

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang turut berperan serta dalam perkembangan transportasi adalah mengembangkan teknologi ke arah bisnis transportasi yang *modern* dengan menggunakan kecanggihan aplikasi di dunia virtual. Masyarakat saat ini sangat dimudahkan dengan adanya sarana transportasi terutama untuk pemesanannya. Dimanapun dan kapanpun juga secara cepat dan real time, masyarakat mudah melakukan mobilisasi kemana saja dengan memiliki aplikasi ini. Bisnis yang memanfaatkan aplikasi virtual untuk memudahkan pemesanan sarana transportasi ini adalah bisnis Gojek dan Grab.

Di Kabupaten Jember Gojek lebih dahulu hadir pada bulan Agustus 2017 dan disusul oleh Grab. dengan keberadaan ojek online dirasa oleh masyarakat Jember sangat membantu dalam menunjang aktivitas tidak hanya sekedar mengantar penumpang tetapi juga dapat dimanfaatkan untuk jasa pengiriman barang, pesan antar makanan dan proses pemesanannya pun bisa dikatakan mudah (Rizky Vadilla, 2017:11).

Gojek memiliki menu yang berguna bagi pengguna jasa layanan ojek online seperti “*go-ride*”, “*go-car*”, “*go-bluebird*”, “*go-send*”, “*go-mart*”, “*go-food*”, “*go-box*”, “*go-glam*”, “*go-massage*”, “*go-tix*”, “*go-deals*”, “*go-pulsa*”, “*go-points*”, “*go-nearby*”, “*go-bills*”, “*go-shop*”, “*go-daily*”, “*go-clean*”, “*go-fix*”, “*go-laundry*”, “*go-auto*”, dan “*go-med*) (www.gojek.com, 2019). Grab memang tidak memiliki layanan selengkap Grab untuk saat ini GRAB sudah memiliki layanan yaitu “*GrabCar*”, “*GrabTaxi*”, “*GrabBike*”, “*GrabExpress*”, “*GrabFood*”, “*GrabPay*” dan “*Tickets*” (www.grab.com, 2019). Dengan berbagai kelebihan-kelebihan yang ditawarkan Ojek Online ternyata membawa perubahan yang signifikan

terhadap kehidupan sosial masyarakat. Fenomena ojek online menjadi *booming* dan sangat populer terutama pada bisnis jasa transportasi. Ojek online juga menawarkan inovasi-inovasi terbaru mengenai transportasi yang digabungkan dengan teknologi komunikasi secara online sehingga memberikan kemudahan.

Bisnis ojek online yang saat ini sangat terkenal dan saling berkompetisi secara ketat adalah Grab dan Gojek. Kedua perusahaan transportasi Ojek Online ini memberikan perubahan yang signifikan terutama bagi kehidupan sosial masyarakat. Bahkan kedua perusahaan ini menjadi perusahaan transportasi pilihan utama masyarakat terutama masyarakat Jember. Sebuah studi mengungkapkan jumlah pengguna Grab dan Gojek tidak jauh berbeda Gojek memiliki basis pengguna 8,8 juta sedangkan Grab 8,6 juta. 4 juta dari pengguna Gojek juga menggunakan Grab dan menimbulkan tingkat persaingan antara Grab dan GoJek yang semakin tinggi.

Dalam hal ini penulis membandingkan dua ojek online yaitu Gojek dan Grab berdasarkan survey dan kuesioner untuk menentukan kriteria pada setiap layanan yaitu ditentukan 100 responden diperoleh data seperti berikut:

Tabel 1 Data Responden Berdasarkan Kriteria

Alasan memilih aplikasi Gojek dan Grab	Frekuensi	Presentase
Harga	50 Orang	50%
Pelayanan Driver	15 Orang	15%
Keselamatan	15 Orang	15%
Keamanan	5 Orang	5%
Respon	15 Orang	15%

Berdasarkan data pada Tabel 1 dapat diketahui bobot untuk masing-masing kriteria dan yang akan dijadikan subjek penelitian adalah Aplikasi Gojek dan Grab dengan layanan alternatif "*goride*", "*gocar*", dan alternatif

“*grabbike*”, “*grabcar*” karena memiliki layanan yang sama untuk mendapatkan hasil yang signifikan. Selanjutnya dilakukan penyebaran kuesioner untuk mendapatkan nilai setiap kriteria dan alternatif dengan demikian perlu adanya penelitian lebih lanjut salah satunya terkait menganalisis aplikasi Gojek dan Grab tersebut menggunakan metode pembobotan PROMETHEE. Metode PROMETHEE (*Preference Ranking Organization Method For Enrichment Evaluation*) yaitu metode penentuan urutan (prioritas) dengan multikriteria yang disebut dengan *Multi Criterion Decision Making* (MCDM). PROMETHEE dipilih karena merupakan salah satu metode *outranking* dengan cara fleksibel dan sederhana kepada user (pembuat keputusan) untuk mengevaluasi alternatif dengan kriteria yang diberikan dan membuat peringkat alternatif untuk keputusan akhir.

Untuk mengetahui kualitas layanan kedua operator ojek online tersebut maka dilakukan lagi survei dan penyebaran kuesioner untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) yaitu berupa tanggapan yang diberikan kepada pengguna ojek online tentang hasil output perankingan. *Feedback* memungkinkan bahwa konsumen memiliki pendapat yang berbeda-beda terhadap setiap layanan yang disediakan oleh Gojek dan Grab. Oleh karena itu dilakukan penelitian yang berjudul “**Evaluasi Layanan Jasa Transportasi Online dengan Metode PROMETHEE Untuk Preferensi Konsumen**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana hasil evaluasi kualitas layanan jasa aplikasi ojek online Gojek dan Grab menggunakan metode PROMETHEE?
2. Bagaimana menganalisis data perankingan terhadap umpan balik pengguna ojek online ?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah sebagai berikut:

1. Menganalisis kualitas layanan aplikasi ojek online Gojek dan Grab menggunakan metode PROMETHEE untuk mengevaluasi layanan jasa ojek online roda dua dan roda empat.
2. Layanan ojek online yang dijadikan subjek penelitian adalah Gojek dengan layanan goride dan gocar, serta Grab dengan layanan grabbike dan grabcar.
3. Penelitian ini dilakukan di area Kabupaten Jember dengan responden masyarakat dan mahasiswa pengguna aplikasi Gojek dan Grab.

1.4 Tujuan Masalah

Tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui kualitas layanan aplikasi ojek online terhadap Gojek dan Grab pada pelanggan ojek online di Kabupaten Jember.
2. Menghasilkan rekomendasi pilihan layanan ojek online terbaik diantara Gojek dan Grab berdasarkan umpan balik pengguna ojek online roda dua dan roda empat di Kabupaten Jember.

1.5 Manfaat Masalah

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini sebagai:

1. Hasil dari penelitian ini yaitu memberikan suatu rekomendasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan tingkat kepuasan pengguna dalam meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi ojek online.
2. Penelitian ini diharapkan menjadi rekomendasi layanan terbaik antara Gojek dan Grab di Kabupaten Jember.