

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu aplikasi yang ada pada *android* yang berbasis bisnis jasa transportasi *online* yaitu GO-JEK dan GRAB. GO-JEK dan GRAB merupakan suatu jasa *booking* ojek melalui aplikasi GO-JEK dan GRAB yang bisa *download* melalui *Smartphone, Android*. GO-JEK memiliki bagian menu yang sangat berguna bagi pengguna GO-JEK seperti “*go-ride*”, “*go-car*”, “*go-food*”, “*go-bluebird*”, “*go-pulsa*”, “*go-mart*”, “*go-bills*”, “*go-send*”, “*go-point*”, “*go-shop*”, “*go-box*”, “*go-massage*”, “*go-clean*”, “*go-glam*”, “*go-tix*”, “*go-auto*”, “*go-med*”, “*go-busway*”. Sedangkan GRAB juga menyediakan layanan yang sangat berguna seperti “*grabcar*”, “*grabhitch*”, “*grabbike*”, “*grabtaxi*”, “*grabexpress*” (www.go-jek.com,2018),(www.grab.com,2018).

Sehingga dalam kondisi persaingan ini, kedua perusahaan tersebut terus melakukan upaya untuk meningkatkan loyalitas pelanggannya. Maka, diperlukan suatu strategi sebagai diferensiasi bagi masing-masing perusahaan dalam menarik minat konsumen dan dalam upaya mempertahankan konsumen agar tetap menggunakan jasa perusahaan di masa mendatang (arianis,2017:163-173).

Kehadiran Ojek *Online* menerapkan teknologi komunikasi tepat guna, saat masyarakat sangat membutuhkan sarana transportasi yang aman dan bisa menjadi solusi saat macet yang sudah menjadi pemandangan setiap saat. PT Go-jek dan Grab yang bisa menjadi bisnis menjanjikan dan memberikan kemudahan bagi pengguna dan konsumen. Dalam hal ini peneliti membandingkan dua ojek *online* yaitu (GOJEK dan GRAB). Dari hasil wawancara yang saya dapatkan, peneliti melakukan survey pada 100 responden diperoleh data keluhan konsumen seperti berikut: pelayanan ada 31 orang, Harga ada 23 orang, keamanan ada 25 orang, dan yang terakhir yakni waktu ada 21 orang. Dengan demikian perlu adanya penelitian lebih lanjut salah satunya terkait evaluasi kualitas layanan aplikasi Go-jek dan Grab.

Metode yang dapat adalah metode pembobotan. AHP merupakan salah satu metode pengambilan keputusan dengan tingkat keakuratan tinggi dengan input utamanya adalah persepsi manusia. Keberadaan hierarki sub masalah, lalu menyusunnya menjadi bentuk hierarki. AHP memiliki banyak keunggulan dalam menjelaskan proses pengambilan keputusan. Salah satunya adalah dapat digambarkan secara grafis sehingga mudah dipahami oleh semua pihak yang terlibat dalam pengambilan keputusan.

Untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan aplikasi ojek *online* menggunakan multi kriteria dan multi alternatif dalam struktur keputusan. Dari hasil *survey* yang melibatkan aplikasi GO-JEK dan GRAB menuai hasil yang sangat signifikan. GO-JEK dan GRAB memiliki layanan yang sama yaitu “*go-ride*”, “*go-car*”, “*grabbike*” dan “*grabcar*”. Dari setiap layanan memungkinkan bahwa konsumen memiliki pandangan dan pendapat berbeda-beda tentang setiap layanan yang diberikan oleh GO-JEK dan GRAB. Maka dari itu penelitian ini menerapkan metode AHP untuk menentukan kualitas layanan aplikasi kedua operator ojek *online* tersebut. Oleh karena itu penelitian ini berjudul **“Evaluasi Kualitas Layanan Aplikasi Ojek Online Dengan Metode Ahp Terhadap Kepuasan Pengguna”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, perumusan masalah dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana cara mengevaluasi layanan GO-JEK dan GRAB menggunakan metode AHP?
2. Bagaimana mengetahui faktor yang paling berpengaruh terhadap penerimaan atau kebermanfaatan aplikasi GO-JEK dan GRAB?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Operator ojek *online* yang dijadikan subjek penelitian adalah GO-JEK dengan layanan Go-car dan Go-ride, serta GRAB dengan layanan Grabcar dan Grabbike.
2. Tempat penelitian dilakukan terhadap layanan GO-JEK dan GRAB di kawasan kota Jember dan responden penelitian ini adalah mahasiswa dan masyarakat.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengukur kualitas layanan aplikasi ojek *online* GO-JEK dan GRAB pada pelanggan ojek *online* Dikota Jember.
2. Membuat rekomendasi pilihan layanan aplikasi ojek *online* terbaik berdasarkan pilihan masyarakat untuk pengguna roda dua dan roda empat Dikota Jember.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Hasil dari penelitian ini yaitu memberikan suatu rekomendasi yang bisa digunakan sebagai pengembangan atau perbaikan aplikasi ojek *online*.
2. Penelitian ini diharapkan menjadi perekomendasi layanan terbaik antara GO-JEK dan GRAB di Kabupaten Jember.