

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transportasi merupakan kebutuhan kedua atau kebutuhan turunan dari kebutuhan ekonomi masyarakat. Peranan transportasi pada pembangunan wilayah secara menyeluruh telah membawa dampak yang luar biasa terutama sekali pada hubungan antar berbagai wilayah (aksesibilitas). Transportasi mencakup beberapa hal dalam kaitannya dengan perpindahan dari satu tempat ke tempat yang lainnya seperti misalnya infrastruktur jalan raya, moda transportasi hingga pada manajemen pengelolaannya yang dilakukan oleh pengambil kebijakan maupun perencana.¹

Semakin berkembangnya zaman, khususnya pada saat ini munculah sebuah jasa transportasi yang berbasis aplikasi online yang telah berkembang dengan cepat yakni di dalam hal perubahan teknologi dan gaya hidup. Karena semakin canggihnya teknologi, kini hadir sebuah jasa transportasi online yang sangat dirasa dan juga sebagai sarana yang sangat dibutuhkan di dalam sebuah kehidupan masyarakat, khususnya pada masyarakat kota makassar. Berkat adanya transportasi online ini sehingga dapat mempermudah pekerjaan atau lebih mengefisienkan waktu untuk membantu berbagai kegiatan yang lainnya seperti bekerja, kuliah berpergian ataupun kegiatan lainnya dalam pemenuhan kebutuhan sehari-hari salah satunya merupakan bisnis yang berkembang pada saat ini yaitu bisnis jasa transportasi online sepeda motor atau yang biasa disebut dengan ojek online.

Karena dengan banyaknya transportasi online yang bermunculan sehingga menyebabkan terjadinya persaingan yang sangat ketat khususnya pada jasa

¹Rudi Aziz, Dkk. *Pengantar Sistem dan Perencanaan Transportasi*. (Cet-1-Yogyakarta: Deepublish, juni-2018), H. 1.

transportasi online motor seperti Go-jek, Grab, dan berbagai jenis transportasi online lainnya hingga menyebabkan perusahaan harus menjadikan kualitas pelayanan sebagai tujuan utama agar dapat memenangkan persaingan dengan cara menerapkan sistem penilaian dari kepuasan pelanggan/konsumen melalui kualitas layanan yang diberikan dari jasa transportasi online tersebut.

Penelitian ini menjadikan Grab sebagai objek penelitian, meskipun Grab merupakan jenis jasa transportasi yang sudah berbasis aplikasi, namun tidak terlepas dari permasalahan yang ada. Adapun permasalahan tersebut yakni, Grab yang ada di kota Makassar masih kalah bersaing dari segi jumlah penggunaan, hal ini dikarenakan masyarakat di kota tersebut kebanyakan lebih memilih menggunakan jasa Go-jek daripada menggunakan jasa transportasi Grab.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latarbelakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan Konsumen yang diberikan oleh grab di Kelurahan Malimongan Baru. Kota Makassar ?

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan kegunaan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Tujuan

Berdasarkan uraian latar belakang masalah dan pokok masalah yang diangkat maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan Konsumen yang diberikan oleh Grab di Kelurahan .Malimongan Baru, Kota Makassar.

2. Manfaat

Manfaat penelitian ini ada secara teoritis dan praktisi adalah sebagai berikut:

- a. Secara teoritis penelitian ini bermanfaat untuk:
diharapkan mampu memberikan sumbangsih ilmu maupun pengetahuan dan sebagai referensi bagi peneliti maupun pembaca yang nantinya ingin melakukan penelitian sejenis.
- b. Secara praktisi penelitian ini bermanfaat untuk:
diharapkan menjadi bahan evaluasi dan masukan terhadap pengelola untuk peningkatan pelayanan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

D. Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penelitian ini perlu dibatasi dengan ruang lingkup penelitian agar tidak terjadi penyimpangan sasaran. Maka penelitian ini dibatasi pada pembahasan tentang Pengaruh Kualitas Layanan Grab Terhadap Kepuasan Konsumen di Kel.Malimongan Baru Kec.Bontoala Kota Makassar.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan penelitian ini disusun dalam lima bab, dimana di tiap bab tersebut akan dibagi lagi menjadi sub-bab yang akan dibahas secara terperinci. Berikut merupakan sistematika dari masing-masing bab dan keterangan singkatnya:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dibahas tentang gambaran umum penelitian, diantaranya adalah latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, serta sistematika pembahasan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Yang akan dibahas di bab dua adalah kajian penelitian terdahulu, kajian teori, kerangka pikir, dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, data dan sumber data, populasi dan sampel penelitian, variabel penelitian, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi gambaran umum penelitian dan hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan simpulan yang didapat selama penelitian, dimuat pula implikasi penelitian, serta saran untuk perbaikan selanjutnya.