bebas
 - X1 : Citra Merek
 - X2 : Harga
 - X3 : Kualitas Pelayanan
4. Objek Penelitian : Pengguna Jasa Grab Bike Kecamatan Medan Denai
5. Priode Pengamatan : Januari – Juni 2023

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh citra merek terhadap keputusan pemakaian jasa Grab Bike Masyarakat Kecamatan Medan Denai.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga terhadap keputusan pemakaian jasa Grab Bike Kecamatan Medan Denai.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pemakaian jasa Grab Bike Masyarakat Kecamatan Medan Denai.

4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh citra merek, harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pemakaian jasa Grab Bike Kecamatan Medan Denai.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain :

1. Manfaat Teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan khususnya dibidang Manajemen Pemasaran, serta wadah untuk mengaplikasikan teori yang didapat sewaktu kuliah.
2. Manfaat Praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan berupa solusi serta sebagai bahan masukan yang positif dan informasi yang bermanfaat untuk menetapkan strategi pemasaran yang lebih tepat sasaran sesuai dengan kebutuhan konsumen dalam meningkatkan keputusan pemakaian jasa.

1.6 Originalitas Penelitian

Originalitas atau keaslian penelitian berdasarkan pada penelitian terdahulu yang berjudul “Pengaruh Kualitas layanan dan Citra Merek Terhadap Keputusan Penggunaan Maskapai Lion Air (Studi Pada Penumpang Rute Semarang- Jakarta)”

Adapun perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian sebelumnya menggunakan variabel Kualitas layanan dan Citra Merek sedangkan pada penelitian ini menambahkan variabel bebas Harga. Karena harga merupakan salah satu faktor keputusan pemakaian jasa. Harga adalah jumlah uang yang dibebankan untuk sebuah produk atau jasa jadi dapat disimpulkan bahwa harga adalah sejumlah uang yang dibayarkan atau ditukarkan untuk memperoleh barang atau jasa untuk mendapatkan manfaat dari memiliki atau menggunakan barang dan jasa (Kotler dan Armstrong, 2016).
2. Objek penelitian sebelumnya pada penumpang maskapai Lion Air Rute Semarang - Jakarta sedangkan objek penelitian ini adalah pelanggan Grab Bike Kecamatan Medan Denai.