

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Penelitian

Indonesia merupakan salah satu Negara yang berkembang di dunia. Selain itu Indonesia juga tengah menjadi salah satu Negara yang memiliki pengaruh di dunia yang cukup besar. Untuk menjadi Negara yang maju, maka Negara tersebut terus dan terus berusaha lebih meningkatkan perkembangan teknologi komunikasi dari sebelumnya. Dengan adanya teknologi seperti ini dapat memudahkan segala segala pekerjaan.

Teknologi komunikasi dan juga internet berkembang dengan sangat cepat. Masyarakat pada saat ini sangat membutuhkan alat komunikasi untuk memenuhi segala kepentingannya, telepon seluler merupakan salah satu perantara kita dalam menggunakan internet. Kini telepon seluler tidak hanya dipergunakan untuk membuat panggilan dan *Short Message Service* (SMS) saja tetapi juga menjadi gaya hidup masyarakat kebanyakan pada saat ini. Masyarakat seakan tidak dapat terlepas dari telepon seluler dan internet dalam kesehariannya. Seiring meningkatnya teknologi, telepon seluler sekarang berkembang menjadi *Smartphone* yang dapat digunakan untuk mengakses internet dan system-system aplikasi apapun. Hal ini memberikan peluang yang besar bagi para pembisnis untuk melakukan bisnis yang memanfaatkan pengguna internet dan juga aplikasi di *Smartphone*. Karena saat ini, kebutuhan masyarakat dan kecepatan informasi dan komunikasi semakin banyak sehingga menuntut perusahaan untuk menyediakan system yang canggih dan mudah digunakan. Mengakses internet, sosisa media dan

aplikasi merupakan salah satu kegiatan masyarakat yang harus terpenuhi. Teghnologi semakin canggih dan segala macam informasi dapat dengan mudah untuk diakses semua orang melalui media online.

Selain kebutuhan informasi dan komunikasi yang sangat canggih saat ini. Kebutuhan transportasi juga penting bagi masyarakat. Yaitu untuk memperlancar kegiatan transportasi agar lebih cepat dan mudah dan aman. Saat ini transportasi tidak hanya menunggu dijalan ataupun menunggu ditermina, penumpang saat ini sudah dapat mengakses jasa transportasi melalui internet. Dan selalu bisa datang ketempat yang mereka inginkan tanpa harus pergi ke jalan raya, pangkalan maupun terminal.

Pentingnya alat transportasi ini membuat perusahaan memunculkan ide muntuk mendirikan usaha antar jemput dengan enggunakan media canggih seperti aplikasi di handphone. Perusahaan yang berddiri di taksi online pun bermunculan. Berbagai sarana, fitur juga ditingkatkan guna meningkatkan persaingan dalam mendapatkan pelanggan.

Berkembangnya teghnologi saat ini sangat penting pada zaman modern sekarang ini, karena teghnologi adalah salah satu penunjang perkembangan manusia. Hadirnya perkembangan teghnologi sekarang ini, tentunya memiliki dampak positif dan dan negatif terhadap semua faktor yang dapat berdampak dalam kehidupan kita. Perkembangan teghnologi yang semakin dirasakan saat ini adalah melalui penggunaan internet. Asosiasi penyedia Jasa Internet Indonesia (APJII) merilis hasil riset nasional terkait jumlah pengguna dan penetrasi internet diindonesia yang mengalami peningkatan pada tahun 2014 sebesar 34,9%. PertUmubuhan pengguna internet di tahun 2014 kemarin sangat didukung oleh pertumbuhan penguuna perangkat *mobile*, khususnya

*smarthphone*. APJII mencatat, di tahun 2014 akses internet melalui *smarthphone mobile* mencapai 85% yang berarti mengalami peningkatan dari tahun 2013 yang baru mencapai 65%. (Sumber:liputan6.com, tahun 2015).

Manfaat internet saat ini sangat memberi banyak manfaat kepada manusia. Internet menjadi sumber utama dalam memperoleh informasi dengan cepat dan praktis. Saat ini internet juga sering digunakan dalam menjalankan sebuah bisnis, seperti bisnis dalam bidang jasa transportasi yang memanfaatkan internet dalam menunjang bisnisnya. Salah satu jasa transportasi yang sedang berkembang dan memanfaatkan teknologi internet adalah jasa transportasi GRAB.

GRAB adalah sebuah perusahaan asal singapura yang melayani aplikasi penyedia transportasi dan tersedia di enam Negara di Asia Tenggara, yakni Malaysia, Singapura, Thailand, Vietnam, Filipina , dan Indonesia. Pendiri sekaligus CEO grab bernama Anthoni Tan lulusan dari Harvard Bussiness School untuk *Master Of Bussiness Adminstration* (MBA). Sejak diluncurkan pada tahun 2012, aplikasi grab telah diunduh lebih dari 13 juta perangkat di seluruh asia tenggara. Lebih dari 250.000 pengemudi di jaringan GRAB, termasuk seluruh layanan dibawah aplikasi GRAB., telah menggunakan aplikasi ini untuk menerima pesanan layanan transportasi di Malaysia, singapura, Thailand, Filipina, dan Indonesia. Aplikasi GRAB dan seluruh layanan saat ini tersedia di 30 kota di enam Negara di Asia Tenggara.

Grab adalah perusahaan yang ststartup transportasi yang cukup populer. Di Indonesia saja sudah sangat falimiar dan perusahaan ini semakin hari semakin besar. Jika kita mendengar tentang GRAB, kita pasti akan mengenal GRAB-Bike. Awalnya GRAB hanya focus pada taksi online, namun mengingat

tuntutan pelanggan dan juga persaingan grab lalu melebarkan sayapnya dengan memulai ojek online.

Transportasi online berbasis aplikasi handphone konsumen memesan transportasi lewat system aplikasi di handphone. Dalam aplikasi sudah dapat diketahui jarak, lama memesan, harga, nama orang yang menjemput, serta perusahaan pengolanya. Seluruh identitas pengendara sudah diketahui secara pasti karena perusahaan pengelola telah melakukan proses verifikasi terlebih dahulusebelum melakukan kerjasama kemitraan. Inilah yang membuat banyak orang baik itu laki-laki maupun perempuan, remaja bahkan ibu-ibu sekarang telah menggunakan GRAB untuk memudahkan aktifitas mereka. Berdasarkan uraian tersebut diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pelanggan Menggunakan Jasa Transportasi GRAB Di Kota Mojokerto”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pelanggan menggunakan jasa transportasi GRAB di Kota Mojokerto”?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah diatas maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pelanggan menggunakan jasa transportasi GRAB di Kota Mojokerto.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan kajian atau referensi bagi penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pelanggan menggunakan jasa transportasi GRAB. Selain itu juga dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan teori ilmu manajemen pada konsentrasi pemasaran.

##### **1) Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan akan dapat menghasilkan informasi bermanfaat sebagai masukan dan juga pertimbangan bagi perusahaan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pelanggan menggunakan jasa transportasi GRAB

##### **2) Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk mengembangkan teori dan khasanah keilmuan dibidang perilaku konsumen terutama tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pelanggan menggunakan jasa transportasi GRAB.

###### **a. Bagi Perusahaan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada perusahaan Grab untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pelanggan menggunakan jasa transportasi GRAB sebagai jasa transportasi yang digunakan, sehingga perusahaan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.

###### **b. Bagi Akademik**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan perbendaharaan literature yang melengkapi koleksi di perpustakaan Universitas Islam

Majapahit, khususnya fakultas ekonomi jurusan Manajemen. Disamping itu, diharapkan juga dapat menjadi stimulti bagi penelitian yang mengacu pada keputusan pelanggan menggunakan jasa transpoprtasi GRAB

c. Bagi Peneliti

Selain sebagai syarat menyelesaikan pendidikan, juga dapat menambah ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen pemasaran, dan melatih penulis untuk dapat menerapkan teori-teori yang diperoleh dari bangku perkuliahan.

**E. Batasan Penelitian**

Pembatasan masalah bertujuan supaya penulisan laporan ini dapat menggambarkan secara terarah sesuai apa yang penulis harapkan. Agar sesuai dengan pokok masalah diatas, maka dalam penelitian ini penulis membatasi pembahasan hanya kepada konsumen yang pernah menggunakan jasa transportasi Grab bike.

