

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bagi sebuah negara, transportasi menjadi salah satu elemen yang memegang peranan penting dalam rangka mensejahterakan rakyatnya. Transportasi yang baik haruslah merupakan suatu sistem yang dapat memberikan pelayanan yang cukup aman, nyaman, cepat dan dapat diandalkan oleh penggunaanya. Menurut Salim, transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain.¹

Transportasi atau angkutan pada masa lalu awalnya menggunakan tenaga manusia yaitu dengan cara dipikul, digendong atau didorong. Lalu berkembang menggunakan tenaga hewan, seperti kuda, keledai, dan gajah. Transportasi masa kini telah menunjukkan kemajuan yang pesat baik transportasi darat, air, dan udara. Sarana dan prasarana transportasi semakin lengkap dan baik. Sarana transportasi berupa alat angkutan, seperti mobil, kereta api, kapal, dan pesawat terbang. Prasarana transportasi adalah alat penunjang kelancaran angkutan antara lain jalan, jembatan, terminal, stasiun, lapangan terbang, dan pelabuhan.

Adanya perubahan alat transportasi dari zaman dahulu yang semula menggunakan tenaga manusia dan hewan, sekarang sudah menggunakan tenaga mesin seperti motor, mobil, pesawat terbang, dan lain-lain, semua itu dikarenakan berkembangnya arus teknologi, hal ini tidak bisa kita hindari dalam kehidupan

¹ Sallim Abbas, *Manajemen Transportasi Cetakan Pertama Edisi Kedua*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2000), hlm. 10

karena kemajuan teknologi akan berjalan sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan. Inovasi-inovasi yang diciptakan memberikan manfaat bagi kehidupan kita. Khususnya dalam bidang teknologi masyarakat sudah menikmati banyak manfaat yang dibawa oleh inovasi-inovasi yang telah dihasilkan, dengan ini memudahkan kita dalam melakukan aktifitas sehari-hari dan sebagainya.

Inovasi-inovasi teknologi yang dihasilkan dalam bidang transportasi salah satunya adalah adanya transportasi berbasis online. Transportasi berbasis online diciptakan dengan tujuan untuk mempermudah seseorang yang ingin berpergian. Sebagai contoh: mudah memesannya, efisien dan efektif. Jenis transportasi berbasis online yang saat ini sedang digandrungi oleh masyarakat adalah transportasi ojek online salah satunya yaitu Go-jek.

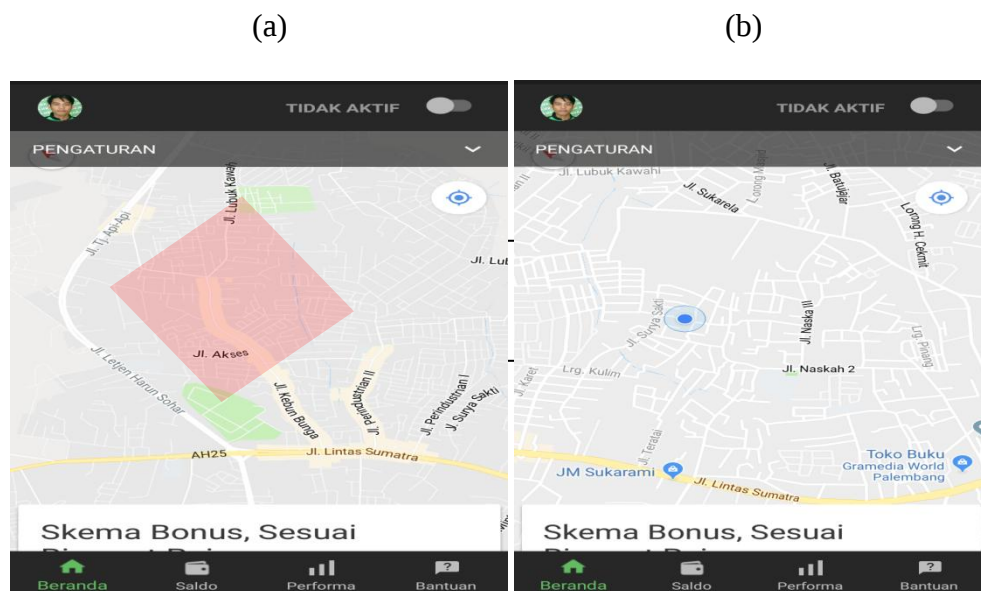
Gojek merupakan salah satu jasa transportasi berbasis aplikasi yang ada di Indonesia. Gojek hadir sebagai solusi dari banyak masalah yaitu kondisi angkutan umum yang belakangan ini kurang aman, merupakan solusi yang mempertemukan penyedia jasa ojek dengan konsumen yang membutuhkan. Ide gojek awalnya berasal dari melihat sulitnya penyedia jasa ojek untuk mendapatkan konsumen dan juga banyaknya konsumen yang sulit mendapatkan akses jasa ojek.

Pada awalnya gojek merupakan jasa transportasi untuk orang-orang berpergian. Pada tahun 2014, Nadiem Makarim yang merupakan CEO gojek mulai mengelola bisnis gojek secara penuh. Dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi mobile inilah Gojek berhasil merevolusi industri transportasi ojek. Saat ini aplikasi Gojek sudah diunduh lebih 13 juta orang di berbagai daerah. Fitur yang ditawarkan Gojek pun berbagai macam, mulai dari pengiriman barang,

pesan antar makanan, berbelanja, hingga berpergian. Gojek pun telah membawa perubahan di kancah transportasi. Kini, tak kurang dari 210 ribu orang pengemudi atau biasa dipanggil driver Gojek telah meroda di jalanan. Tercatat gojek telah beroperasi di Jabodetabek, Bali, Surabaya, Bandung, Semarang, Yogyakarta, Medan, Makassar, Palembang, dan Balikpapan.²

Dari banyaknya jumlah pengguna aplikasi Gojek dan banyaknya jumlah driver Gojek tersebut membuktikan bahwa besarnya jumlah masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi Gojek. Sama seperti yang terjadi di kelurahan Kebun Bunga kota Palembang yaitu banyaknya jumlah driver ojek online yang mangkal mengindikasikan bahwa banyak nya permintaan ataupun pengguna Gojek yang ada. Seperti yang terlihat pada gambar berikut:

Gambar 2.1 Perbandingan Tingkat Permintaan Go-jek



Sumber: Gojek Driver

²Eh Ismail, “Nadiem Makarim, Pendiri dan CEO Gojek Indonesia: Membangkitkan Gairah Usaha Tukang Ojek”, <http://m.repubika.co.id/berita.html>. (diakses, 15 juli 2018)

Pada gambar 2.1 memperlihatkan gambar (a) zona yang berwarna merah mengindikasikan banyaknya jumlah permintaan yang terjadi diwilayah tersebut dan itu terjadi diwilayah Kelurahan Kebun Bunga, berbeda dengan pada gambar (b) yaitu pada wilayah kelurahan sukarami tidak adanya zona berwarna merah ataupun kuning, itu berarti tingkat permintaan diwilayah tersebut lebih sedikit dibandingkan dengan kelurahan kebun bunga. Kedua gambar tersebut diambil pada jam dan hari yang sama. Permintaan akan transportasi Go-jek yang tinggi terjadi pada hari kerja dan disaat jam-jam sibuk yaitu pukul 06:00 WIB-10:00 WIB saat banyaknya orang yang ingin berpergian, seperti ke kantor, ke sekolah, ke kampus, ke pasar, dan lain-lain.

Perilaku warga kelurahan Kebun Bunga kota Palembang dalam pengambilan keputusan pembelian terhadap penggunaan jasa transportasi gojek. Tentu tidak terjadi dengan begitu saja. Ada faktor-faktor yang mempengaruhi warga dalam proses pengambilan keputusan pembelian tersebut.

Menurut Schiffman dan Kanuk, mendefinisikan keputusan sebagai tindakan dari dua pilihan alternatif atau lebih.³ Jadi keputusan pembelian merupakan tindakan yang diambil oleh konsumen untuk membeli atau tidak suatu barang atau jasa tersebut dari dua pilihan alternatif atau lebih barang dan jasa yang ada. Dari berbagai faktor yang mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian suatu produk atau jasa, biasanya konsumen selalu mempertimbangkan kualitas, harga dan produk yang sudah dikenal oleh masyarakat.

³Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*, (Yogyakarta: ANDI, 2013), hlm. 220

Menurut Kotler dan Amstrong harga (*price*) adalah jumlah yang ditagihkan atas suatu produk atau jasa. Lebih luas lagi, harga adalah jumlah semua nilai yang diberikan oleh pelanggan untuk mendapatkan keuntungan dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa.⁴ Sering kali harga merupakan hal yang paling mendasar mempengaruhi keputusan pembelian seseorang. Apabila harganya murah maka akan lebih diminati oleh seseorang.

Kualitas pelayanan juga merupakan faktor penentu konsumen dalam memilih suatu produk barang atau jasa, pelayanan yang baik yang diterima oleh konsumen akan membuat konsumen merasa puas dan akan melakukan pembelian ulang kembali dikemudian hari terhadap jasa yang diterimanya. Menurut Kasmir Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan. Pelayanan yang berkualitas adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya.⁵

Gaya hidup seseorang yang ingin melakukan suatu kegiatan serba cepat, membuat perkembangan gojek semakin meningkat. Menurut Setiadi Gaya hidup secara luas didefinisikan sebagai cara hidup yang diidentifikasi oleh bagaimana seseorang menghabiskan waktu mereka (aktivitas), apa yang mereka anggap penting dalam lingkungannya (ketertarikan), dan apa yang mereka

⁴Philip Kotler dan Gary Amstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*, (Jakarta: Erlangga, 2008), hlm. 345

⁵Kasmir, *Customer Services Excellent: Teori dan Praktik*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), hlm. 47

pikirkan tentang diri mereka sendiri dan juga dunia disekitarnya (pendapat).⁶ Jadi, gaya hidup merupakan gambaran perilaku konsumen yang berkaitan dengan bagaimana ia hidup, membelanjakan uangnya, dan mengalokasikan waktu.

Hasil penelitian terhadap keputusan pembelian telah banyak dilakukan. Melalui riset berikut akan dianalisis mengenai variabel-variabel yang mempengaruhi keputusan pembelian dalam menggunakan jasa transportasi Gojek.

Tabel 1.1
Research gap Harga terhadap Keputusan Pembelian

	Hasil penelitian	Peneliti
Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	Terdapat pengaruh positif antara Harga terhadap Keputusan Pembelian	1. Rafael Billy Leksono dan Herwin (2017) 2. Aldo Fatoni QZ dan Jojok Dwiridotjahjono (2017) 3. Nur Fitri Anggraini (2017)
	Tidak terdapat pengaruh antara Harga terhadap Keputusan Pembelian	1. Aptaguna, A dan Pitaloka, E. (2016)

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber, 2018.

Harga terhadap keputusan pembelian yang diteliti oleh Rafael Billy Leksono dan Herwin , Aldo Fatoni QZ dan Jojok Dwiridotjahjono, dan Nur Fitri Anggraini menunjukkan bahwa Harga berpengaruh positif terhadap Keputusan Pembelian. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian oleh Aptaguna dan Pitaloka menunjukkan bahwa Harga tidak berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian.

⁶Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer Pada Motif, Tujuan Dan Keinginan Konsumen*, (Jakarta: Kencana, 2003), hlm. 80

Tabel 1.2

Research gap kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	Terdapat Pengaruh Positif Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	1. Vita Andriany (2018) 2. Adinta Nooraini (2017) 3. Supratno Harum Dwi Hadiyuda (2014)
	Tidak Terdapat Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	1. Siti Dianti (2017)

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber, 2018.

Kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian yang di teliti oleh Vita Andriany, Adinta Nooraini dan Supratno Harum Dwi Hadiyuda menunjukan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian oleh Siti Dianti menunjukan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Tabel 1.3

Research gap Gaya Hidup terhadap Keputusan Pembelian

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pmbelian	Terdapat pengaruh positif antara Gaya Hidup terhadap Keputusan Pembelian	1. A.A. Bulan Dwi Agustini Primantari (2017)
	Tidak terdapat pengaruh antara Gaya Hidup terhadap Keputusan Pembelian	1. Sari Listroyini (2012)

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber, 2018

Gaya hidup terhadap keputusan pembelian yang diteliti oleh Suci Dwi Pangestu, A.A. Bulan Dwi Agustini Primantari menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara gaya hidup terhadap keputusan pembelian. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian oleh Sari Listroy yang menunjukkan bahwa gaya hidup tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Dari fenomena data tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak semua kejadian empiris sesuai dengan teori yang ada. Hal ini diperkuat dengan adanya *research gap* dalam penelitian-penelitian terdahulu. Berbagai penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang berbeda dari variabel-variabel yang dipandang berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Berdasarkan latar belakang masalah, penulis tertarik untuk meneliti Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Transportasi Ojek Online (Go-Jek) Pada Warga Kelurahan Kebun Bunga Kecamatan Sukarami Kota Palembang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti merumuskan beberapa permasalahan, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh harga terhadap keputusan pembelian jasa transportasi ojek online (Go-jek) pada warga kelurahan Kebun Bunga kecamatan Sukarami kota Palembang?

2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian jasa transportasi ojek online (Go-jek) pada warga kelurahan Kebun Bunga kecamatan Sukarami kota Palembang?
3. Bagaimana pengaruh gaya hidup terhadap keputusan pembelian jasa transportasi ojek online (Go-jek) pada warga kelurahan Kebun Bunga kecamatan Sukarami kota Palembang?
4. Bagaimana pengaruh harga, kualitas pelayanan dan gaya hidup secara simultan terhadap keputusan pembelian jasa transportasi ojek online (Go-jek) pada warga kelurahan Kebun Bunga kecamatan Sukarami kota Palembang?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap keputusan pembelian jasa transportasi ojek online (Go-jek) pada warga kelurahan Kebun Bunga kecamatan Sukarami kota Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian jasa transportasi ojek online (Go-jek) pada warga kelurahan Kebun Bunga kecamatan Sukarami kota Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh gaya hidup terhadap keputusan pembelian jasa transportasi ojek online (Go-jek) pada warga kelurahan Kebun Bunga kecamatan Sukarami kota Palembang.

4. Untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas pelayanan dan gaya hidup secara simultan terhadap keputusan pembelian jasa transportasi ojek online (Go-jek) pada warga kelurahan Kebun Bunga kecamatan Sukarami kota Palembang.

D. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan memberikan manfaat:

1. Bagi Praktisi

Diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan mengenai faktor-faktor apa saja yang selama ini masih perlu ditingkatkan dalam perusahaan.

2. Bagi Akademis

Penelitian ini dapat menambah wawasan sekaligus ilmu pengetahuan mengenai faktor-faktor apa saja yang menjadi bahan pertimbangan bagi konsumen untuk melakukan keputusan pembelian.

3. Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat menjadi bahan rujukan apabila mungkin disuatu saat ingin melakukan penelitian yang sejenis.