

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Indonesia adalah salah satu Negara yang sedang berkembang di dunia. Selain itu Indonesia juga memiliki pengaruh cukup besar di dunia. Untuk menjadi Negara yang maju, maka Indonesia terus berusaha meningkatkan perkembangan teknologi komunikasi untuk kedepannya. Karena dengan adanya teknologi segala macam pekerjaan akan menjadi lebih mudah.

Saat ini selain kebutuhan informasi dan komunikasi yang sangat canggih, transportasi juga menjadi kebutuhan penting bagi masyarakat. Untuk memperlancar kegiatan transportasi agar lebih cepat, mudah dan aman. Saat ini transportasi tidak hanya menunggu diterminal atau dijalan, melalui internet penumpang saat ini sudah dapat mengakses jasa transportasi dan bisa datang ketempat yang mereka inginkan tanpa harus pergi ke jalan raya, pangkalan ataupun terminal.

Pentingnya alat transportasi dan kemajuan teknologi saat ini membuat perusahaan memunculkan ide untuk mendirikan sebuah usaha antar jemput dengan menggunakan media canggih seperti aplikasi di *Smartphone*. Perusahaan yang berdiri di jasa transportasi online pun bermunculan. Guna meningkatkan persaingan dalam mendapatkan pelanggan berbagai sarana, fitur juga ditingkatkan.

Teknologi adalah salah satu penunjang perkembangan manusia. Hadirnya perkembangan teknologi saat ini, tentu memiliki dampak positif dan negatif dalam kehidupan kita. Perkembangan teknologi yang semakin dirasakan saat ini adalah melalui penggunaan internet. APJII (*Asosiasi*

penyedia Jasa Internet Indonesia) merilis hasil riset nasional terkait jumlah pengguna dan penetrasi internet di Indonesia yang mengalami peningkatan pada tahun 2014 ke 2018. Pertumbuhan pengguna internet di tahun 2018 kemarin sangat didukung oleh pertumbuhan pengguna perangkat *mobile*, khususnya *smartphone*. APJII mencatat, di tahun 2018 akses internet melalui *smartphone* mencapai 93,9% yang berarti mengalami peningkatan dari tahun 2014 yang mencapai 85%. (Sumber:liputan6.com, tahun 2018).

Internet saat ini memberikan banyak manfaat kepada manusia. Untuk memperoleh informasi dengan cepat dan praktis Internet menjadi solusi dan sumber utama. Internet juga sering digunakan dalam menjalankan sebuah bisnis saat ini, seperti bisnis dalam bidang jasa transportasi yang memanfaatkan internet. Salah satu jasa transportasi yang sedang berkembang dan memanfaatkan teknologi dan 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. CEO sekaligus pendiri grab yang bernama Anthoni Tan merupakan lulusan dari Harvard Business School untuk *Master Of Business Administration* (MBA). Sejak dirilis pada tahun 2012, sudah lebih dari 13 juta aplikasi GRAB diunduh perangkat di seluruh Asia Tenggara. 250.000 lebih 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 sebuah perusahaan yang ststartup transportasi yang cukup populer. Di Indonesia GRAB sudah sangat familiar di masyarakat dan perusahaan ini sudah semakin besar.

Transportasi berbasis online ini konsumen dapat memesan transportasi lewat sistem aplikasi Smarthphone. Di dalam aplikasi juga sudah dapat diketahui jarak, lama memesan, harga, nama orang yang menjemput, serta perusahaan pengolanya, dari fitur yang di sediakan seluruh identitas pengendara juga sudah diketahui secara pasti, karena perusahaan pengelola telah melakukan proses verivikasi terlebih dahulu sebelum melakukan kerjasama kemitraan, Inilah yang membuat banyak orang baik itu laki-laki maupun perempuan, remaja bahkan orang tua sekarang telah menggunakan GRAB untuk memudahkan aktifitas mereka. Berdasarkan uraian tersebut diatas, penulis tertarik untuk memilih grab karena pengguna grab yang semakin banyak dan perkembangannya yang sangat cepat dengan harga yang terjangkau sehingga banyak yang memilih menggunakan transportasi grab. maka dengan uraian diatas peneliti melakukan penelitian mengenai **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen 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 konsumen 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 apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen 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 konsumen 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 apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen menggunakan jasa transportasi GRAB

2) Manfaat Teoritis

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

c. Bagi Peneliti

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