

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar belakang masalah.

Bertambahnya driver ojek online dengan begitu pesat membawa dampak timbulnya persaingan usaha yang begitu ketat dalam bidang pelayanan jasa yang diberikan driver. Dengan demikian loyalitas driver sangat penting karena prestasi kerja yang baik dapat mencapai tujuan perusahaan secara efisien dan efektif. Adapun survei awal yang saya lakukan tentang manajemen dan kepuasan driver yaitu 1) Kebijakan dari perusahaan tersebut, 2) Hubungan yang baik antara driver, 3) Keuntungan yang diberikan oleh perusahaan cukup banyak seperti, 4) Driver diberikan bonus tiap harinya, 5) Adanya jaminan kesehatan, 6) Adanya program cicilan rumah, 7) Jaminan untuk pendidikan anak 8) Jaminan uang kembali saat konsumen membatalkan *order*.

Selain hal-hal yang menyenangkan dalam menjalani pekerjaannya sebagai seorang driver, terdapat juga hal-hal yang kurang menyenangkan seperti lokasi jemput yang diberikan customer tidak sesuai dengan lokasi yang sebenarnya sehingga sulit untuk ditemukan, customer yang tidak sabar ketika seorang driver sedang berusaha menemukan lokasinya dan orderan yang tiba-tiba di cancel tanpa alasan yang jelas padahal driver sedang menuju lokasi jemput penilaian yang terkadang sangat kurang baik padahal driver sudah memberikan pelayanan yang cukup baik.

Penilaian kurang baik yang dilakukan dengan pengurangan bintang sangat mempengaruhi kepuasan sebagian driver ojek online, namun ada juga sebagian yang menganggapnya biasa, karena menurutnya itu akan menjadi motivasi untuk kedepannya lebih baik lagi dalam melayani customer, menurut Moenir (2010) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

Disuatu sisi driver memiliki kepuasan yang tinggi karena berbagai macam hal yang membuatnya mereka lebih merasa diperhatikan, namun dilain sisi mereka juga merasa harus bersedia menanggung berbagai resiko seperti kecelakaan, dimarahi oleh customer karena waktu yang jemput agak lama tanpa mereka mempertimbangkan apa yang terjadi di jalan, customer yang dengan sekenanya memcancel pesanan padahal udah sampai lokasi yang ditentukan oleh customer, menurut Lovelock dan Wirtz (2011) kepuasan adalah suatu sikap yang di putuskan berdasarkan pengalaman yang di dapatkan.

Berdasarkan tema di atas, penulis tertarik untuk mengangkat penelitian yang berjudul: upaya meningkatkan layanan manajemen dan kepuasan driver ojek online di perusahaan ojek online menggunakan pendekatan sem.

## **1.2 Ruang Lingkup dan Batasan masalah**

### **1) Ruang Lingkup**

Berdasarkan latar belakang diatas, selanjutnya dapat diidentifikasi masalah penelitian yaitu kualitas pelayanan dengan indikator tangible, empathy, responsiveness, reability dan assurance pada perusahaan jasa transportasi kendaraan roda dua merupakan faktor pendukung untuk mencapai loyalitas pada driver dengan tahapan pertumbuhan seorang driver yang loyal yaitu suspect, propect, prospect yang diskualifikasi

### **2) Batasan masalah**

Agar pembahasan pada penelitian ini mempunyai arah dan tujuan yang jelas maka perlu dilakukan batasan masalah yaitu:

- a. Tanggapan seorang driver di kota surabaya mengenai kualitas pelayanan yang di berikan oleh perusahaan OJEK ONLINE
- b. Mengukur pelayanan yang di berikan kepada driver
- c. Di fokuskan pelayanan mana yang mempengaruhi fasilitas yang di berikan kepada driver

### **1.3 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah pada penelitian ini mengacu pada Hal-hal sebagai berikut:

- 1) Seberapa besar tingkat layanan manajemen yang di berikan kepada driver ?
- 2) Seberapa besar tingkat kepuasan driver di perusahaan ojek online ?
- 3) Bagaimana cara meningkatkan kepuasan driver terhadap layanan manajemen ojek online ?

### **1.4 Tujuan dan Manfaat**

#### **1) Tujuan**

Agar perhitungan dalam penelitian lebih terarah Perlu dilakukan batasan-batasan permasalahan yaitu:

1. Untuk mengetahui tanggapan mitra driver tingkat kualitas manajemen yang di berikan perusahaan ojek online.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan driver ojek online.
3. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh tingkat kualitas manajemen dan kepuasan driver.

#### **2) Manfaat**

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis mengenai analisis tingkat kualitas manajemen dan tingkat kepuasan driver di perusahaan ojek online serta untuk membandingkan teori mengenai layanan manajemen dan kepuasa yang di berikan oleh driver sehingga meningkatkan produktifitas dalam menjalankan pekerjaan dengan praktek nyata dalam dunia yang sebenarnya.