BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Karena perkembangan teknologi yang sangat pesat dan terus berkembang membuat masyarakat di dunia memanfaatkannya. Salah satu teknologi yang sering sekali dimanfaatkan adalah teknologi informasi dan telekomunikasi yaitu internet. Seperti yang diketahui Internet berfungsi sebagai alat untuk mencari informasi, tetapi di zaman modern ini Internet bukan hanya digunakan untuk mencari informasti saja, karena sekarang Internet dimanfaatkan oleh kebanyakan orang untuk melakukan kegiatan menjual barang atau layanan jasa. Internet banyak digunakan masyarakat untuk melakukan kegiatan menjual barang atau layanan jasa disebabkan tuntutan zaman yang semakin maju membuat banyak masyarakat tidak mau repot dan memutuskan untuk melakukan segalanya dengan cara online, mulai dari berbelanja kebutuhan sehari-hari menggunakan *online shopping*, mengirim barang menggunakan layanan jasa online, dan lain-lain. Maka dari inilah banyaknya orang yang menawarkan menjual barang melalui online dan layanan jasa online, salah satu layanan jasa online yang sudah sangat tidak asing lagi bagi masyarakat Indonesia adalah layanan jasa Go-Jek.

Go-Jek merupakan aplikasi penyedia jasa online yang sudah dikenal oleh masyarakat Indonesia. Go-Jek merupakan pelopor pertama yang

menyediakan jasa ojek online di Indonesia. Go-Jek didirikan pada tahun 2011 oleh Nadiem Makarim, ide awal Go-Jek bermula saat Nadiem Makarim duduk santai bersama tukang ojek. Dia melihat bahwa waktu kerja ojek itu tidak produkif karena waktu kerjanya banyak dihabiskan pada saat menunggu penumpang. Dari pemikiran tersebutlah menghasilkan ide untuk membuat sebuah sistem jasa pemesanan ojek secara online yang dinamakan Go-Jek, sistem ini bekerja untuk membantu para supir ojek mendapatkan penumpang dan membantu penumpang yang membutuhkan ojek. Pemesanan ojek online awalnya hanya dengan cara melakukan pemesanan melalui telephone ke *call center* Go-Jek, lalu dengan berjalanya waktu sistem pemesanan Go-Jek mulai berkembang dengan dibuatnya aplikasi Go-Jek yang diakses pada *smartphone*, aplikasi tersebut dibuat karena pada zaman sekarang semua orang pasti rata-rata sudah menggunakan *smartphone*, maka dari itu lah aplikasi Go-Jek dibuat agar bisa mempermudah proses pemesanan ojek online. Nadiem Makarim juga memfasilitasi mitra ojeknya dengan *safety riding*, yaitu berupa jaket dan helm SNI berwarna hijau dan berlogo Go-Jek. Selain memberikan *safety riding* Nadiem Makarim juga memodalkan mitra ojeknya dengan *smartphone* yang sudah di unduh aplikasi Go-Jek di *smartphone*nya untuk mempermudah mitra kerjanya dalam melakukan pekerjaannya sebagai ojek online. (Sumber : http://www.ehpedia.com / diakses : 28 September 2016), Go-Jek juga memiliki slogan yaitu *"An ojek for every need"* dengan logo sebagai berikut

Gambar 1.1

Logo Go-Jek



(Sumber : http://www.cosmogirl.co.id / diakses : 28 September 2016).

Go-Jek berpusat di Kota Jakarta dan awalnya juga hanya berada di Kota Jakarta, dan sekarang daerah layanan Go-Jek pun sudah sangat luas yaitu berada di daerah Jabodetabek, Denpasar, Bandung, Surabaya, Makassar, Medan, Palembang, Semarang, Yogyakarta, Balikpapan dan Manado (https://id.wikipedia.org/wiki/GO-JEK / diakses : 28 September 2016). Semenjak semakin terkenalnya aplikasi Go-Jek, membuat Go-Jek menambah fiturnya yang awalnya hanya untuk pemesanan ojek online sebagai alat transportasi untuk mengantar penumpang dari satu tempat ke tempat lain dan sekarang menjadi berkembang seperti yang ada pada tabel berikut :

Tabel 1.1

Fitur Aplikasi Go-Jek

Fitur Go-Jek	Fungsi
Go-Ride	Layanan transportasi menggunakan motor
Go-Car	Layanan transportasi menggunakan mobil
Go-Food	Layanan pesan antar makanan
Go-Send	Layanan untuk mengirim surat dan barang
Go-Mart	Layanan untuk berbelanja barang yang kita inginkan

Lanjutan Tabel 1.1

Fitur Aplikasi Go-Jek

Go-Box	Layanan pindah barang untuk ukuran besar menggunakan truk
Go-Massage	Layanan jasa pijat professional di rumah
Go-Clean	Layanan kebersihan professional yang bisa membersihkan rumah, kantor, dan kamar kos
Go-Glam	Layanan jasa perawatan kecantikan untuk manicure-pedicure, cream bath, waxing, dll di rumah
Go-Tix	Layanan pembelian dan pengantaran tiket
Go-Busway	Layanan untuk memonitor jadwal layanan bus TransJakarta
Go-Pay	Layanan dompet virtual untuk transaksi di aplikasi Go-Jek

(Sumber : https://www.go-jek.com / diakses : 28 September 2016).

Aksesibilitas aplikasi Go-Jek pun sangat diperhatikan karena menurut Menon, et al., dalam Setyawan dan Japarianto (2014:2) aksesibilitas menentukan tingkat kenyamanan konsumen sehingga aksesibilitas menjadi faktor yang menentukan perilaku konsumen. Maka dari itulah aplikasi Go-Jek pun sangat mudah digunakan, yaitu hanya *mendownload* aplikasinya di *smartphone* lalu jalankan aplikasi tersebut pilih fitur yang ingin kita gunakan, dan isi format yang sudah disediakan di dalam aplikasi tersebut. Selain pemesanan dengan aplikasi Go-Jek, sekarang Go-Jek pun sudah bisa dipesan lewat aplikasi Line, dengan kerjasama antara Go-Jek dengan Line membuat pengguna Go-Jek pun semakin mudah untuk melakukan pemesanan, yaitu

hanya dengan tambah teman di akun resmi Go-Jek di Line dengan Line ID @gojekindonesia, setelah itu lakukan *registrasi* terlebih dahulu dengan cara ketik*REG#NomorAnda#EmailAnda, lalu setelah melakukan *registrasi* kitapun dapat melakukan pemesanan layanan Go-Jek kapan saja dengan cara mengetik *order* dan klik gambar yang muncul setelah kita mengetik *order* untuk melakukan pemesanan. (Sumber : https://www.go-jek.com / diakses : 29 September 2016). Go-Jek pun mendapatkan penghargaan Best Mobile Apps, Pemenang Penghargaan ICS Award 2015 dalam acara pameran gadget dan telekomunikasi Indonesia Cellular Show (ICS 2015) yang dimana acara tersebut diselenggarakan setahun sekali (Sumber : http://www.sayberita.com / diakses : 29 September 2016).

Selain aksesibilitas, Go-Jek pun sangat memperdulikan jaminan rasa aman kepada para penumpangnya. Hal ini dapat dilihat dari kerjasama yang dilakukan oleh CEO Go-Jek dengan perusahaan asuransi untuk memberikan jaminan kecelakaan kepada para penumpang maupun *driver* gojek sendiri (Sumber : http://www.cnnindonesia.com / diakses : 29 September 2016). Karena adanya jaminan kecelakaan, membuat masyarakat lebih merasa aman dan percaya untuk menggunakan layanan Go-Jek, karena menurut Philip Kotler (2000:9) faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku pembelian konsumen salah satunya adalah faktor psikologis, dan kepercayaan masuk dalam faktor psikologis. Maka dari itu kepercayaan masyarakat sangatlah

penting untuk mempengaruhi perilaku konsumen dalam melakukan pembelian. Terdapat berita yang positif maupun negatif tentang Go-Jek. Salah satu pengalaman tidak menyenangkannya yang diceritakan oleh pelanggan Go-Jek, yaitu mengenai *driver* yang disebut bernama Ariyanto Affandi mengemudikan motornya dengan ugal-ugalan hingga nyaris kecelakaan dan membuat penumpangnya ketakutan. Saat penumpangnya minta diturunkan sebelum tujuan, *driver* tersebut marah-marah dan memaki. Ia bahkan sempat akan memukul dan mengancam penumpang tersebut. (Sumber : http://korannonstop.com / diakses : 29 September 2016), dan masih ada lagi kasus yang dialami oleh pelanggan Go-Jek yaitu kasus tentang pelecehan seksual yang dilakukan oleh *driver* Go-Jek terhadap penumpangnya yang masih seorang siswi sekolah (Sumber : https://wjsblog.net / diakses : 30 September 2016). Tetapi tidak semua *driver* Go-Jek melanggar peraturan, ada juga yang mendapatkan apresiasi dari pelanggannya, seperti yang diceritakan oleh salah satu pengguna layanan Go-Jek bernama Wulan Russel pada postingan status facebooknya, dia menceritakan pengalamanya menggunakan layanan Go-Jek dari Tanah Abang 5 sampai ke Pengadilan Jakarta Pusat sang *driver* yang bernama Muhammad Syukur sangat mematuhi peraturan lalu-lintas dan menggendarai kendaraannya sangat aman dan nyaman. Dia tidak pernah menerobos lampu merah bahkan dia berhenti pada saat ada seorang ibu yang sedang ingin menyebrang jalan (Sumber : https://wjsblog.net / diakses :

30 September 2016). Selanjutnya adalah pengalaman dari Yuyu Nur Azizah, yang menulis : *"Ini yang namanya inovasi... Bolak-balik order Gojek, Alhamdulilah selalu dapat driver yang ramah dan baik. Tapi baru kali ini dapat yang plus-plus".* Didalam postingan status facebook miliknya, dia menceritakan bahwa *driver*nya mengeluarkan bungkusan plastik berisi tisu dan beberapa jenis permen, dalam plastik itu pun terselip kertas kecil bertuliskan ucapan terima kasih dan doa untuk penumpangnnya. Bungkusan plastik itu sengaja diberikan kepada penumpangnya sebagai suvernir. Selain itu, *driver*pun menawarkan untuk meminjamkan powerbank kepada setiap penumpang.(Sumber : http://megapolitan.kompas.com / diakses : 30 September 2016). Selain kasus tersebut, adapula kasus tentang sistem aplikasi Go-Jek yang *error* atau *down* pada tanggal 14 Mei 2016, dan aplikasi Go-Jek yang *error* atau *down* pun dibilang cukup lama, yaitu dari pagi hingga malam aplikasi Go-Jek belum bisa diakses sebagaimana normalnya aplikasi tersebut, sehingga banyak para pengguna layanan Go-Jek melakukan komplain di akun *twitter* Go-Jek (Sumber : http://www.gojakgojek.com / diakses : 30 September 2016).

Dari beberapa kasus yang berkaitan dengan Go-Jek, baik komentar berita positif dan negatif tentunya dapat mempengaruhi konsumen dalam menggunakan layanan Go-Jek. Maka dari itulah peneliti tertarik untuk mengetahui dan menganalisis, apakah terdapat pengaruh antara aksesibilitas,

jaminan rasa aman, dan kepercayaan terhadap minat konsumen dalam menggunakan layanan Go-Jek. Dari peneliti terdahulu yang berjudul Analisa Pengaruh Kepercayaan, Jaminan Rasa Aman, dan Aksesibilitas terhadap Minat Menabung Nasabah Bank Danamon di Surabaya yang diteliti oleh Setyawan dan Japarianto (2014) di ketahui bahwa kepercayaan, jaminan rasa aman, dan aksesibilitas memiliki pengaruh positif terhadap minat menabung nasabah Bank Danamon di Surabaya, dan dari penelitian Mahmud yang berjudul Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Produk, dan Kepercayaan *(Trust)* Terhadap Minat Beli *K-Pop (Korean Pop)* Album dengan Sistem *Pre Order* secara *Online* (Studi Pada *Online Shop Kordo Day Shop (CORP)* Semarang**)** mendapatkan hasil bahwa kepercayaan berpengaruh positif terhadap minat beli *K-Pop (Korean Pop)* album dengan sistem *Pre Order* secara *Online* (studi pada *Online Shop Kordo Day Shop (CORP)* Semarang**)**. Demikian pula penelitian Nusarika dan Purnami yang berjudul Pengaruh Persepsi Harga, Kepercayaan, dan Orientasi Belanja Terhadap Niat Beli Secara *Online* juga mendapatkan hasil yang sama, yaitu kepercayaan berpengaruh positif terhadap niat beli secara *online* (studi pada Produk *Fashion Online* di Kota Denpasar). Dari uraian diatas, penting juga untuk diteliti kembali apakah benar aksesibilitas, jaminan rasa aman, dan kepercayaan mempengaruhi minat konsumen menggunakan layanan Go-Jek. Maka dari itu judul penelitian ini adalah **"Pengaruh Aksesibilitas, Jaminan Rasa Aman, dan Kepercayaan**

terhadap Minat Konsumen Menggunakan Layanan Go-Jek di Kota Palembang".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana, aksesibilitas, jaminan rasa aman, kepercayaan, dan minat konsumen menggunakan layanan Go-Jek di Kota Palembang ?
2. Apakah aksesibilitas berpengaruh terhadap minat konsumen menggunakan layanan Go-Jek di Kota Palembang ?
3. Apakah jaminan rasa aman berpengaruh terhadap minat konsumen menggunakan layanan Go-Jek di Kota Palembang ?
4. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap minat konsumen menggunakan layanan Go-Jek di Kota Palembang ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas yang telah dikemukakan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana aksesibilitas, jaminan rasa aman, kepercayaan, dan minat konsumen menggunakan layanan Go-Jek di Kota Palembang;

2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh aksesibilitas terhadap minat konsumen menggunakan layanan Go-Jek di Kota Palembang;
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh jaminan rasa aman terhadap minat konsumen menggunakan layanan Go-Jek di Kota Palembang;
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap minat konsumen menggunakan layanan Go-Jek di Kota Palembang.

D. Manfaat Penelitian

Dengan dilaksanakannya penelitian ini maka diharapkan akan memberikan manfaat bagi :

1. Peneliti

   Untuk menerapkan ilmu pengetahuan dengan realisasi yang ada di lapangan secara khusus mengenai minat beli konsumen yang dipengaruhi oleh aksesibilitas, jaminan rasa aman, dan kepercayaan;

2. Perusahaan

   Hasil penelitian ini dapat dijadikan informasi bagi perusahaan jasa Go-Jek untuk melihat apakah terdapat pengaruh aksesibilitas, jaminan rasa aman, dan kepercayaan terhadap minat konsumen menggunakan layanan Go-Jek;

3. Peneliti Lainnya

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi untuk peneliti lainnya yang meneliti permasalahan serupa yaitu pengaruh aksesibilitas, jaminan rasa aman, dan kepercayaan terhadap minat konsumen.

E. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam mengkaji penelitian ini, maka penulis membagi lima bab dengan uraian sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini peneliti akan menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori

Pada bab ini peneliti akan menjelaskan mengenai pengertian dan indikator dari aksesibilitas, jaminan rasa aman, kepercayaan, dan minat beli, lalu hasil penelitian terdahulu, hipotesis, dan kerangka pemikiran.

BAB III Metode Penelitian

Pada bab ini peneliti akan menjelaskan mengenai jenis penelitian, ukuran populasi dan teknik pengambilan sampel, jenis data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan tabel operasional variabel.

BAB IV Analisis dan Pembahasan

Bab ini berisi analisis dan pembahasan mengenai identitas responden, dan hasil pengujian dari teknik analisis data yang digunakan.

BAB V Penutup

Pada bab ini peneliti akan menjelaskan mengenai simpulan dan saran dari hasil penelitian yang didapatkan.