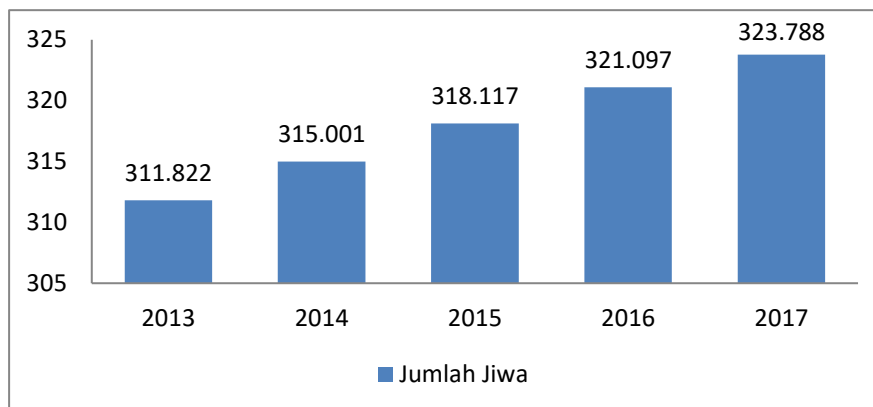


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Penduduk Kota Sukabumi setiap tahunnya mengalami kenaikan jumlah penduduk. Pada tahun 2013 jumlah penduduk di Kota Sukabumi berjumlah 311,822 jiwa, 2014 berjumlah 315.001 jiwa, 2015 berjumlah 318.117, 2016 berjumlah 321.097 jiwa, dan 2017 berjumlah 323.788 jiwa (Gambar 1.1). Dengan meningkatnya jumlah penduduk Kota Sukabumi, maka perlunya ada lapangan pekerjaan yang disediakan oleh pemerintah Kota Sukabumi sehingga tidak akan menimbulkan banyaknya pengangguran.

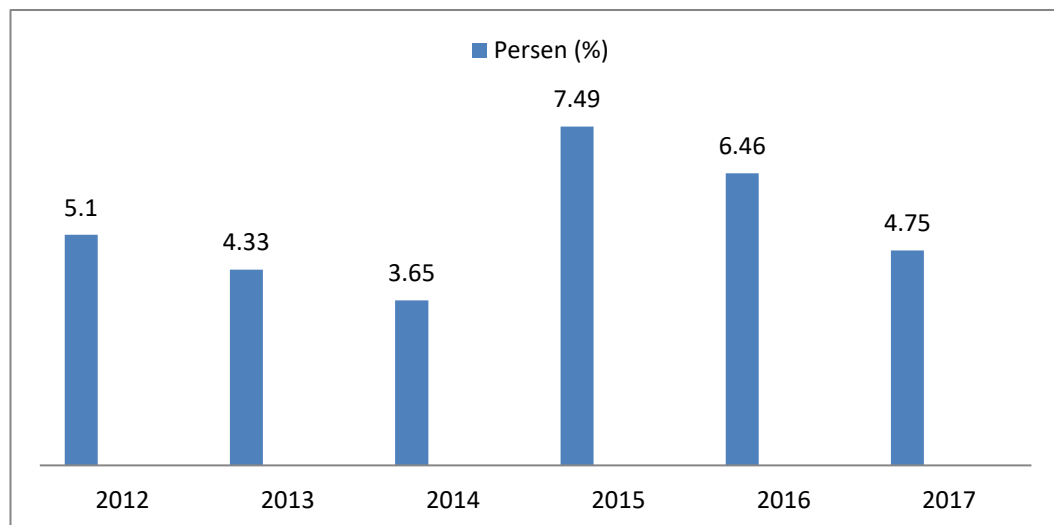


Gambar 1.1
Jumlah Penduduk Kota Sukabumi

Sumber data : BPS Kota Sukabumi

Berdasarkan sumber data yang didapat dari BPS Kota Sukabumi, Pertumbuhan PDRB dari Transportasi di tahun 2012 yaitu sebesar 5,10%, 2013 sebesar 4,33%, 2014 sebesar 3,65%, 2015 sebesar 7,49%, 2016 sebesar 6,46% dan pada tahun 2017 sebesar 4,75%. Dapat kita lihat bahwa pertumbuhan

PDRB Kota Sukabumi dari Transportasi pada tahun 2012 mengalami kenaikan, meskipun tahun 2012 mengalami kenaikan namun pada tahun 2016 – 2017 pertumbuhan PDRB Kota Sukabumi mengalami penurunan berturut-turut.



Gambar 1.2

Laju Pertumbuhan PDRB Transportasi Kota Sukabumi Atas Harga Dasar Konstan 2010 Menurut Lapangan Usaha (Persen), 2012 - 2017

Sumber data : BPS Kota Sukabumi

Semakin berkembang pula bisnis dalam sektor jasa transportasi yang berpeluang untuk menghasilkan sebuah bisnis, contohnya seperti bisnis dalam skala besar bus, taxi, sampai skala kecil angkot ataupun ojek pangkalan. Untuk memenuhi kebutuhan akan jasa transportasi tersebut, perlu adanya penyedia jasa yang memberikan pelayanan yang baik dan inovatif. Inovasi bukanlah hanya sekedar Proses penciptaan sesuatu yang baru, tetapi dia juga merupakan aktual atau *outcome* (hasil). bagi bisnis penghasil jasa, *outcome* bukan hasil *output*, akan tetapi modifikasi dari pelayanan yang sudah ada. Sehingga

perusahaan jasa transportasi membuat inovasi yang mempermudah masyarakat serta mempersingkat waktu perjalanan.

GOJEK merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa transportasi ojek. yang bertujuan untuk menghubungkan objek dengan penumpang ojek. perusahaan ini berdiri pertama kali di kota Jakarta pada tahun 2012. Efektivitas tujuan perusahaan ini yang bermitra kepada pengemudi ojek yang berpengalaman semakin baik dan meningkatnya minat pelanggan sehingga gojek dikembangkan di kota-kota besar lainnya seperti khususnya daerah Jabodetabek, Bandung, Medan, Surabaya, Bali dan kota-kota lainnya.

Kehadiran Gojek di Kota Sukabumi menjadi alat alternatif masyarakat untuk berpergian. Kantor Gojek beralamat di Jalan Surya Kencana Nomor 74 Gunungparang Selabatu Cikole Kota Sukabumi Jawa Barat 43114. Gojek menjadi solusi utama dalam pengiriman barang, pesan antar makanan, dan berpergian ketika macet.

Untuk saat ini gojek sudah tidak asing lagi dikalangan masyarakat perkotaan pada umumnya tidak terkecuali Kota Sukabumi, sehingga penyedia jasa ini ingin membuat pelanggan yang merasa nyaman dan puas. Jikakonsumen puas dan nyaman, maka mereka akan menggunakan jasa ini berulang kali sampai bisa menjadi pelanggan Setia, sehingga perusahaan gojek menjadi market leader dan perusahaan ini menjadi perusahaan yang maju serta dipercaya oleh pelanggan di Indonesia. persaingan gojek menjadi pro kontra

pada jasa transportasi umum lainnya seperti ojek konvensional, bis umum, angkot, dan transportasi online lainnya seperti grab.

Gojek merupakan perusahaan jasa yang begitu diminati maka kepuasan pelanggan menjadi tolak ukur keberhasilan perusahaan. Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan, maka keuntungan yang didapat semakin besar, karena pelanggan akan melakukan *order* atau pembelian ulang terhadap jasa perusahaan tersebut. Apabila tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan itu kecil, maka terdapat kemungkinan bahwa pelanggan tersebut akan pindah ke jasa pesaing.

Pendapatan adalah peningkatan aktiva atau penurunan kewajiban atau kombinasi antara keduanya sebagai akibat adanya pengalihan produk-produk atau jasa-jasa kepada pihak lain dalam satu periode tertentu (Santoso, 2010:340). Dapat diartikan bahwa pendapatan (*revenue*) adalah pernyataan yang berhubungan dengan uang atau keuangan dari keseluruhan hasil usaha pokok produk atau jasa-jasa yang dilakukan oleh perusahaan. Secara sederhana *revenue* merupakan jumlah uang yang diterima oleh perusahaan dari hasil penjualan produk (barang atau jasa) dari pelanggan dan tidak berasal dari penanaman modal.

Dalam menjalankan usaha sebagai *driver* gojek, salah satu faktor yang mendukung pendapatan *driver* yaitu kualitas sistem informasi yang ada didalam aplikasi gojek tersebut. Menurut Susanto (2013:58) Sistem informasi merupakan kumpulan sub-sub sistem yang saling berhubungan satu sama lain, dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan yaitu mengolah

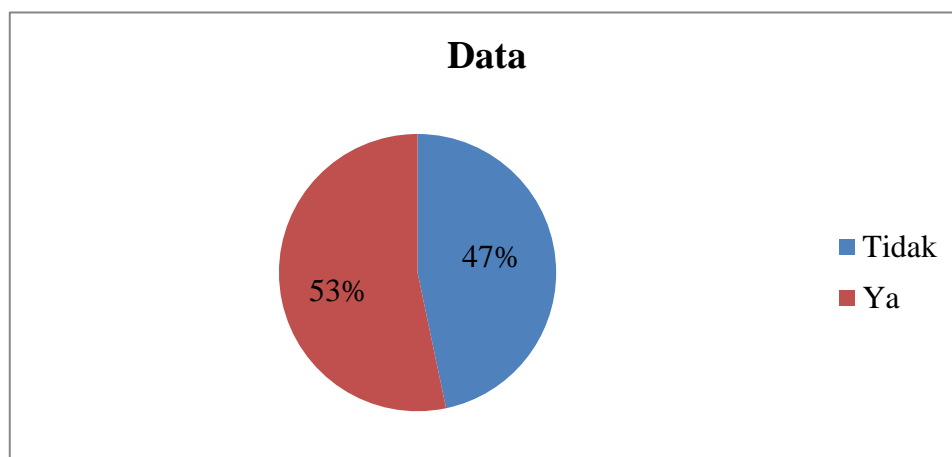
data menjadi informasi yang berguna. Jadi sistem informasi yang ada harus berkualitas dari informasi, orang, teknologi informasinya, prosedur kerja dan pengendaliannya supaya tercipta tujuan sistem informasi untuk memudahkan kegiatan aktifitas yang dilakukan oleh pengguna sistem informasi.

Kualitas sistem informasi sudah mumpuni untuk menjalankan usaha bisnis transportasi gojek, maka hal lain yang tidak kalah penting untuk diperhatikan yaitu kualitas pelayan terhadap pelanggan gojek. Gronroos dalam Daryanto dan Setyobudi (2014:135) Pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan. Akibat transaksi tersebut, maka pelanggan akan merasakan efek atau akibat dari pelayanan yang diterima mereka. Maka kualitas pelayanan harus memiliki keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan Gojek sebagai objek penelitian. Meskipun gojek sebagai pionir layanan ojek berbasis aplikasi *mobile*, namun Gojek tidak terlepas dari berbagai permasalahan. Menurut Adhityahadi (2015) dalam Atika Azahra, masalah yang dihadapi Gojek terkait dengan pelayanan. Pemesanan berbasis *online* ini yang hanya terbatas bagi para pengguna *smartphone* android/iOS. sehingga pelanggannya hanya terbatas untuk kalangan tertentu saja. Selain itu, apabila dicermati ada banyak hal yang harus dibenahi dalam layanan Gojek yang ada saat ini khususnya masalah keselamatan dan pelayanan.

Terkait dengan keselamatan ternyata perusahaan Gojek tidak menyediakan jas hujan atau masker untuk para penumpang. Sementara itu, terkait dengan masalah pelayanan ternyata masih ada *driver* yang tidak menggunakan atribut yang seharusnya dikenakan, terkadang sistem informasi yang digunakan mengalami *error*.

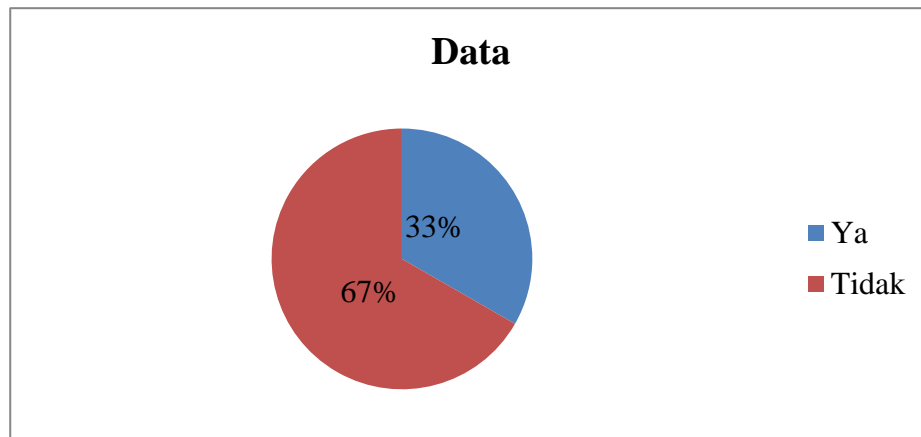
Fenomena di atas merupakan hasil pra survey yang telah dilakukan peneliti di Kota Sukabumi pada bulan maret terhadap 15 pelanggan yang menggunakan jasa Gojek dan mencermati beberapa para *driver* Gojek. Adapun hasil pra survey yang menggambarkan ketidakpuasan beberapa pelanggan jasa Gojek disajikan sebagai berikut.



Gambar 1.3

Hasil Pra Survey Kualitas Sistem Informasi Pada Jasa Gojek di Kota Sukabumi

Berdasarkan hasil pra survey kepada 15 pelanggan pada jasa gojek menunjukkan bahwa sebagian besar responden (8 orang/53,3%) mengatakan bahwa kualitas sistem informasi jasa gojek sering mengalami gangguan, sedangkan sebanyak (7 orang/46,7%) mengatakan tidak.



Gambar 1.4

Hasil Pra Survey Kualitas Pelayanan Pada Jasa Gojek di Kota Sukabumi

Berdasarkan hasil pra survey kepada 15 pelanggan jasa gojek menunjukkan bahwa sebagian besar responden (10 orang/66,7%) mengatakan bahwa *driver* gojek tidak menyediakan fasilitas yang seharusnya disediakan, sedangkan sebanyak (5 orang/33,3%) mengatakan bahwa *driver* gojek selalu menyediakan fasilitas.

Tabel 1.1

Penelitian Pendahulu

No	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan	
					Sebelum	Sekarang
1	Atika Zahra (2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Persepsi Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek <i>Online</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara citra merek terhadap kepuasan pelanggan.	Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan	Penelitian dilakukan pada pelanggan Gojek di Kota Yogya	Penelitian dilakukan pada pelanggan Gojek di Kota Sukabumi

		(Studi Pada Pelanggan Gojek Di Kota Yogyakarta				
2	Tri Ulfa Mardani (2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh <i>tangible reliabilityresponsiveness assurance</i> dan <i>empharty</i> terhadap kepuasan konsumen pada bisnis jasa transportasi Gojek di Indonesia.	Kualitas pelayanan dan kepuasan kosumen	Tempat penelitian dilakukan di FEBI UIN Sumatera Utara	Tempat penelitian dilakukan di wilayah Kota Sukabumi
3	Halim Prawir-anata (2017)	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Gojek Di Kota Yogyakarta	Hasil Penelitian Menunjukkan Kualitas sistem, Kualitas Pelayanan dan Harga Berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pelanggan	Kualitas sistem informasi, dan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan	Judul penelitian 4 variabel.	Judul penelitian 3 variabel.
4	Chairul Arif (2017)	Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas	Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan	Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan	Penlitian dilakukan terhadap kepuasan pelanggan	Penelitian dilakukan terhadap kepuasan pelanggan

		Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Transportasi <i>Online</i> Gojek	uji analisis regresi terhadap persamaan substruktur 1 yang merupakan harga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa secara simultan harga, promosi dan kualitas pelayanan mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Gojek.		dan loyalitas	
5	Yustina Aryani (2018)	Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek	Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan uji F ditemukan bahwa harga, kualitas pelayanan dan nilai pelanggan berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan	Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan	Judul penelitian 4 variabel	Judul penelitian 3 variabel

			pelanggan Gojek.			
--	--	--	---------------------	--	--	--

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh beberapa orang, hasil penelitiannya masih bervariasi diantaranya ada yang menyatakan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kemudian ada pula yang hasil penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang dan fenomena diatas maka penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam mengenai seberapa berpengaruh kualitas sistem informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul : **“Pengaruh Kualitas Sistem Informasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Efektivitas Pendapatan Driver Gojek Di Kota Sukabumi”**

1.2 Identifikasi Masalah

Dengan mengkaji permasalahan diatas, maka diperlukan suatu identifikasi permasalahan tersebut. Untuk itu penulis mengidentifikasi permasalahan sebagai bahan penelitian sebagai berikut :

1. Pemesanan Gojek yang hanya terbatas bagi para pengguna *smartphone* android/iOS.
2. Hasil dari pra survey yang dilakukan 53,3% mengatakan bahwa sistem informasi jasa gojek sering mengalami gangguan.

3. Pelayanan Gojek belum optimal karena dari hasil pra survey 66,7% mengatakan bahwa *driver* gojek tidak menyediakan fasilitas yang semestinya.
4. Kualitas sistem informasi Gojek belum optimal dikarenakan kadang mengalami *error*.
5. Terdapat beberapa *driver* yang masih tidak menggunakan atribut yang seharusnya digunakan.

1.3 Rumusan Masalah

Dari Identifikasi masalah diatas, penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas sistem informasi terhadap efektivitas pendapatan driver Gojek di Kota Sukabumi?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap efektivitas pendapatan driver Gojek di Kota Sukabumi?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas sistem informasi dan kualitas pelayanan terhadap efektivitas pendapatan driver Gojek di Kota Sukabumi?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem informasi terhadap efektivitas pendapatan driver Gojek di Kota Sukabumi.

2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap efektivitas pendapatan driver Gojek di Kota Sukabumi.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem informasi dan kualitas pelayanan terhadap efektivitas pendapatan driver Gojek di Kota Sukabumi.

1.5 Kegunaan Penelitian

Penulis berharap bahwa penelitian ini dapat berguna bagi semua pihak dan bermanfaat sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk memperluas ilmu pengetahuan dan untuk menambah wawasan mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

2. Kegunaan Praktis

a. Kegunaan bagi penulis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan wawasan mengenai faktor – faktor apa saja yang dapat mempengaruhi efektivitas pendapatan driver gojek di Kota Sukabumi.

b. Kegunaan bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan masukan dan sumbangan pemikiran bagi perusahaan agar lebih memperhatikan

efektivitas pendapatan driver dalam hal kualitas sistem informasi dan kualitas pelayanan agar para pelanggan memberikan loyalitas pada perusahaan.

c. Kegunaan bagi Universitas Muhammadiyah Sukabumi

Penelitian ini dapat digunakan untuk menambah referensi pengetahuan dan informasi pembaca khususnya mahasiswa yang akan melakukan penelitian yang sama.