

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan jaman dan tingkat mobilitas masyarakat yang semakin tinggi dalam beraktivitas saat ini menuntut untuk efisien waktu sehingga membuat perubahan dan tatanan baru dalam segala bidang, termasuk perubahan dan meningkatnya tingkat kebutuhan dan kegiatan ekonomi masyarakat. Untuk memenuhi kesejahteraan dan kebutuhan hidupnya, seseorang tidak hanya melakukannya dalam satu lokasi, maka diperlukan sarana transportasi (kendaraan) guna melakukan perpindahan orang dan barang dari satu tempat ke tempat yang lain.

Perkembangan sejarah geografi sosial abad ke-19 telah dirintis adanya geografi transportasi. Tokoh Geografi Otto Schluter membagi geografi manusia menjadi tiga yakni geografi ekonomi, geografi permukiman dan geografi transportasi (Bintarto, 1997).

Kondisi transportasi di Daerah Istimewa Yogyakarta, telah mengalami perkembangan yang pesat, baik secara kualitas maupun kuantitas. Perkembangan secara kualitas adalah dipergunakan kendaraan bermotor yang dari tahun ke tahun selalu mengalami perubahan dalam bentuk maupun sistem permesinannya. Secara kuantitas, kendaraan bermotor juga bertambah jumlahnya. Akan tetapi, penambahan jumlah tersebut tidak seimbang dengan penambahan ruas jalan. Hal tersebut merupakan salah satu penyebab sering timbulnya kemacetan ataupun kecelakaan lalu lintas.

Saat ini Kota Yogyakarta sedang menghadapi masalah yang cukup rumit berkaitan dengan transportasi darat. Jumlah penduduk yang semakin bertambah dan meningkatnya daya beli masyarakat terhadap kendaraan bermotor memicu meningkatnya jumlah kendaraan bermotor.

Peningkatan jumlah kendaraan bermotor roda dua telah menggantikan alat transportasi lain misalnya bus di Kota Yogyakarta dan dapat kita cermati banyak yang hanya mengangkut sedikit penumpang.

Penambahan panjang jalan dan *fly over* di daerah perkotaan akan memacu pertumbuhan kendaraan pribadi (Munawar, 2013).

Salah satu solusi untuk menekan pertumbuhan kendaraan pribadi adalah dengan pengembangan dan perbaikan angkutan umum yang terintegrasi dan memenuhi standar pelayanan diseluruh Daerah Istimewa Yogyakarta. Penambahan lebar jalan tidak akan mengurangi pertumbuhan kendaraan yang menyebabkan berbagai masalah transportasi, namun lebih ditekankan kepada perbaikan total dalam manajemen yang efektif dan efisien terutama pada kendaraan umum.

Dengan adanya permasalahan ini transportasi di Indonesia mengalami perkembangan dengan adanya transportasi yang cepat, efisien dan nyaman, transportasi baru ini bernama go-jek, transportasi ini juga telah bermunculan di daerah-daerah di Indonesia, khususnya daerah istimewa Yogyakarta yang sudah mulai terlihat mulai beroperasi di daerah istimewa Yogyakarta ini. Siapa yang menyangka ojek yang biasanya hanya bisa di dapati pada pos-pos tertentu itu kini bisa membentuk sebuah jaringan terintegrasi yang melayani masyarakat dengan cepat. Kesederhanaan ide Go-Jek telah menjadikan sebuah kekuatan yang brilian. Selain itu, tentu saja Go-Jek mampu menyerap banyak pelanggan dengan sangat cepat. Pelanggan jasa ini umumnya berasal dari berbagai kalangan Mulai dari pebisnis, pengusaha hingga ibu rumah tangga dan pelajar.

Dengan memaksimalkan teknologi dan pelayanan pelanggan melalui sebuah web aplikasi, Go-Jek telah menjadi alternatif kendaraan umum yang mampu mengakomodir kebutuhan para konsumen, yakni jasa pengantaran orang atau barang yang murah, aman dan cepat.

Kemudahan sistem pemesanan dan layanan telah menjadikan jasa ini mudah di kenal orang. Inefisiensi jasa ojek konvensional menjadi peluang bagi Go-Jek untuk berinovasi menciptakan layanan jasa dengan menggunakan aplikasi yang bersifat *realtime* yang kini menjadi pilihan masyarakat. Go-Jek juga telah berhasil menciptakan imej di mata masyarakat, merubah *mindset* masyarakat serta menciptakan gaya hidup baru dalam menggunakan transportasi umum khususnya di Yogyakarta.

Maka penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh faktor kebutuhan, pekerjaan, pendapatan, tarif, lokasi tujuan, pelayanan, ketepatan waktu, keamanan dan kenyamanan terhadap keputusan menggunakan jasa transportasi go-jek di Yogyakarta sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Dalam Memilih Jasa Transportasi go-jek di Yogyakarta”.

## **B. Perumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang diatas, rumusan masalah sebagai berikut :

1. Faktor - faktor apakah yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam memilih jasa transportasi go-jek di Yogyakarta ?
2. Faktor apakah yang paling mempengaruhi keputusan konsumen dalam memilih jasa transportasi go-jek di Yogyakarta ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui faktor apakah yang mempengaruhi keputusan keputusan konsumen dalam memilih jasa transportasi go-jek di Yogyakarta ?
2. Untuk mengetahui faktor apakah yang paling mempengaruhi keputusan dalam memilih jasa transportasi go-jek di Yogyakarta ?

3. Untuk menemukan model/persamaan dari faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam memilih jasa transportasi go-jek di Yogyakarta.
4. Untuk dapat di jadikan dasar pengembangan transportasi yang berbasis teknologi.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Menjadi gambaran informasi evaluasi mengenai go-jek di Yogyakarta.
2. Menjadi referensi bagi penulis selanjutnya yang ingin menganalisa tentang penelitian sejenis.

#### **E. Batasan Masalah**

1. Dalam penelitian ini masalah yang di tinjau terbatas pada Provinsi DIY.
2. Dalam penelitian ini responden di pilih berdasarkan kategori usia saja.

#### **F. Keaslian Penelitian**

Penelitian sejenis yang dilakukan adalah "Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Dalam Memilih Jasa Transportasi taksi roda dua (Studi Pada PT. Sahabat Solusi Intermoda-Cak Transport, Surabaya)" oleh Ilviana Nanda Pramita dan Setiyo Budiadi (2014). Yang membedakan penelitian ini adalah jasa transportasi go-jek di Yogyakarta dan waktu penelitian. Sepengetahuan penulis judul mengenai penelitian "**Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Dalam Memilih Jasa Transportasi go-jek di Yogyakarta**" pada tahun 2016 belum pernah ditulis oleh peneliti sebelumnya.