

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Transportasi atau pengangkutan merupakan bidang kegiatan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia. Menyadari pentingnya peranan transportasi, maka lalu lintas dan angkutan jalan harus ditata dalam suatu system transportasi nasional secara terpadu dan mampu mewujudkan ketersediaan jasa transportasi yang sesuai dengan tingkat kebutuhan lalu lintas dan pelayanan angkutan yang tertib, nyaman, aman, dan biaya murah. Manusia sebagai makhluk sosial mempunyai banyak kebutuhan yang harus dipenuhi untuk kesejahteraan hidupnya. Kebutuhan tersebut dimungkinkan tidak dapat dipenuhi dalam satu lokasi. Oleh karena itu manusia memerlukan transportasi untuk melakukan perpindahan orang dan/atau barang dari suatu tempat ketempat lain dengan menggunakan kendaraan.

Ditinjau dari karakteristik jenis penggunaan, moda transportasi orang dapat dibedakan menjadi kendaraan pribadi dan kendaraan umum. Kendaraan pribadi adalah kendaraan yang di operasionalkan hanya untuk orang yang memiliki kendaraan tersebut. Kendaraan umum adalah kendaraan yang disediakan untuk dipergunakan oleh umum dengan memungut biaya. Kendaraan umum dapat dikategorikan menjadi kendaraan yang disewakan (paratransit) dan kendaraan umum biasa (transit).

Moda sepeda motor termasuk dalam klasifikasi jenis kendaraan pribadi, tetapi di Indonesia banyak dijumpai sepeda motor yang juga melakukan fungsi sebagai kendaraan umum yaitu mengangkut orang dan memungut biaya yang disepakati. Moda transportasi jenis ini terkenal dengan nama ojek. Didefinisikan ojek menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sepeda motor ditambahkan (tambang = kendaraan yang disewakan) dengan cara memboncengkan penumpang yang menyewa.

Ojek melayani rute perjalanan sesuai permintaan penumpang. Dalam hal ini ojek adalah bagian dari moda paratransit. Moda paratransit adalah moda dengan rute dan jadwal atau waktu yang dapat diubah sesuai dengan keinginan penumpang.

Di era globalisasi saat ini terdapat fenomena ojek yang cukup menyita perhatian masyarakat, yaitu ojek berbasis aplikasi atau online. Salah satu angkutan yang berbasis online yaitu Go-jek. Fenomena ojek online kini makin digemari, sebab angkutan Go-jek mempunyai karakteristik yaitu efisiensi dalam hal waktu, cara pemesanan, mampu melayani pada saat diperlukan, daya jelajahnya cukup luas serta memiliki ciri khas sendiri yaitu menggunakan atribut berupa helm dan jaket berwarna hijau dengan logo Go-jek.

Keberadaan gojek sangat membantu konsumen dalam hal ini masyarakat, Go-Jek saat ini merupakan kebutuhan penting untuk baik pemenuhan kebutuhan atau menunjang kehidupan sehari-hari. Bukan saja penyedia yang turut serta dalam pelayanan tetapi seorang driver juga memegang peranan penting sekali. Seorang driver yang ramah dan memberikan service terbaik juga menjadikan nilai tambahan bagi konsumen. Masih banyak driver yang tidak memperhatikan hal-hal ini, mereka beranggapan cukup dengan mengantarkan seorang penumpang ke tempat tujuan sudah cukup untuk tugas mereka. Padahal ada hal lain yang harus diperhatikan seorang driver supaya seorang konsumen tetap loyalitas akan menggunakan produk mereka.

Seorang konsumen memiliki anggapan pelayanan yang bagus oleh seorang driver akan membuat konsumen nyaman saat menggunakan ojek online dan membuat konsumen tersebut semakin loyal dalam menggunakan ojek online. Menurut Fandy Tjiptono (2014:268) definisi “kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen”.

Fenomena di atas sangat menarik, di satu sisi ojek mempunyai keunggulan, namun di sisi lain ada juga yang harus diperhatikan dalam segi pelayanan. Karena itu penulis tertarik untuk meneliti “**TINJAUAN KUALITAS**

PELAYANAN PADA DRIVER GO-JEK ONLINE CABANG KOTA BANDUNG”

1.2. Identifikasi Masalah

Masalah berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka timbulah beberapa permasalahan yang dapat penulis kemukakan, sebagai identifikasi masalah, yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan kualitas pelayanan driver Go-Jek Cabang Kota Bandung ?
2. Bagaimana masalah dan hambatan apa saja yang terjadi pada kualitas pelayanan pada driver Go-Jek online Cabang Kota Bandung ?
3. Solusi yang di lakukan pada Go-jek online Cabang Kota Bandung terhadap kualitas pelayanan ?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun maksud dilaksanakan penelitian ini adala untuk mengetahui pelayanan driver gojek serta untuk memperoleh data dan informasi sebagai bahan penyusunan Laporan Tugas Akhir, yang selanjutnya akan digunakan sebagi syarat untuk menempuh tujuan siding akhir Diploma III Universitas Widyatama.

Sedangkan tujuan yang ingin dicapai adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada driver Go-Jek online Cabang Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui hambatan yang ada terhadap kualitas pelayanan diver Go-Jek online Cabang Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui solusi yang di berikan terhadap kualitas pelayanan diver Go-Jek online Cabang Kota Bandung.

1.4. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini baik secara teoritis maupun praktis, adalah sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan

Di mana penelitian ini dapat memberikan masukan bagi perusahaan dalam hal kualitas pelayanan untuk driver supaya lebih baik kedepannya.

2. Bagi Pihak Lain

Merupakan tambahan informasi sebagai perbandingan dengan perusahaan lain dan referensi bacaan bagi mahasiswa yang akan atau sedang menyusun laporan tugas akhir.

3. Bagi penulis

Untuk menambah wawasan bagi penulis dan sebagai salah satu syarat dalam menempuh gelar AMD Program Studi Manajemen pada Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama.

1.5. Lokasi dan Waktu Penelitian

Alamat: Jl. Kiaracandong (H. Ibrahim Adjie) No. 372A, Kel. Binong, Kec. Batununggal, Kota Bandung, Jawa Barat 40265