

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Salah satu permasalahan yang sedang hangat dibahas adalah masalah transportasi. Akhir-akhir ini masalah transportasi menjadi pusat perhatian diberbagai media, seperti pada berita televisi, media *online*, maupun radio. Kasus-kasus tersebut melibatkan tindakan kekerasan yang terjadi antara para pengemudi transportasi umum dan transportasi berbasis aplikasi *online*. Fenomena transportasi ini disebabkan oleh berkembangnya teknologi yang sangat pesat. Sebab dengan berkembangnya teknologi, banyak orang yang memanfaatkan hal tersebut sebagai peluang usaha. Salah satunya yaitu dengan lahirnya transportasi berbasis aplikasi *online* yang sudah tersebar di beberapa kota besar di Indonesia seperti Jakarta, Bandung, Semarang, Surabaya, Makassar, Manado, Medan, Bali dan beberapa kota besar lainnya. Hal ini menjadikan transportasi umum yang sudah ada sejak dulu merasa tersaingi oleh adanya transportasi yang berbasis aplikasi *online* tersebut.

Perseteruan antar transportasi tersebut telah menjadi hal yang menakutkan. Sebab perseteruan antar kedua transportasi tersebut melibatkan kekerasan dan pemblokiran jalan serta mengarah pada tindakan kriminalitas, seperti yang telah terjadi di Jakarta pada tanggal 14 Maret 2016 lalu. Para pengemudi supir taksi, metro mini, bajaj dan angkot berdemonstrasi di depan Istana Negara dan menuntut agar transportasi berbasis aplikasi *online* tersebut di tutup (Sumilir, 2016) . Kejadian tersebut terulang kembali pada 10 Januari 2017 di Bali, para sopir taksi umum berunjuk rasa terkait keberadaan taksi berbasis aplikasi, seperti *Grab* dan *Uber*. Menurut koordinator dari aksi demonstrasi tersebut yaitu Ketut Witra, para pengemudi taksi umum hanya ingin agar transportasi berbasis aplikasi *online* yang ada di Bali segera di tutup, karena para pengemudi taksi umum tidak dapat mencari nafkah dan merasa bahwa penghasilan pengemudi transportasi umum bergeser pada transportasi berbasis *online* seperti *Grab*, *GoCar* dan *Uber*. Permasalahan tersebut sebenarnya tidak lepas dari peran masyarakat dalam

memilih transportasi yang digunakan. Sebab masyarakat merupakan konsumen yang memiliki kebebasan untuk memilih transportasi yang akan digunakan (Subagja, 2017)

Perkembangan teknologi yang semakin pesat ditambah dengan masyarakat yang semakin modern memaksa individu maupun masyarakat untuk memilih transportasi yang lebih mudah serta memiliki banyak keuntungan. Adanya transportasi berbasis aplikasi *online* membuat masyarakat yang dulunya selalu menggunakan transportasi umum kini beralih pada transportasi berbasis aplikasi *online* tersebut. Fenomena tersebut juga didukung oleh banyaknya jumlah armada transportasi berbasis aplikasi *online*. Misalnya seperti yang di lontarkan oleh Nadiem Makariem yaitu CEO transportasi aplikasi *online* Gojek menjelaskan pada tahun 2015 jumlah pengemudi Gojek sudah mencapai 200.000, Nadiem juga melontarkan bahwa untuk tahun 2015 jumlah pengunduh aplikasi Gojek telah mencapai 6,1 jt namun tidak menjelaskan angka yang pasti untuk pengguna aplikasi Gojek yang aktif (Muslin, 2015).

Tahun 2017 jumlah armada dan pengemudi *Gojek* di Indonesia telah mencapai 300.000 lebih. Jumlah tersebut merupakan jumlah dari keseluruhan armada yang berada dibawah naungan *Gojek* seperti *GoBox* (Pengantaran barang), *GoCar/GoRide* (Jasa angkutan), *Gofood* (jasa kurir makanan/minuman) dan *GoMart* (Belanja) (Makariem, 2017). Sedangkan menurut data yang di peroleh pada aplikasi Playstore, hingga saat ini jumlah aplikasi *Gojek* telah terunduh sebanyak 10 juta kali (PT Karya Anak Bangsa, 2018).

Data pada tahun 2015 hingga tahun 2017 menunjukkan bahwa jumlah pengemudi *Gojek* dan pengunduh aplikasi *Gojek* mengalami peningkatan yang sangat signifikan. Hal tersebut menandakan bahwa transportasi berbasis aplikasi *online* mampu bersaing dengan transportasi umum sehingga transportasi berbasis aplikasi *online* ini dapat menjadi suatu transportasi yang menjadi pilihan masyarakat bahkan menjadi *favorite* di kalangan masyarakat. Fenomena peralihan penggunaan transportasi dari transportasi umum ke transportasi berbasis aplikasi *online* ini juga dirasakan oleh para mahasiswa maupun mahasiswi di berbagai universitas. Salah satunya di Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Banyak

mahasiswa maupun mahasiswi yang menggunakan transportasi berbasis aplikasi *online* tersebut. Hal ini dapat dilihat dengan banyaknya pengemudi transportasi berbasis aplikasi *online* yang silih berganti dan keluar masuk mengantarkan para mahasiswa maupun mahasiswi ke dalam area kampus Unissula serta berada dalam lingkungan kampus Unissula. Keberadaan para pengemudi transportasi berbasis aplikasi *online* tersebut dapat dilihat secara langsung di sepanjang trotoar area kampus Unissula hingga area rumah sakit Islam Sultan Agung Semarang. Hal tersebut menunjukkan bahwa banyak mahasiswa maupun mahasiswi yang menggunakan transportasi berbasis aplikasi *online* tersebut.

Banyaknya mahasiswa maupun mahasiswi yang menggunakan transportasi berbasis aplikasi *online* ini menggambarkan bahwa para mahasiswa maupun mahasiswi secara tidak langsung menggunakan transportasi berbasis *online* tersebut secara intens. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara yang telah peneliti lakukan, berikut :

*“Kalau saya sih kak sering banget pakai gojek, kemana-mana pake gojek hampir setiap hari malah, mau itu main bareng temen, ngampus atau kemana gitu mesti pakenya Gojek. Hmm kalau dalam sehari sih paling sedikit order Gojek 2-3 kali mb, jadi tergantung sih mb mau kemana dan keberapa tempat” (J, 2017).*

*“Kalau saya sih dalam sehari paling sedikit order gojek tuh 1 atau 2 kali, itupun kalau mau pergi kampus aja atau mau mesen makanan. Tapi kalau lagi butuh atau ada keperluan mendadak atau pengen jalan-jalan sendiri bisa sampe 3 kali tapi nggk mesti sih, soalnya tergantung kebutuhan trus mau pergi keberapa tempat gitu mba. soalnya kan saya juga nggk punya kendaraan jadi naiknya gojek mba. Kalau gocar sih jarang kecuali perginya rame-rame bareng temen, yaa mgkn kalau dalam sehari bisa 3-4 kali” (A M. D., 2017).*

*“Kalau aku dalam sehari biasa order gojek 2 kali dek, soalnya aku pake gojek cuma buat ke kampus aja, kalau mau jalan-jalan biasa ngajak temen yang punya motor. Tapi kalau Gocar sih untuk akhir-akhir ini karna ada temen sama keluarga bisa order Gocar tuh sampe 3 kali dalam sehari, yaa jadi tergantung kebutuhan sih dek” (M, 2017).*

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa intensitas penggunaan transportasi berbasis aplikasi *online* lebih sering digunakan oleh mahasiswa

Unissula. Hal ini menunjukkan bahwa transportasi berbasis *online* telah menjadi salah satu transportasi yang sangat dibutuhkan khususnya bagi para mahasiswa.

Intensitas penggunaan transportasi berbasis aplikasi *online* yang lebih sering dibandingkan penggunaan transportasi umum ini menunjukkan bahwa transportasi berbasis aplikasi *online* mampu bersaing dengan transportasi umum yang sudah ada sejak dulu. Hal ini juga menunjukkan bahwa transportasi berbasis aplikasi *online* telah menjadi salah satu transportasi yang dapat memenuhi kebutuhan transportasi masyarakat khususnya pada mahasiswa. Sekaligus menunjukkan bahwa para mahasiswa maupun mahasiswi yang dulunya selalu menggunakan transportasi umum kini beralih pada transportasi berbasis aplikasi *online* tersebut. Hal ini semata-mata tidak lepas dari kualitas layanan yang diberikan oleh jasa transportasi berbasis aplikasi *online* tersebut. Namun peralihan penggunaan transportasi ini, menyebabkan keresahan bagi para pengemudi transportasi umum sekaligus bagi pemerintah. Sebab pemerintah memegang peranan penting dalam mengatur masalah transportasi yang ada di Indonesia. Hal tersebut membuat pemerintah mengambil langkah serius untuk membenahi kualitas layanan transportasi umum. Artinya ketika masyarakat menjadi pemegang keputusan, maka pemerintah wajib mengikuti keinginan dan kebutuhan masyarakat di lapangan. Hal tersebut menjadi cerminan bagi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat luas sehingga pemerintah dapat memberikan solusi terbaik untuk menyelesaikan masalah transportasi tersebut. Sekaligus untuk meningkatkan kualitas layanan transportasi umum dan meningkatkan perkembangan transportasi yang ada di Indonesia (Fauzi, 2017).

Intensitas penggunaan transportasi berbasis aplikasi *online* yang lebih sering pada mahasiswa sebenarnya tidak lepas dari pandangan masyarakat mengenai kualitas layanan yang didapatkan setelah menggunakan transportasi umum. Dimana ketika melihat kualitas layanan pada transportasi umum seperti angkot ataupun bus memiliki banyak kekurangan, misalnya penggunaan yang kurang nyaman dan keamanan yang kurang memadai. Selain itu, sampai saat ini pemerintah belum juga memperbaiki kualitas layanan yang ada pada transportasi umum. Dengan kondisi kualitas layanan transportasi yang seperti itu banyak pihak

yang menjadikannya sebagai peluang untuk memperbaiki kualitas layanan transportasi yaitu dengan menciptakan transportasi berbasis aplikasi *online*. Keberadaan transportasi berbasis aplikasi *online* ini dianggap dapat melengkapi kekurangan dari keberadaan transportasi umum. Hal ini dapat dilihat dengan penggunaan transportasi berbasis aplikasi *online* yang sekarang lebih digemari oleh masyarakat luas.

Peralihan penggunaan transportasi dari transportasi umum ke transportasi berbasis aplikasi *online* ini disebabkan oleh pandangan masyarakat mengenai kualitas layanan yang ada pada transportasi umum. Sebab kualitas layanan merupakan salah satu tolak ukur bagi individu untuk mengukur seberapa bagus tingkat kualitas layanan yang diberikan dengan harapan masyarakat terhadap kenyataan yang ada setelah menggunakan barang atau jasa tersebut (Tjiptono, F & Chandra, 2011). Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara yang telah peneliti lakukan, berikut :

*“Kalau menurutku sih, transportasi umum tuh kayak angkot, taksi atau bus itu kurang aman dan nyaman kak apalagi kalau perginya sendirian, nah apalagi kita tuh cewek jadi rawan banget kak, soalnya di angkot atau bus tuh sopirnya biasa genit, trus sering ada copet, trus kalau mau naik angkot atau bus, kita tuh harus keluar gang jauh trus nunggu panas-panasan, desak-desakkan trus tarifnya nggk pasti. Apalagi kalau naik taksi biasa, sopirnya sering ngasih tarif seenaknya, di tipu trus dilewat in tempat yang jauh biar tarifnya mahal. Tapi kalau naik gojek atau gocar tuh udah aman, nyaman cepet truss tinggal pesen lewat hp, tarifnya udah tersedia dan kita tinggal nunggu, walaupun harganya agak mahal tapi setidaknya itu lebih baik untuk keamanan dan kenyamanan. Oh ya, bagusnya juga tuh cuma kita aja yang dianterin jadi berasa kayak punya sopir sendiri. Oh ia selain itu juga walaupun kita pergi keluar kota trus kita nggk tau mau naik apa dan nggk tau jalan, kita tinggal pesen gojek atau gocar aja, nanti tinggal masukin alamat kita dan alamat tempat tujuan, pokoknya transportasi online kayak gojek atau gocar tuh membantu banget deh (J, 2017).*

*“Kalau menurutku, transportasi umum tuh emang lebih murah, murah banget malah. Apalagi angkot dan bus trans Semarang. Jauh atau dekat tarifnya sama, bedanya tuh cuma tarif umum sama pelajar. Trus karcisnya bisa dipake seharian lagi, jadi kalau mau keliling kota semarang cuma bayar 3500. Tapi yaa gitulah, harus berdesak-desakkan trus kalau penumpangnya penuh kita harus berdiri sampe tujuan, yahh lumayan capeklah. Truss juga biasanya nggk aman, nggk nyaman, soale*

*rawan kecelakaan dan pencopetan. Hm, kalau transportasi online sih kayak gojek atau gocar aku nggak terlalu sering, tapi pernah sih beberapa kali. Dan menurutku kualitasnya lumayanlah, soalnya penggunaan aplikasinya juga cukup mudah, cepat, tarifnya lumayan murah tergantung jarak tujuan dan driver gojek atau gocar nya juga lumayan baik dan akrab (R M. , 2017).”*

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa pandangan masyarakat khususnya bagi para mahasiswa mengenai transportasi umum memiliki beberapa kekurangan, terutama pada keamanan dan kenyamanan dalam menggunakan transportasi umum. Sementara itu, pandangan masyarakat khususnya bagi para mahasiswa mengenai transportasi berbasis aplikasi *online* memiliki beberapa kelebihan seperti lebih aman, lebih nyaman dan penggunaan yang mudah serta praktis membuat para mahasiswa beralih pada transportasi berbasis *online* tersebut. Alasan-alasan tersebut juga dapat menjawab kekurangan dari keberadaan transportasi umum.

Pandangan masyarakat khususnya bagi para mahasiswa maupun mahasiswi mengenai transportasi berbasis *online* yang lebih mudah, lebih aman, murah, dan praktis ini tidak lepas dari persepsi dan pengalaman setiap individu dalam menggunakan kedua jenis transportasi tersebut. Hal ini berkaitan dengan kualitas layanan yang didapatkan setelah menggunakan kedua jenis transportasi tersebut. Sebab dari pengalaman yang dimiliki individu mengenai objek atau sesuatu yang memiliki hubungan, membuat masyarakat dapat memperoleh informasi sehingga dapat menyimpulkan maupun menafsirkan suatu pesan tertentu. Sekaligus dapat memberikan arti tertentu pada stimulus indrawi dalam mengenal suatu objek. Hal tersebut berkaitan dengan persepsi individu setelah menggunakan transportasi umum maupun transportasi berbasis aplikasi *online* (Jalaludin, 2004). Persepsi, pengalaman, informasi dan pengetahuan juga dapat memberikan suatu keputusan penting dalam menentukan jenis transportasi apa yang tepat untuk digunakan.

Persepsi terhadap kualitas layanan juga semata-mata tidak hanya menyangkut pada kualitas. Hal ini dijelaskan oleh Zeithml, Valarie dan Mary Jo bahwa produk yang berkualitas tinggi dan dijual dengan harga yang tinggi, tidak

akan menjadi produk yang mempunyai nilai yang tinggi apabila pelayanan yang diberikan tidak memuaskan. Dan sebaliknya produk yang berkualitas rendah dan dijual dengan harga yang rendah tetapi dapat memberikan pelayanan yang memuaskan, maka produk tersebut belum tentu bernilai rendah. Hal tersebut menjelaskan bahwa pelayanan merupakan salah satu faktor yang penting dalam menentukan kualitas pelayanan suatu barang ataupun jasa. Sekaligus dapat memberikan nilai tertentu terhadap suatu barang atau jasa. Hal ini juga tidak lepas dari bagaimana pandangan maupun persepsi masyarakat dalam menyikapi kualitas layanan suatu produk barang ataupun jasa (Sumarwan, Ujang & Jauzi, 2011).

Persepsi terhadap kualitas layanan juga dapat memberikan suatu kepuasan tersendiri bagi para konsumen. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian mengenai pengaruh persepsi kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa salah satu faktor penyebab kepuasan dan loyalitas pelanggan yaitu persepsi terhadap kualitas layanan. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya persepsi yang baik terhadap kualitas layanan dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi para konsumen sehingga dapat menentukan sikap individu dalam menggunakan barang maupun jasa (Seguro, 2011). Penelitian lain juga menjelaskan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat beli ataupun menggunakan jasa transportasi berbasis online yaitu *Go-Jek* sedangkan untuk pengaruh harga dalam menggunakan layanan transportasi berbasis online tidak memiliki pengaruh secara signifikan (Aptaguna & Pitaloka, 2016).

Selain itu pengaruh kualitas layanan juga memberikan dampak yang positif terhadap para pengguna barang maupun jasa. Hal ini dapat dilihat pada hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi ojek *online* di Surabaya. Hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan berpengaruh secara dominan pada harga. Hal tersebut menjelaskan bahwa masyarakat saat ini lebih mengutamakan kualitas transportasi yang memuaskan dan harga yang terjangkau serta kemudahan-kemudahan yang disediakan oleh pihak transportasi berbasis *online* (Mar'ati &

Sudarwanto, 2005). Hasil penelitian lain mengenai sikap masyarakat Jakarta pengguna aplikasi *Grab* terhadap *brand* baru *Grab* menjelaskan bahwa masyarakat Jakarta memiliki sikap positif terhadap brand baru *Grab*. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat Jakarta mengetahui, menyukai dan menggunakan transportasi *online Grab* untuk berpergian. Hal ini juga dapat mencerminkan kondisi masyarakat yang menggunakan jenis transportasi *online* lainnya (Elvina, 2016).

Penelitian lain juga mengungkapkan bagaimana pengaruh persepsi kualitas layanan transportasi berbasis *online* (Gojek) dengan loyalitas pelanggan. Hasil penelitian tersebut memiliki pengaruh yang positif. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi terhadap kualitas layanan merupakan suatu hal yang penting untuk dijadikan bahan pertimbangan bagi para pelanggan pengguna jasa dan untuk meningkatkan kualitas layanan transportasi yang ada di Indonesia (Santoso & Oetomo, 2013). Penelitian lain juga mengungkapkan bahwa persepsi terhadap kualitas layanan transportasi berbasis *online* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan juga merupakan salah satu faktor penting untuk memberikan kepuasan pada pelanggan pengguna jasa (Rifaldi, Kadunci, & Sulistyowati, 2016).

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada variabel tergantung. Dimana variabel tergantung yang peneliti gunakan yaitu intensitas penggunaan transportasi berbasis *online* (Gojek). Perbedaan lain juga terletak pada tempat penelitian dan subjek penelitian. Dimana peneliti akan meneliti pada mahasiswa Fakultas Psikologi di Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Sehingga penelitian ini dapat dikatakan sebagai penelitian yang orisinal atau belum pernah dilakukan.

Berdasarkan pemaparan mengenai fenomena transportasi umum dan transportasi berbasis *online* diatas, maka ilmu psikologi yang mempelajari tingkah laku manusia mempunyai peran yang penting dalam memahami perilaku manusia. Hal ini dapat dilihat jika setiap individu mempunyai persepsi yang baik ataupun buruk terhadap kualitas layanan transportasi, maka penelitian ini penting untuk dilakukan guna mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan

transportasi dengan intensitas penggunaan transportasi berbasis *online*. Sebab masyarakat merupakan satu-satunya pemegang keputusan, sehingga dapat memutuskan dan memilih transportasi apa yang tepat untuk digunakan.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang persepsi terhadap kualitas layanan dengan intensitas penggunaan transportasi dengan judul “Hubungan antara persepsi terhadap kualitas layanan dengan intensitas penggunaan transportasi berbasis aplikasi *online* pada mahasiswa di Universitas Islam Sultan Agung Semarang”.

### **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka timbul suatu permasalahan yaitu apakah ada hubungan yang signifikan antara persepsi terhadap kualitas layanan transportasi dengan intensitas penggunaan transportasi berbasis aplikasi *online*?

### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dibuat dengan tujuan untuk mengetahui hubungan antara persepsi terhadap kualitas layanan transportasi dengan intensitas penggunaan transportasi berbasis aplikasi *online* dengan jenis ojek online Gojek pada mahasiswa Fakultas Psikologi di Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang akan di raih melalui penelitian ini yaitu :

#### 1. Manfaat teoritis :

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan mengenai pengetahuan yang berguna bagi ilmu psikologi khususnya dalam lapangan psikologi konsumen. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menambah wawasan maupun pengetahuan khususnya dalam topik mengenai intensitas penggunaan barang ataupun jasa. Serta dapat dijadikan sebagai sumber referensi untuk pihak lain yang hendak meneliti lebih lanjut mengenai

hubungan antara persepsi terhadap kualitas layanan dengan intensitas penggunaan transportasi.

2. Manfaat praktis :

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi kepada masyarakat mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan transportasi, sehingga pemerintah dapat membuat langkah selanjutnya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas maupun kuantitas transportasi yang ada di Indonesia.