

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Transportasi adalah salah satu bagian penting dalam kehidupan hidup masyarakat zaman sekarang ini. Masyarakat perkotaan saat ini banyak yang sudah memiliki kendaraan pribadi untuk mobilitas dari satu tempat ke tempat yang lain. Akan tetapi pertumbuhan kendaraan tidak sebanding dengan pertumbuhan jalan yang tersedia yang mengakibatkan masalah baru yaitu kemacetan.

Kemudian masalah ketepatan waktu muncul akibat dampak dari kemacetan perkotaan terutama kota besar seperti Yogyakarta. Akhirnya banyak pihak – pihak yang di rugikan seperti para pekerja kantor dan anak – anak sekolah menjadi telat masuk. Untuk mengatasinya, lahirlah perusahaan transportasi umum yang berbasis online yang memudahkan konsumen memesan melalui aplikasi dan dijemput tanpa perlu menunggu waktu yang lama. Kemacetan pun dapat teratasi dengan munculnya transportasi online roda dua. Perusahaan transportasi online yang hadir untuk mengatasi permasalahan tersebut salah satunya adalah Grab. Grab adalah sebuah perusahaan asal Singapura yang melayani aplikasi penyedia transportasi dan tersedia di enam negara di Asia Tenggara, yakni Malaysia, Singapura, Thailand, Vietnam, Indonesia dan Filipina (Elpass, 2017).

Akan tetapi, kondisi perekonomian global saat ini di pertemukan dengan permasalahan yang amat serius, yaitu virus (COVID – 19). Penyakit coronavirus (COVID-19) adalah penyakit menular yang disebabkan oleh sindrom pernapasan akut coronavirus 2 (Rifqi & Adib, 2020). Sebagian besar orang yang terinfeksi virus COVID-19 akan mengalami penyakit pernapasan ringan hingga sedang, batuk kering dan dampak palik buruk ialah kematian. Virus COVID-19 menyebar terutama melalui tetesan air liur atau keluar dari hidung ketika orang yang terinfeksi batuk atau bersin, jadi penting bagi kita juga berlatih etiket pernapasan (misalnya, dengan batuk pada siku yang tertekuk).

Penyebaran virus ini bisa di bilang sangat cepat dan sudah sampai ke beberapa negara di belahan dunia. Bisnis transportasi Grab tidak lain merupakan salah satu bisnis yang merasakan dampak akibat dari (COVID – 19) ini. Gejala ini membuat bisnis transportasi Grab mengalami penurunan order dan berdampak juga terhadap pelayanan dan citra merek Grab.

Dilansir dari Halodoc mengatakan pada hari Senin, 02 Maret 2020 nama Indonesia masuk ke dalam negara yang terjangkit virus corona (COVID – 19) (Fadli, 2020). Virus (COVID – 19) ini pun telah merubah pola interaksi dan gaya hidup manusia saat ini. Adanya *physical distancing* serta himbauan untuk melakukan isolasi mandiri menyebabkan ruang gerak yang terbatas. Kondisi ini akan berdampak terhadap pelayanan dan keputusan pembelian jasa transportasi *online* Grab untuk menggunakan kembali jasa layanan transportasi berbasis *online*.

Oleh karena itu, dampak (Covid – 19) yang terjadi di Indonesia khususnya di Yogyakarta membuat peneliti ingin melakukan penelitian mengenai dampak (COVID-19) terhadap citra merek dan pelayanan Grab yang mempengaruhi keputusan pembelian mahasiswa pengguna transportasi berbasis online.

Dari latar belakang yang disebutkan telah dipilih Grab sebagai objek dalam penelitian ini. Penelitian ini merupakan modifikasi dari penelitian (Sylvia, 2019). Berdasarkan uraian dari permasalahan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan topik “Dampak covid – 19 terhadap citra merek dan pelayanan Grab yang mempengaruhi keputusan pembelian mahasiswa pengguna transportasi berbasis online”. Penelitian ini penting dilakukan agar di masa depan dapat mengevaluasi dan menyesuaikan apa saja yang pelanggan butuhkan serta strategi apa yang harus dilakukan agar terus menggunakan jasa transportasi Grab.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dalam penelitian ini yang dilakukan penulis mempunyai beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh Citra Merek dan Pelayanan secara bersama - sama terhadap Keputusan Pembelian mahasiswa pengguna transportasi berbasis *online*?
2. Bagaimana pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian mahasiswa pengguna transportasi berbasis *online*?

3. Bagaimana pengaruh Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian mahasiswa pengguna transportasi berbasis *online*?

### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan:

1. Menganalisis pengaruh Citra Merek dan Pelayanan secara bersama – sama terhadap Keputusan Pembelian mahasiswa pengguna transportasi berbasis online.
2. Menganalisis pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian mahasiswa pengguna transportasi berbasis *online*.
3. Menganalisis pengaruh Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian mahasiswa pengguna transportasi berbasis *online*.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi terhadap penelitian yang akan datang serta memberikan penjelasan dan jawaban teori yang sudah ada sehingga dapat dibuktikan dengan adanya penelitian ini.

#### **2. Manfaat Praktis Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi bagi perusahaan atau pebisnis yang menggunakan jasa transportasi berbasis *online* untuk mengetahui dampak covid – 19 terhadap citra merek dan pelayanan grab terhadap keputusan pembelian mahasiswa pengguna transportasi berbasis *online*.