

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Bisnis jasa saat ini semakin beragam dalam rangka memenuhi aktivitas dan kebutuhan hidup masyarakat. Pentingnya sektor jasa ini disikapi dengan pertumbuhan bisnis jasa yang semakin pesat. Salah satu bisnis dalam sektor jasa yang semakin berkembang pesat adalah jasa transportasi. Di era moderen ini pertumbuhan transportasi umum meliputi bisnis skala besar seperti taxi, bus dan lain-lain sampai dengan bisnis skala kecil seperti ojek konvensional sudah semakin menjamur, namun dirasa kurang memenuhi keinginan para pengguna. Banyak keluhan tentang transportasi umum seperti pelayanan yang kurang memuaskan, fasilitas tidak mendukung, jaminan keamanan kurang, tidak efektif untuk beraktifitas dan masih banyak lagi. Untuk itu perlu adanya penyedia jasa yang memberikan pelayanan yang lebih baik dan inovatif bagi semua kalangan. Pembaharuan tersebut bukan hanya penciptaan sesuatu baru, tetapi juga merupakan produk aktual atau *outcome* (hasil). Bagi bisnis penghasil jasa, *outcome* bukan merupakan suatu hasil output, melainkan modifikasi dari pelayanan yang sudah ada, sehingga perusahaan jasa transportasi membuat inovasi yang mempermudah masyarakat serta mempersingkat waktu perjalanan (Tjiptono, 2012).

Di Indonesia banyak dijumpai sepeda motor yang difungsikan sebagai kendaraan umum yaitu mengangkut orang/barang dan mematok tarif yang

disepakati, transportasi jenis ini disebut juga dengan ojek. Seiring dengan berkembangnya teknologi saat ini terdapat aplikasi yang mengenalkan layanan pemesanan ojek menggunakan teknologi dan memakai standar pelayanan. Saat ini sudah banyak penyedia jasa transportasi online khususnya di kota Yogyakarta yang dikenal dengan nama Difa bike, Go-jek, Grab bike, dan Uber. Semua memberikan layanan yang hampir sama dari mengantarkan orang dari biaya yang berbeda beda dan dengan layanan yang berbeda juga. Namun dengan sistem pemesanan yang sama yaitu pemesanan melalui aplikasi telephone genggam. Semakin banyak nya ojek online berdampak pada semakin ketatnya persaingan. Faktor yang menjadi penyebab terjadinya hal tersebut yakni adanya persaingan harga dan banyaknya alternatif pilihan yang ditawarkan oleh perusahaan ojek online. Hal ini menjadikan konsumen menjadi selektif dalam memilih. Konsumen akan memilih salah satu diantara pilihan alternatif yang menurutnya sesuai dengan yang diinginkan. Mengantisipasi keadaan tersebut maka perusahaan ojek online harus bisa menciptakan inovasi yang unik dan berbeda dari segi kebutuhan konsumennya seperti dari segi tingkat keamanan kenyamanan yang lebih tinggi serta keragaman layanan yang inovatif dan harga yang ditawarkan sesuai agar dapat menciptakan kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini hanya meneliti variabel harga, keamanan dan keragam layanan yang ditawarkan perusahaan Difa bike. Konsumen akan merasa senang dan kecewa setelah membandingkan hasil kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Dalam

artian lain, seseorang merasa puas apabila hasil yang didapat minimal mampu memenuhi harapannya sedangkan seseorang merasa tidak puas apabila hasil yang didapat tidak mampu memenuhi harapannya.

Harga akan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen dalam menikmati suatu produk dan jasa. Pendapat yang kuat disampaikan oleh Irawan (2004), bahwa untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen ada lima faktor, yaitu: kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, emosional factor, dan kemudahan. Zeithmal dan Bitnfer (2003) mengemukakan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh kualitas produk, kualitas layanan atau jasa, emosi, harga, dan biaya. Variabel harga secara umum bagi pelanggan yang sensitif harga murah merupakan sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan value for money yang tinggi (Irawan, 2004).

Secara umum, konsep keamanan mengacu pada kemampuan untuk melindungi terhadap ancaman potensial. Pada transportasi online, keamanan didefinisikan sebagai bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko. Hasil penelitian penelitian yang dilakukan oleh Alwafi dan Magnadi (2016) bahwa Pengaruh Persepsi Keamanan, Kemudahan Bertransaksi dan Minat Beli Secara Online terhadap Kepuasan Konsumen pada situs jual beli Tokopedia. menemukan bahwa faktor keamanan memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Menurut Randall (2008) angka pertumbuhan perusahaan dengan profitabilitas perusahaan dapat dilakukan dengan melakukan keanekaragaman produk atau jasa akibat permintaan konsumen. Jika produk atau jasa itu tidak beragam maka tentu produk itu akan kalah bersaing dengan produk yang lain ini berarti perusahaan gagal memberikan kepuasan terhadap konsumen. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Kusuma (2011) bahwa Analisis Keragaman Produk terhadap Kepuasan konsumen Pada Restoran Singosari di Semarang, menemukan bahwa ragam produk memiliki berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.

Di Kota Yogyakarta terdapat sebuah inovasi pelayanan publik dibidang transportasi bagi penyandang difabel. Inovasi pelayanan publik merupakan terobosan jenis pelayanan baik dari gagasan atau ide yang kreatif/modifikasi yang dapat memberikan manfaat bagi masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Difa Bike merupakan nama dari hasil inovasi tersebut di bidang transportasi.

Akses terhadap transportasi publik merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang dapat di akses oleh seluruh masyarakat secara merata tanpa diskriminasi. Sama halnya dengan mereka para difabel, difabel atau *Different Ability* merupakan seseorang yang memiliki kemampuan yang berbeda. Merujuk pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, pengertian penyandang disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat

mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga lainnya berdasarkan kesamaan hak.

**Tabel 1.**

**Tabel Data Jumlah Disabilitas di Yogyakarta tahun 2015**

<b>Kabupaten/kota</b>	<b>Jumlah Penyandang Disabilitas (orang)</b>
Kota Yogyakarta	1.913
Kabupaten Bantul	5.437
Kabupaten Kulon Progo	4.399
Kabupaten Gunungkidul	7.860
Kabupaten Sleman	5.535
<b>Total</b>	<b>25.050</b>

Sumber: Laporan hasil pemutakhiran data PMKS dan PSKS tahun 2015, Dinas Sosial

Para disabilitas juga merupakan warga negara Republik Indonesia yang dalam Undang-Undang Dasar 1945 dijamin untuk memiliki kedudukan, hak, kewajiban, dan peran yang sama dengan warga negara lainnya. Dalam UUD 1945 telah mengatur bahwa “Setiap orang berhak mendapatkan kemudahan dan perlakuan khusus untuk memperoleh kesempatan dan manfaat yang sama guna mencapai persamaan dan keadilan. Dalam hal aksesibilitas, ketersediaan sarana dan prasarana yang ramah di bidang transportasi bagi disabilitas saat ini masih sangat terbatas di Indonesia pada umumnya dan Yogyakarta khususnya. Oleh karena itu Difa Bike hadir sebagai sarana transportasi berbasis ojek online yang mengedepankan para

penyandang difabel sebagai solusi akan keterbatasan aksesibilitas yang ramah bagi difabel.

Difa Bike City Tour lahir berkat ide cemerlang dari pak Triyono sebagai CEO yang diresmikan pada desember 2015 bertepatan dengan hari disabilitas internasional. Pak Triyono banyak melakukan terobosan dengan membuat sepeda motor menjadi ramah terhadap kaum difabel. Juga sekaligus memperdayakan kaum disabilitas sebagai driver menjadi peluang pekerjaan. Tidak semua penyandang disabilitas diterima menjadi driver. Awal mula ada ratusan penyandang disabilitas yang berminat menjadi driver dan yang terpilih yang memenuhi persyaratan berupa kemampuan gerak minimal 70 persen. Alasan berdirinya layanan ojek disabilitas yang pertama adalah berangkat dari kebutuhan penyandang disabilitas. Kedua dikarenakan masyarakat penyandang disabilitas di Kota Yogyakarta masih sulit untuk mengakses layanan transportasi umum yang ada dikarenakan aksesibilitas yang kurang bagi disabilitas untuk melakukan aktivitas sehari-hari. Sarana transportasi untuk difabel di jogja masih sangat jauh dari kata baik. Untuk memakai bus misalnya, mereka (difabel) harus mendapatkan bantuan dari orang lain. Dengan adanya Difa Bike atau dapat disebut dengan ojek difa dapat membantu dan mempermudah para disabilitas untuk mengakses transportasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Sugi Rahayu dkk (2012) yang tentang pelayanan publik bagi kaum difabel di kota Yogyakarta. Disimpulkan bahwa pelayanan bagi difabel memang penting untuk dipenuhi, karena mengingat

kaum difabel juga sama seperti orang-orang pada umumnya yang hak-haknya dan pelayanannya harus dipenuhi. Sampai saat ini pelayanan publik terhadap kaum difabel belum berjalan semaksimal mungkin, masih banyak fasilitas-fasilitas umum yang tidak ramah kepada difabel, karena mereka juga warna negara Indonesia, jadi kewajiban negaralah untuk memberikan pelayanan yang baik dan semaksimal mungkin.

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Dalam perspektif islam, Allah telah menciptakan 2 model hubungan (interaksi) didunia ini. Pertama: Hubungan (interaksi) manusia dengan tuhanNya (disebut dengan Ibadah). Kedua, Hubungan (interaksi) manusia dengan sesama manusia (disebut Muamalah). Islam meletakkan batasan yang difirmankan oleh Allah dalam salah satu ayat yang berbunyi:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya: “dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.” (QS. al-Maidah 5:2)

Dalam salah satu haditsnya rasulullah SAW juga memerintahkan kepada kita agar berusaha untuk menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama, bahkan beliau menjadikan “bermanfaat bagi sesama” sebagai

parameter baik tidaknya kualitas iman seseorang. Hal ini beliau sampaikan dalam sebuah hadits yang diriwayatkan sahabat Jabir bin Abdillah:

خَيْرُ النَّاسِ هُمُ أَنْفَعُ لِلنَّاسِ

Artinya: “Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi sesamanya”. (Hadits Riwayat ath-Thabrani, Al-Mu’jam al-Ausath, juz VII, 58)

Menjadi pribadi yang bermanfaat adalah salah satu karakter yang harus dimiliki oleh seorang Muslim. Seorang Muslim lebih diperintahkan untuk memberikan manfaat bagi orang lain, bukan hanya mencari manfaat dari orang atau memanfaatkan orang lain. Ini adalah bagian dari implementasi konsep Islam yang penuh cinta, yaitu memberi. Tidak ada suatu kebaikan pun melainkan telah ditunjukkan oleh Rosulullah sholallahu ‘alaihi wa sallam dan tidak ada suatu kejelekan pun melainkan telah diperingatkan olehnya. Dan jalan-jalan kebaikan itu sangatlah banyak, diantaranya adalah membantu memenuhi kebutuhan manusia. Banyak kita jumpai disekitar kita orang yang membutuhkan bantuan.

Kegiatan PT. Difa Bike bertumpu pada 3 nilai pokok, yang pertama keamanan yaitu bentuk layanan transportasi yang menjamin keselamatan konsumen komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keraguan. Kedua inovasi, yaitu bentuk inovasi yang inovatif dari keragaman layanan yang memiliki nilai keunggulan, manfaat, kesesuaian dengan kebutuhan disabilitas. Dan yang ketiga yaitu dampak sosial,

meningkatkan kesejahteraan sosial dengan menciptakan efisiensi pengguna difabel. Melalui teknologi perusahaan ini berusaha menyebarkan dampak social yaitu kehidupan yang lebih baik untuk driver dan keluarganya.

Difa Bike menawarkan 4 jasa layanan yang bisa dimanfaatkan oleh para pelanggannya yaitu: Difa City tour, fasilitas untuk wisatawan yang akan melayani tour keliling kota Yogyakarta, cocok bagi wisatawan yang ingin melihat keindahan Yogyakarta. Difa Bike (transportasi), melayani jasa antar atau jemput konsumen dari kalangan anak sekolah, pelajar, mahasiswa atau umum. Difa Kargo, layanan pengiriman barang dalam kota maupun luar kota. Difa Massage, yaitu suatu layanan pijat tuna netra yang dapat di order melalui aplikasi Difa Bike dan layanan akan datang ke konsumen dalam jangkauan kota Yogyakarta. Memberikan kepuasan kepada konsumen dalam memenuhi kebutuhan keinginan serta harapan mereka merupakan hal terpenting bagi perusahaan untuk menghadapi persaingan. Salah satu untuk merebut pangsa pasar adalah memperoleh konsumen sebanyak-banyaknya. Kenyamanan dan keamanan juga menjadi faktor dalam meraih konsumen. Perusahaan akan berhasil memperoleh pelanggan dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi konsumen. Konsumen yang merasa puas dan menjadi konsumen setia akan merekomendasikan ke konsumen lainnya. Dari uraian diatas penulis ingin mengetahui apakah tingkat harga, keamanan dan ragam layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dituangkan dalam judul: **“Analisis Pengaruh Harga, Keamanan Dan Keragaman Jasa**

## **Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Transportasi Online Difa Bike Di Yogyakarta”**

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah yang digunakan adalah:

1. Seberapa besar pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen jasa transportasi ojek online Difa Bike?
2. Seberapa besar pengaruh keamanan terhadap kepuasan konsumen jasa transportasi ojek online Difa Bike?
3. Seberapa besar pengaruh ragam layanan terhadap kepuasan konsumen jasa transportasi ojek online Difa Bike?
4. Seberapa besar pengaruh harga, keamanan dan ragam layanan terhadap kepuasan konsumen jasa transportasi online Difa Bike?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan dari penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen jasa transportasi ojek online Difa Bike?

2. Untuk mengetahui pengaruh keamanan terhadap kepuasan konsumen jasa transportasi ojek online Difa Bike?
3. Untuk mengetahui pengaruh ragam layanan terhadap kepuasan konsumen jasa transportasi ojek online Difa Bike?
4. Untuk mengetahui pengaruh harga, keamanan dan ragam layanan terhadap kepuasan konsumen jasa transportasi ojek online Difa Bike?

#### **D. Manfaat penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian ini, diharapkan akan diperoleh informasi yang dapat bermanfaat antara lain:

1. Sebagai bahan masukan bagi pihak perusahaan Difa Bike dan pengelola  
Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sebagai salah satu dasar pertimbangan dalam menentukan langkah dan kebijakan perusahaan khususnya dalam penentuan strategi pemasaran yang berorientasi pada kepuasan konsumen.
2. Sebagai hasil karya dalam menambah wawasan pengetahuan yang dapat lebih memperluas pola pikir pembaca khususnya mengenai keamanan dan kenyamanan pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam dunia bisnis jasa dan dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang bisnis jasa.

3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan rujukan bagi penelitian selanjutnya serta sebagai pertimbangan bagi organisasi yang menghadapi masalah serupa.