

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Kota Yogyakarta mendapat julukan sebagai kota pelajar yang membuat banyaknya para pendatang dari berbagai daerah datang untuk mencari ilmu serta menetap di kota Yogyakarta. Banyaknya para pendatang membuat kota Yogyakarta semakin padat sehingga membutuhkan transportasi umum untuk mengurangi kemacetan di kota Yogyakarta. Maka dari itu dibutuhkan sebuah terobosan moda transportasi baru di Yogyakarta yang bersifat aman, nyaman, cepat, praktis, dan murah sehingga dapat menarik perhatian masyarakat.

Pada tanggal 16 November 2015, PT.GO-JEK Indonesia sebagai salah satu perusahaan berbasis teknologi yang menyediakan jasa layanan transportasi secara *online* di Indonesia mulai beroperasi di Yogyakarta. PT.GO-JEK Indonesia menjalin kerja sama kemitraan dengan para pengendara motor dan mobil untuk menjalankan bisnis berbasis aplikasi Android dan iOS di bidang jasa transportasi. Oleh karena saat ini masyarakat sangat berminat menggunakan transportasi berbasis online, maka diperlukan adanya studi lebih lanjut mengenai kepuasan pelanggan pengguna aplikasi GO-JEK agar dapat membantu meningkatkan kualitas layanan transportasi di Yogyakarta khususnya pengguna layanan GO-RIDE.

## 1.2 **Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah berapa besar tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh GO-RIDE di Yogyakarta.

## 1.3 **Batasan Masalah**

Pada penelitian ini diberikan beberapa batasan masalah agar penelitian dapat terfokus pada ruang lingkup tertentu sehingga hasil dari penelitian ini diharapkan dapat lebih akurat. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Lokasi penelitian dilakukan di sekitar Malioboro, Prawirotaman, Tugu, Gedong Kuning, Babarsari dan Seturan.
2. Responden dari penelitian ini adalah pengguna dan pengemudi jasa layanan GO-JEK cabang Yogyakarta
3. Lembar kuesioner dilakukan untuk para pengguna dan pengemudi jasa layanan GO-JEK
4. Jenis layanan GO-JEK yang menjadi objek pengamatan adalah GO-RIDE (transportasi motor)

## 1.4 **Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat Yogyakarta terhadap GO-RIDE dari sisi pengguna dan pengemudi GO-RIDE.

2. Mengetahui bagian yang harus dipertahankan serta bagian yang perlu mendapatkan perhatian lebih dari GO-RIDE sesuai dengan nilai rata-rata tingkat kepuasan dari sisi pengguna dan pengemudi GO-RIDE.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini bermanfaat sebagai sarana untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan GO-RIDE
2. Bagi Perusahaan, penelitian ini dapat dijadikan suatu masukan yang mungkin bermanfaat untuk membantu apa yang dibutuhkan dan dikembangkan oleh perusahaan tersebut.

### **1.6 Keaslian Tugas Akhir**

Dapat dilihat ada beberapa penelitian yang judulnya hampir sama seperti salah satunya “*ANALISIS KELAYAKAN LAYANAN GO-JEK SEBAGAI MODA TRANSPORTASI DI YOGYAKARTA*” yang ditulis oleh Sterya Hanganararas tahun 2016.

Tugas akhir ini dapat dikatakan berbeda karena mempunyai tujuan yang berbeda yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat Yogyakarta terhadap GO-RIDE dan bagian mana yang harus dipertahankan dan dikembangkan dari GO-RIDE sesuai dengan kepuasan penumpang, sedangkan tugas akhir dengan judul “*ANALISIS KELAYAKAN LAYANAN GO-JEK SEBAGAI*

*MODA TRANSPORTASI DI YOGYAKARTA*” yang ditulis oleh Sterya Hangganararas tahun 2016 mempunyai tujuan untuk mempelajari mengenai pola operasional PT. GO-JEK Indonesia, mengetahui tingkat minat masyarakat Yogyakarta terhadap GO-JEK dan mengetahui tingkat kelayakan layanan GO-JEK sebagai moda transportasi.

### 1.7 Kerangka Penulisan

Secara garis besar kerangka penulisan laporan Tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

#### **BAB I Pendahuluan**

Bagian ini merupakan bab pendahuluan yang berisikan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta kerangka penulisan.

#### **BAB II Tinjauan Pustaka**

Bab ini merupakan uraian hasil kajian pustaka (penelusuran literatur) yang telah dilakukan, sumber hukum yang tertulis maupun tidak yang relevan dengan permasalahan penelitian dan disajikan dengan selengkap-lengkapny.

#### **BAB III Landasan Teori**

Pada bab ini terdapat teori/abstraksi atas fakta, yang relevan dengan permasalahan yang sedang diteliti sehingga dijadikan landasan/pedoman/acuan analisis untuk membedah dan menjelaskan fakta-fakta sosial tersebut.

#### **BAB IV Metodologi Penelitian**

Bab ini membahas tentang ruang lingkup penelitian, variable penelitian, sumber pengumpulan data, data yang diperlukan ,dan teknik analisis data.

#### **BAB V Analisis dan Pembahasan**

Bagian ini merupakan bab yang berisi tentang analisis dan pembahasan hasil pengolahan data yang sudah diperoleh dari penelitian.

#### **BAB VI Kesimpulan dan Saran**

Bagian ini merupakan bab yang mencakup kesimpulan dan saran agar diperoleh hasil penelitian yang maksimal.

