

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagai Salah satu kota pariwisata terbesar di Indonesia, kota Yogyakarta mengalami perkembangan dan kemajuan yang sangat pesat. Dari tahun ke tahun tercatat bahwa kota Yogyakarta mengalami peningkatan yang sangat positif dalam hal jumlah wisatawan yang mengunjungi kota Yogyakarta. Tidak hanya jumlah wisatawan saja yang mengalami peningkatan, jumlah pendatang baru yang ingin menetap di kota Yogyakarta juga semakin meningkat beberapa tahun belakangan ini. Kota Yogyakarta selain menyandang predikat sebagai kota wisata, kota Yogyakarta juga memiliki sebutan lain yaitu kota pelajar. Peningkatan jumlah pendatang di kota Yogyakarta tidak semata-mata karena dampak dari masyarakat yang ingin bekerja di kota ini tetapi juga dari pelajar maupun mahasiswa yang ingin melanjutkan pendidikannya di kota Yogyakarta. Dengan semakin banyaknya jumlah kampus di kota Yogyakarta hal tersebut berbanding lurus dengan jumlah calon mahasiswa yang akan datang ke kota Yogyakarta. Karena jumlah mahasiswa yang terus bertambah di kota Yogyakarta, hal tersebut memberikan beberapa dampak terhadap kondisi kota Yogyakarta salah satunya yaitu meningkatnya jumlah kendaraan pribadi di kota Yogyakarta.

Kota Yogyakarta yang dulu dikenal nyaman dan bebas dari kemacetan berangsur-angsur mulai berubah. hal tersebut tidak lepas dari meningkatnya jumlah

kendaraan pribadi di kota Yogyakarta, hal tersebut memberikan permasalahan baru yaitu kemacetan. Sekarang ini hampir setiap hari kita bisa melihat kemacetan di kota Yogyakarta, kondisi kemacetan terparah terjadi dipagi maupun sore hari saat masyarakat melaksanakan kegiatan pergi ke kantor, sekolah, kampus, pasar, maupun tempat lainnya. Kondisi ini juga diperparah dengan tingkat pelayanan salah satu transportasi publik di kota Yogyakarta Trans Jogja dinilai kurang efektif dan efisien dalam melayani masyarakat. Trans Jogja dinilai belum dapat memenuhi target dalam menarik minat masyarakat. Hal ini dapat disebabkan karena beberapa faktor antara lain, Trans Jogja belum mampu memberikan kepastian waktu berangkat dan waktu tiba bagi semua armadanya dan lokasi halte-halte bus Trans Jogja yang dinilai belum merata. Dilain sisi pelayanan transportasi umum berupa taksi di kota Yogyakarta juga dinilai masih kurang memenuhi keinginan konsumen, hal tersebut dikarenakan beberapa faktor yaitu tarif yang dipatok supir dinilai terlalu tinggi oleh konsumen dan juga tidak adanya kejelasan tentang batasan-batasan dalam penentuan tarif. Oleh karena itu kota Yogyakarta membutuhkan terobosan baru dalam moda transportasi publik yang dapat memberikan ketepatan waktu serta memberikan kemudahan dalam menjangkau layanan transportasi tersebut.

Belum lama ini, PT.GRAB TAXI INDONESIA resmi membuka layanan transportasi mereka di kota Yogyakarta adapun layanan yang ditawarkan yaitu Grab Car dan Grab Taxi. Seperti kebanyakan layanan transportasi lainnya yang berbasis aplikasi, Grab Car juga menggunakan aplikasi untuk melakukan pemesanan oleh karena itu dengan penggunaan aplikasi ini diharapkan mampu mempermudah

dalam menikmati layanan transportasi yang diberikan oleh PT.GRAB TAXI INDONESIA.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang penulis utarakan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana tingkat kelayakan layanan transportasi Grab Car sebagai moda transportasi di Yogyakarta?”

1.3 Batasan Masalah

Pada penelitian ini penulis memberikan beberapa batasan masalah agar penelitian dapat terfokus pada ruang lingkup tertentu agar hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil yang lebih akurat. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini, yaitu :

1. Lokasi penelitian dilakukan di kota Yogyakarta, yaitu pada Univeristas Atma Jaya, Universitas Gadjah Mada, Stasiun Lempuyangan, Pelle Futsal Babarsari, Plaza Ambarrukmo, kantor PT. GRAB TAXI INDONESIA cabang Yogyakarta.
2. Responden dari penelitian ini adalah pengendara Grab Car, pengguna jasa layanan Grab Car, PT. GRAB TAXI INDONESIA cabang Yogyakarta.
3. Wawancara hanya dilakukan kepada pihak PT. GRAB TAXI INDONESIA cabang Yogyakarta, sedangkan pemberian lembar kuisisioner dilakukan kepada para pengendara Grab Car serta pengguna layanan Grab Car.

4. Jenis layanan GRAB yang menjadi objek pengamatan yaitu Grab Car (transportasi mobil).

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai penulis dalam penelitian ini yaitu :

1. Mempelajari mengenai pola operasional PT. GRAB TAXI INDONESIA.
2. Mengetahui tingkat penggunaan layanan transportasi berbasis aplikasi Grab Car oleh masyarakat Kota Yogyakarta.
3. Mengetahui tingkat kelayakan layanan Grab Car sebagai salah satu moda transportasi.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini bermanfaat sebagai pengetahuan tambahan mengenai pola operasional dari PT. GRAB TAXI INDONESIA.
2. Penelitian ini bermanfaat untuk mengetahui tingkat penggunaan serta tingkat kepuasan masyarakat kota Yogyakarta terhadap layanan Grab Car.
3. Penelitian ini bermanfaat untuk mengetahui tingkat kelayakan Grab Car sebagai salah satu moda transportasi di kota Yogyakarta.