BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi berlangsung dengan sangat pesat, seiring dengan kemajuan zaman yang terus bergerak maju dari waktu ke waktu. Kehadiran teknologi memberikan dampak positif dalam kehidupan manusia, salah satunya adalah mempermudah berbagai aktivitas harian. Inovasi-inovasi teknologi yang terus bermunculan telah membawa perubahan signifikan, terutama dalam memberikan kenyamanan dan efisiensi bagi masyarakat. Dalam bidang teknologi transportasi, misalnya, kita bisa melihat bagaimana masyarakat kini merasakan berbagai kemudahan berkat dukungan sistem yang semakin canggih. Salah satu contohnya adalah Gojek, sebuah aplikasi transportasi karya anak bangsa yang mulai hadir sejak tahun 2011 dan kini menjadi solusi populer dalam mobilitas sehari-hari.

Gojek merupakan sebuah aplikasi berbasis online yang dikembangkan oleh PT GOJEK, sebuah perusahaan yang bergerak di sektor transportasi. Aplikasi ini didirikan oleh Nadiem Makarim, seorang Warga Negara Indonesia yang menyelesaikan pendidikan Master of Business Administration di Harvard BusinessSchool (https://www.biografiku.com/biografi-nadiem-makarim/)

Gagasan untuk membangun Gojek muncul dari pengalaman pribadinya yang kerap menggunakan jasa ojek setiap hari untuk menghindari kemacetan lalu lintas di Jakarta saat pergi ke tempat kerja. Ketika itu, Nadiem masih menjabat sebagai *Co-Founder* dan *Managing Editor* di Zalora Indonesia serta menjabat sebagai *Chief Innovation Officer* di Kartuku. Berkat kegigihan, kecerdasan, dan visinya, Nadiem Makarim berhasil mendirikan PT GOJEK yang kini telah menjadi bagian penting dalam kehidupan masyarakat. Melalui aplikasi "Gojek", layanan ini menghubungkan pelanggan dengan pengemudi ojek yang tergabung dalam ekosistem GOJEK secara praktis dan cepat.

Era digital yang terus berkembang, layanan transportasi berbasis aplikasi seperti Gojek ini telah menjadi bagian dari kehidupan masyarakat di

wilayah Indonesia. Akses yang dipermudah,terjangkaunya waktu, dan tersedianya berbagai layanan menjadikan ojek online sebagai pilihan utama bagi banyak pengguna. Namun, di tengah persaingan yang semakin ketat dan ekspektasi pelanggan yang terus meningkat, kepuasan pelanggan menjadi indikator krusial dalam menentukan keberhasilan dan keberlanjutan layanan tersebut. Fenomena ini menyoroti pentingnya strategi yang diterapkan oleh para *driver* Gojek dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini.

Kepuasan pelanggan merupakan faktor kunci yang dapat menentukan keberhasilan jangka panjang suatu perusahaan, terutama dalam industri yang sangat kompetitif seperti ini. Kepuasan pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti harga dan kualitas layanan, tetapi juga oleh interaksi langsung antara pelanggan dan *driver*. *Driver* Gojek, sebagai ujung tombak layanan, memiliki peran strategis dalam membentuk persepsi dan pengalaman pelanggan. Interaksi yang ramah, ketepatan waktu, dan kemampuan *driver* dalam menangani situasi tertentu dapat secara signifikan memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

Menilai efektivitas suatu layanan, kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi terhadap kualitas layanan yang diterima dibandingkan dengan harapan awal. Jika layanan yang diberikan sesuai atau lebih dari harapan, maka kepuasan akan meningkat, sebaliknya jika layanan yang diberikan kurang memuaskan atau tidak sesuai, maka kekecewaan yang muncul dapat berujung pada penilaian yang buruk terhadap *driver* dan berimbas kurangnya loyalitas pelanggan.

Strategi meningkatkan kepuasan pelanggan bisa dari aplikasi dengan memberikan voucer,potongan harga dan juga promo. Tetapi disini *driver* juga mempunyai peran penting sebagai mitra perusahaan yang secara langsung melayani pelanggan dilapangan. Dalam indikator untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, *driver* harus membuat suatu rancangan yang berbentuk strategi. *Driver* Gojek, sebagai ujung tombak layanan memiliki peran strategis dalam membentuk persepsi dan pengalaman pelanggan. Interaksi yang ramah,

ketepatan waktu, dan kemampuan *driver* dalam menangani situasi tertentu dapat secara signifikan memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

Strategi mencakup proses pengambilan keputusan krusial yang menentukan keberlanjutan perusahaan dalam menghadapi persaingan, mengantisipasi masalah, serta menangkap peluang masa depan. Dalam konteks strategi *driver*, strategi membuat pelanggan puas atas layanan yang diberikan oleh *driver* yang secara langsung berhadapan dengan pelanggan. Strategi yang efektif dapat meningkatan kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan gojek dan keberlanjutan bisnis.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan topik ini. Penelitian yang dilakukan oleh Aryanti et al. (2022) Menemukan bahwa citra merek, kualitas sistem informasi, harga, dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Gojek di Yogyakarta.Namun, penelitian ini tidak mengkaji peran langsung *driver* dalam membentuk kepuasan pelanggan.

Sejalan dengan hasil tersebut Alfian et al. (2021) Menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Gojek di Jakarta Timur.Meskipun demikian, penelitian tersebut lebih berfokus pada faktor pelayanan secara umum dan belum menyoroti strategi spesifik yang diterapkan oleh *driver.*

Hasil serupa juga ditemukan Febriani et al. (2023) juga menunjukkan bahwa kualitas layanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Maxim di Jakarta, namun tidak mengkaji strategi individual *driver* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Sementara itu Mahaputra (2023)menggunakan metode Service Quality dan Customer Satisfaction Index untuk menilai kualitas layanan Gojek di Tangerang Selatan, dan menemukan bahwa tingkat kepuasan konsumen masih rendah.Namun, penelitian ini tidak mengidentifikasi strategi perbaikan yang dapat diterapkan oleh *driver.*

Berdasarkan beberapa penelitian tersebut terdapat keterbatasan-keterbatasan yang menunjukkan adanya kesenjangan yang dapat diisi oleh penelitian ini, yaitu dengan mengeksplorasi secara mendalam bagaimana

strategi yang diterapkan *driver* gojek dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengambil judul "STRATEGI *DRIVER* GOJEK DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN"

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana analisis kondisi pelayanan yang dilakukan *driver* dojek dalam menghadapi pelanggan?
2. Strategi apa yang digunakan *driver* gojek tersebut dalam interaksi sehari-hari antara *driver* Gojek dan pelanggan?
3. Bagaimana pelaksanaan strategi tersebut dialaksanakan dalam pelayanan *driver* Gojek terhadap pelanggan

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dibuat tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis kondisi pelayanan yang dilakukan oleh *driver* Gojek dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan berbagai strategi yang digunakan oleh *driver* Gojek dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Untuk mengetahui dan mengevaluasi pelaksanaan strategi *driver* Gojek dilapangan.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut:

1. **Manfaat Teoritis**

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang strategi,pelayanan dan kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi

referensi atau bahan kajian bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji topik terkait strategi pelayanan, kualitas layanan, serta kepuasan pelanggan dalam sektor transportasi berbasis online.

2. **Manfaat Praktis**

   a. **Bagi Perusahaan (Gojek)**

      Dapat dijadikan bahan evaluasi dan masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan, khususnya yang berkaitan dengan kinerja *driver* dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

   b. **Bagi *Driver* Gojek**

      Penelitian ini dapat memberikan wawasan dan pemahaman bagi *driver* mengenai perlunya strategi pelayanan yang baik guna meningkatkan kepuasan pelanggan, sehingga dapat berdampak pada rating,peningkatan kerja dan pendapatan

   c. **Bagi Masyarakat dan Pelanggan**

      Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kualitas layanan dan strategi yang diberikan oleh *driver* Gojek, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan dalam menggunakan layanan transportasi online yang terus berkembang.