

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Transportasi umum adalah layanan angkutan penumpang oleh sistem perjalanan kelompok yang tersedia untuk digunakan oleh masyarakat umum, biasanya dikelola oleh jadwal, dioperasikan pada rute yang ditetapkan dan dikenakan biaya untuk setiap perjalanan. Berhubungan dengan era marketing 4.0, transportasi di Indonesia untuk beberapa tahun terakhir sudah ada pembaruan transportasi umum yaitu, transportasi berbasis teknologi yang dijalankan secara online. Dengan banyaknya pengguna smartphone di Indonesia serta kemajuan teknologi informasi yang semakin berkembang sehingga muncul transportasi umum yang berkembang menggunakan aplikasi dan dapat diakses menggunakan smartphone atau bisa disebut transportasi ojek online yang mampu mempermudah masyarakat yang akan bepergian dan tinggal menggunakan smartphone maka ojek akan datang.

GRAB merupakan transportasi umum yang berbasis teknologi. Karena GRAB merupakan transportasi berbasis teknologi, jadi pihak GRAB berusaha selalu memperbarui aplikasinya agar konsumen mudah memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Layanan yang disediakan dalam aplikasi GRAB saat ini tidak hanya transportasi umum, namun juga jasa pembayaran dan pesan antar makanan.

Tidak hanya itu, dikutip dari Tribunnews.com, pada awal 2019 terdapat hasil survei yang dilakukan oleh Spire Research Ana Consulting terhadap 40 pengemudi dan 280 konsumen atau pengguna yang dipilih secara acak dalam

skala nasional. Berdasarkan hasil survei Consumers Awareness, sebanyak 75% dan 61% responden menyebutkan bahwa GRAB merupakan merek(brand) yang mereka gunakan dalam enam dan tiga bulan terakhir. Sementara itu, 62% dan 58% responden memilih menggunakan Go-Jek untuk kategori yang sama dalam enam bulan dan tiga bulan terakhir. Sebanyak 36% pengguna GrabCar, yaitu salah satu layanan GRAB, menyebutkan bahwa mereka menggunakan layanan sebanyak 3-4 kali per Minggu.

Berawal dari Jakarta sebagai pencetus ojek online di Indonesia, kini transportasi online sudah memasuki Mojokerto khususnya Kota Mojosari. Sejak masuknya ojek online yaitu grab wajah transportasi umum di Kota Mojosari berubah. Mulai beberapa tahun yang lalu berseliweran pengendara motor dengan menggunakan jaket hijau bertuliskan GRAB.

Kota Mojosari memiliki luas wilayah 28,85 km² dan jumlah penduduk 81.410 jiwa. Kota Mojosari mengalami perkembangan yang sangat pesat dilihat dari penerimaan asli daerah setiap tahun mengalami peningkatan. Kota Mojosari merupakan Kota kecil dengan 2 pasar besar yaitu pasar legi dan pasar Panjer terdapat banyak lembaga pendidikan baik negeri maupun swasta, terdapat beberapa pondok pesantren yang tersebar di sekitar kota, terdapat 3 Rumah sakit dan merupakan jalur menuju tempat wisata (pacet – Trawas). Kondisi ini menciptakan mobilisasi tinggi di masyarakat dan beragam kepentingan bisa terpenuhi. Terciptanya mobilisasi tinggi sebagai dampak dari kebutuhan masyarakat akan pendidikan (Lembaga Pendidikan formal) dan pemenuhan pendidikan agama (Pondok Pesantren), kebutuhan pemenuhan kebutuhan pokok dengan tersedianya pusat perbelanjaan sebagai mana yang bisa didapatkan di pasar legi dan pasar panjer. Mobilisasi untuk pemenuhan kebutuhan kesehatan,

sebagaimana bisa didapatkan di RSUD Dr. Soekandar, RS Kartini dan RS Arofah. Disamping itu mobilisasi tinggi juga sebab Kota Mojosari merupakan lintasan menuju ke arah daerah wisata (Pacet – Trawas).

Mobilisasi tinggi dan tersedianya banyak sarana dan prasarana yang menunjang kepentingan hidup masyarakat menyebabkan Kota Mojosari membutuhkan layanan transportasi cepat, mudah diakses dan praktis. Grab sebagai salah satu penyedia layanan jasa transportasi online sangat cocok dengan kondisi geobrafis seperti ini, dan terbukti menjamur dan rampai di pesan masyarakat untuk membantu dalam aktifitas mobilisasinya.

Aksesibilitas yang dirancang Kota Mojosari memungkinkan Grab bisa melakukan mobilisasi tinggi yang mempengaruhi keputusan konsumen untuk menggunakan aplikasi GRAB sebagai pilihan alternatif pemenuhan kebutuhan akan transportasi aman, nyaman, cepat dan murah. Aksesibilitas menurut Black (1981) dalam Fidel Miro (2009) Merupakan suatu konsep yang menggabungkan (menggombinasikan) : sistem tata guna lahan secara geografis dengan sistem jaringan transportasi yang menghubungkannya, di mana perubahan tata guna lahan, yang menimbulkan zona-zona dan jarak geografis di suatu wilayah atau kota, akan mudah dihubungkan oleh penyedia prasarana atau sarana angkutan. Mudahnya suatu lokasi dihubungkan dengan lokasi yang lainnya lewat jaringan transportasi yang ada, berupa prasarana jalan dan alat angkut yang bergerak di atasnya.

Aksesibilitas Kota Mojosari ditunjukkan oleh akses jalan beraspal luas dan baik yang memudahkan karyawan GRAB melakukan mobilisasi untuk memenuhi kebutuhan konsumen akan jasa transportasi. Semakin mudah akses suatu tempat bisa dijangkau oleh GRAB, akan semakin banyak konsumen untuk

memeutuskan menggunakan aplikasi GRAB dalam pemenuhan kebutuhan akan transportasinya.

Sebagaimana diketahui Kota Mojokerto lintasi jalan provinsi dari arah Mojokerto menuju Porong – Pasuruan. Terdapat juga jalan Kabupaten yang melintang dari utara (Krian) menuju tempat wisata (Pacet / Trawas) yang lebar dan luas. Disamping itu jalan – jalan penghubung antar Desa di wilayah Mojokerto telah diperlebar dan diperkuat untuk membantu memperlancar arus transportasi kendaraan yang tiap waktu semakin bertambah. Jalan jalan desa juga telah diperbaiki yang menciptakan kenyamanan saat berkendara.

Variasi produk memungkinkan konsumen menggunakan jasa aplikasi GRAB. Macam ragam produk jasa yang ditawarkan menyebabkan konsumen tidak perlu bersusah paya melakukan mobilisasi untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Hanya tinggal memanfaatkan pilihan produk yang ditawarkan Grab sebagaimana yang termuat dalam aplikasinya, konsumen akan merasa puas karena dimudahkan dalam pemenuhan kebutuhannya. Hingga juni 2017 telah menyediakan berbagai fitur layanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang terus meningkat antara lain ; Grab – Car, GrabBike, Grab-Taxi, Grab-Hitch (Nebeng) Car, Grab-Express. Adanya variasi produk yang beragam, maka produk ini pun disambut baik oleh konsumen dari berbagai kalangan. Berdasarkan uraian di atas, peneliti ingin melakukan penelitian di Kecamatan Mojokerto Kabupaten Mojokerto, dengan judul “Pengaruh Aksesibilitas dan Variasi Produk Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Menggunakan Aplikasi GRAB di Mojokerto”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat diuraikan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah variabel aksesibilitas dan variabel variasi produk berpengaruh secara simultan terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan aplikasi GRAB di Mojosari?
2. Apakah variabel aksesibilitas dan variasi produk berpengaruh secara parsial terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan aplikasi GRAB di Mojosari?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui pengaruh variabel aksesibilitas dan variasi produk secara simultan terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan aplikasi GRAB di Mojosari.
2. Mengetahui pengaruh variabel aksesibilitas dan variabel variasi produk secara parsial terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan aplikasi GRAB di Mojosari.

A. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat di ambil dalam penelitian ini secara teoritis dan praktis adalah :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk perusahaan GRAB dalam meningkatkan aksesibilitasnya serta pilihan-pilihan produknya untuk kemajuan perusahaan. Dan mengetahui kekurangan dari sedikit banyak pelayanan yang dilakukan.

2. Manfaat Praktisi

- a. Untuk para pembaca, dapat mengetahui apakah aksesibilitas dan variasi produk dapat mempengaruhi keputusan pembelian, yang dapat digunakan sebagai pembelajaran dalam bisnis maupun pribadi.
- b. Untuk penulis, bermanfaat sebagai syarat kelulusan di dalam menempuh strata satu. Dan sebagai pengetahuan ketika nanti akan berbisnis.
- c. Untuk universitas, penelitian ini dapat disimpan di universitas sebagai dokumen penting, yang dapat digunakan untuk pembelajaran mahasiswa lain, ataupun untuk penelitian-penelitian mahasiswa selanjutnya.