

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Memasuki era revolusi industri 4.0 yang telah dimulai saat ini perkembangan dunia terus berubah-ubah, salah satunya mengenai teknologi. Perkembangan teknologi terus-menerus mengalami peningkatan disetiap harinya karena dunia selalu dituntut untuk dapat melangkah kedepan. Banyak manfaat yang dapat diperoleh dari adanya perkembangan teknologi. Salah satu contoh teknologi bermanfaat pada bidang ekonomi atau yang bisa kita sebut sebagai ekonomi digital.

Ekonomi digital sendiri merupakan ekonomi yang berbasiskan pada pemanfaatan dan pemberdayaan teknologi informasi dan komunikasi digital. Perkembangan sistem informasi diseluruh dunia telah membuat hidup manusia semakin mudah, terutama semenjak diciptakannya interenet. Manusia dapat saling berkomunikasi dengan keluarga, rekan atau partner bisnis yang berada dilain daerah maupun belahan negara lain secara langsung melalui internet, kapanpun dan dimanapun berada selama 24 jam, Indonesia merupakan salah satu negara pengguna internet terbesar didunia. Menurut Yudha Pratomo dalam artikelnya penggunaan internet di indonesia tercatat mengalami peningkatan di tahun 2018 lalu. Berdasarkan hasil studi polling indonesia yang bekerja sama dengan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), jumlah internet di indonesia tumbuh 10,12 persen. Menurut sekjen APJII, Henri Kasyfi, survei ini melibatkan 5.900 sampel dengan *margin of error*

1,28 persen. Data lapangan ini diambil selama periode Maret hingga 14 April 2019.

Teknologi dan komunikasi pada zaman milenial ini berkembang dengan sangat pesat dan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, kedua hal tersebut sangat penting untuk mempermudah aktivitas ataupun pekerjaan. Mobilitas yang tepat menjadi salah satu kunci utama untuk bisa menyelesaikan pekerjaan atau kegiatan yang serba padat, selain itu manusia juga memiliki aktivitas yang beragam, sebab itu waktu merupakan tantangan bagi mereka yang memiliki produktivitas yang tinggi. Oleh karena itu bagi sebagian manusia yang menghargai waktu juga membutuhkan alat transportasi. Dalam kehidupan manusia, alat transportasi juga merupakan salah satu bagian hal yang sangat penting.

Manusia sendiri membutuhkan alat transportasi sebagai alat bantu /alat penunjang untuk mempersingkat waktu dan mempermudah dalam melakukan aktivitasnya. Seiring berkembangnya waktu jumlah populasi transportasi kendaraan dikota-kota besar semakin tidak terkendali, dilihat dari jumlah pengendara motor dan mobil semakin hari semakin meningkat sehingga menimbulkan dampak kemacetan yang dikarenakan adanya kemudahan bagi masyarakat dalam memiliki kendaraan pribadi. Salah satunya contoh mudahnya masyarakat dalam memiliki kendaraan pribadi yaitu dengan cara kredit disertai pembayaran *Down Payment* (DP) yang tidak terlalu besar ataupun 0 rupiah, hal tersebut menjadi hal utama pemicu kemacetan dikota-kota besar sehingga menghambat masyarakat yang memiliki

produktivitas yang tinggi dalam menyelesaikan aktifitasnya.

Perkembangan zaman yang makin pesat ini, memiliki manfaat dan problem-problem bagi masyarakat yang memiliki produktifitas tinggi. Salah satu contoh manfaat dan problem yang diterima masyarakat yaitu dilihat dari sisi teknologi, masyarakat dapat memanfaatkan teknologi pada bidang ekonomi atau yang bisa kita sebut sebagai ekonomi digital, dilihat dari sisi transportasi populasi kendaraan dikota-kota besar semakin tidak terkendali hal ini menjadi problem permasalahan bagi manusia yang memiliki produktivitas tinggi dalam mempersingkat waktu dan menjalankan aktifitasnya. Disamping perkembangan zaman tidak hanya manfaat dan problem masalah yang dihadapi tetapi manusia juga semakin hari semakin kreatif dan inovatif dalam menciptakan suatu bisnis yang baru sekaligus memecahkan sebagian problem permasalahan yang dihadapi manusia dikota yaitu kemacetan dikota-kota besar, bisnis yang dimaksud disini yaitu bisnis yang menyediakan jasa transportasi. Karena pada zaman sekarang masyarakat membutuhkan transportasi yang cepat, nyaman, aman dan mudah ditemukan. Didaerah perkotaan Indonesia seperti kota besar Surabaya dan Jakarta yang penduduknya lumayan sangat padat, dan masyarakat banyak yang menggunakan kendaraan pribadi sehingga memicu terjadinya kemacetan. Membuat masyarakat yang menggunakan transportasi umum menjadi jenuh ketika menghadapi kondisi kemacetan yang terjadi seperti saat ini.

Dari fenomena diatas munculah suatu ide dari pengalaman pribadi Nadiem Makarim selaku *founder* PT. Gojek Indonesia, ide bisnis transportasi ojek online sendiri berasal dari pemikiran Nadiem ketika ia berdiskusi dengan tukang ojek langganannya. Nadiem Makarim jarang menggunakan mobil karena mobilitasnya yang tinggi, sehingga ia lebih sering menggunakan jasa ojek. Dari perbicangannya dengan para tukang ojek, ia menemukan suatu kenyataan bahwa hampir sebagian besar tukang ojek menghabiskan waktunya hanya menunggu pelanggan saja dan susah untuk mencari pelanggan. Di sisi lain kemacetan Jakarta makin memburuk maka di butuhkan sebuah layanan transportasi yang cepat serta pengiriman yang cepat untuk membantu warga jakarta. Dari situlah Nadiem Makarim pun menciptakan sebuah inovatif baru dan sangat sesuai bagi kondisi keadaan masalah kemacetan yang dialami kota-kota besar seperti di Surabaya, Jakarta dan kota-kota besar lainnya.

Inovasi baru ini merupakan suatu layanan transportasi yakni ojek namun berbasis aplikasi yang lebih tepatnya adalah gojek. Ojek yang dulunya hanya tinggal dipangkalan menunggu pesanan datang kini di ubah polanya, dimana para *customer* bisa langsung memesan ojek melalui *smartphone* mereka. Gojek menggunakan sistem yakni pemesanan melalui aplikasi yang tersedia melalui *smartphone*. Layanan fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi gojek adalah *GO-RIDE* (pesanan ojek), *GO-FOOD* (pesanan makan), *GO-SEND* (kurir untuk mengantar barang) dan berbagai fitur layanan lainnya hingga *GO-MASSAGE* yaitu (layanan pijat). Gojek sangat diminati

masyarakat di kota-kota besar, selain itu pengaruh dari sosial media yakni *electronic word of mouth* dan kemudahan penggunaan aplikasinya serta potongan harga juga sangat membantu di dalam memasarkan jasa gojek tersebut. Selain itu gojek juga sangat membantu bagi masyarakat untuk menyelesaikan aktvitasnya atau membantu masyarakat untuk berpergian kesuatu tempat tanpa harus terjebak dalam kemacetan dikota-kota besar.

Kesuksesan gojek juga dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan aplikasinya yang dirasakan sendiri oleh customernya. Pengguna sebuah teknologi informasi mempercayai bahwa suatu teknologi informasi lebih *fleksibel*, mudah dipahami oleh pengguna dan mudah pengoperasiannya sebagai karakteristik kemudahan penggunaan. Sedangkan menurut pendapat Jogiyanto (2007) Persepsi kemudahan penggunaan atau *Perceived ease of use* didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Jika seseorang merasa percaya bahwa suatu sistem mudah digunakan maka ini juga merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan.

Dibalik kesuksesan gojek yang diraih, gojek tidak hanya dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan aplikasinya saja, tetapi potongan harga diwaktu tertentu juga dapat memicuh customer untuk tetap setia menggunakan aplikasi gojek sebagai alat penunjang/alat bantu untuk mempersingkat waktu dan mempermudah dalam melakukan aktvitasnya. Kotler (2005) mendefinisikan potongan harga (diskon) sebagai pengurangan harga yang diberikan perusahaan dalam

periode tertentu dan untuk meningkatkan penjualan suatu produk.

Dirasakan dari kenyamanan, keamanan, kemudahan penggunaan aplikasinya dalam bertransaksi serta potongan harga yang diberikan produsen kepada *customer*, hal ini dapat memicu *mindset* atau persepsi *customer* untuk berminat menggunakan ulang jasa yang ditawarkan oleh produsen gojek kepada *customer*. Menurut Nurhayati dan Murti (2012) dalam Pangestuti dkk (2018) menyatakan bahwa Minat Pembelian atau Penggunaan Ulang adalah keinginan dan tindakan konsumen untuk membeli atau menggunakan ulang suatu produk, karena adanya kepuasan yang diterima sesuai yang diinginkan dari suatu produk.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI DAN POTONGAN HARGA TERHADAP MINAT GUNA ULANG GOJEK PADA MAHASISWA UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA”**

## **1.2. Rumusan Masalah**

1. Apakah kemudahan penggunaan aplikasi berpengaruh terhadap minat guna ulang Gojek ?
2. Apakah potongan harga berpengaruh terhadap minat guna ulang Gojek ?
3. Apakah kemudahan penggunaan aplikasi dan potongan harga berpengaruh terhadap minat guna ulang Gojek?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1. Tujuan Umum**

1. Untuk mengembangkan ilmu pengetahuan yang telah di dapatkan dari Universitas Adi Buana Surabaya.
2. Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Adi Buana Surabaya.
3. Untuk merealisasikan Tri Darma Perguruan Tinggi dengan melakukan penelitian.

#### **1.3.2. Tujuan Khusus**

1. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan aplikasi terhadap minat guna ulang Gojek.
2. Untuk mengetahui pengaruh potongan harga terhadap minat guna ulang Gojek.
3. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan aplikasi dan potongan harga terhadap minat guna ulang Gojek.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat dari penelitian sebagai berikut:

#### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen pemasaran.

2. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya.

#### **1.4.2. Manfaat praktis**

Hasil penelitian ini untuk perusahaan dapat digunakan untuk dasar dalam meningkatkan analisis yang berkaitan dengan pengaruh kemudahan penggunaan aplikasi dan potongan harga terhadap minat guna ulang Gojek. Menjadi bahan pertimbangan dan evaluasi dalam menentukan kebijakan-kebijakan upaya pengembangan pemasaran untuk meningkatkan penjualan.

#### **1.4.3. Manfaat Bagi Universitas**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah referensi sebagai bahan penelitian lanjutan yang lebih mendalam pada masa yang akan datang.