

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Di Indonesia khususnya di kota-kota besar, masyarakatnya memiliki aktivitas yang cukup padat, kesibukan mencari penghasilan dan menjalani kegiatan pendidikan telah menjadi rutinitas sehari-hari. Berbagai aktivitas yang menyita waktu luang bahkan tidak ada waktu untuk sekedar menghibur diri telah lumrah terjadi. Bukan hal yang aneh bila banyak masyarakat lupa akan pola dan waktu makan yang tepat. Untuk berpergian dengan menggunakan kendaraan pribadi perlu dipikirkan matang-matang untuk mengatur waktu perjalanannya. Bahkan datang ke kantor pos atau jasa ekspedisi barang untuk sekedar melakukan pengiriman barang pun tidak sempat. Oleh karena itu, perlu ada nya sesuatu hal yang dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memenuhi kegiatan diluar rutinitas sehari-hari atau bahkan membantu rutinitas kesehariannya agar mendapatkan keseimbangan didalam kehidupan sehari-hari

Perkembangan teknologi kian pesat dengan menggunakan aplikasi pemesanan online melalui telepon genggam dan dukungan akses internet, kini masyarakat Indonesia dapat melakukan kegiatan jual-beli tanpa harus bertransaksi langsung di toko atau lokasi penjual. Pemesanan makanan juga dapat dilakukan secara online tanpa harus datang ke tempat dan tanpa perlu antre. Begitupun jika memerlukan kendaraan untuk

mengantarkan kita atau menginim barang ke suatu tempat, kita dapat melakukan pemesanan secara online Salah satu aplikasi pemesanan online yang ada di Indonesia ialah Grab. Grab adalah salah satu layanan penyediatransportasi berbasis online. Indonesia menjadi pasar yang menggiurkan bagi para penyedia layanan transportasi berbasis aplikasi. Tidak hanya sebagai penyedia layanan transportasi berbasis online, Grab juga menghadirkan layanan pesan-antar makanan dan minuman

GrabFood resmi hadir di Indonesia pada awal tahun 2017 dengan memiliki 3 kota ekspansi, yaitu Jakarta, Bandung dan Yogyakarta. Dengan menambahkan fitur pembayaran GrabPay, Grab memberikan kemudahanmasyarakat di ketiga kota tersebut. Produk awal GrabFood adalah *Delivery Order-Cash Payment & GrabPay* yang sekiranya dapat mendukung kemudahan transaksi antara konsumen ke Grab dan Grab ke mitra. Tidak semulus yang dipikirkan, metode pembayaran yang belum diketahui banyak masyarakat dan kurangnya edukasi Grab menghilangkan layanan GrabPay dari aplikasi Grab Indonesia. Pada 26 Maret 2018, Grab berhasil mengakuisisi Uber, rekanan pengantaran dan mitra restoran mitra Uber akan dipindahkan ke layanan GrabFood. (dilansir <https://www.idntimes.com>, diakses 21 April 2021)

Pada saat itu masyarakat membutuhkan layanan yang memberikan metode pembayaran yang mudah dan dapat dipercaya. Akhirnya GrabFood meluncurkan produk *Delivery Order-Concierge* model, produk ini bisa dibilang produk yang memiliki metode pembayaran tunai. Masyarakat yang

menjadi konsumen akan membayar ke Grab secara tunai dan Grab mitra termasuk *merchant* secara tunai. Setelah berjalan beberapa bulan, karena itu masyarakat terhadap produk GrabFood termasuk dengan metode pembayarannya kurang memuaskan karena pembayaran tunai memajukan ketersediaan uang tunai antara konsumen dengan mitra dengan adanya keresahan-keresahan di lapangan, GrabFood melakukan kerjasama dengan perusahaan aplikasi *fintech*, yaitu OVO aplikasi dengan metode *non-tunai* atau *cashless*. Dengan kerja sama tersebut, secara tidak langsung memberikan solusi untuk para konsumen dan mitra termasuk *merchant* GrabFood meluncurkan produk *Integrated Model* atau biasa dikenal dengan resto pilihan, dimana suatu produk layanan dengan memberikan jaminan secara integritas kepada konsumen, mitra dan *merchant*. Pembayaran yang dapat dilakukan dengan cara *non-tunai* serta jaminan konsumen dan *merchant* untuk mendapatkan mitra pengemudi yang pilihan, memberikan kepuasan penggunaan aplikasi layanan pesan-antar makanan dan minuman ini.

Setelah berhasilnya memberikan solusi dengan meluncurkan produk baru Grab melanjutkan ekspansinya untuk GrabFood ke 8 kota (Jakarta, Medan, Bandung, Bali, Yogyakarta, Surabaya, Makassar, Palembang) di Indonesia pada akhir tahun 2018. Kemudian dilanjutkan ekspansinya ke 20 kota lainnya yang memberikan kemudahan untuk melakukan pemesanan dan pengantaran makanan maupun minuman. Serta memberikan edukasi kepada konsumen untuk menggunakan aplikasi GrabFood dengan baik dan

benar. GrabFood memberikan penekanan biaya dengan memberikan kode untuk harga diberbagai daerah agar ada penyesuaian dengan pendapatan masyarakat disana dan penempatan pada fitur apa yang digunakan. Berikut beberapa *review* mereka mengenai pengalaman mereka menggunakan layanan GrabFood.

**Tabel 1.1**

**Daftar *Review* Konsumen GrabFood**

<b>No</b>	<b>Nama</b>	<b><i>Review</i></b>	<b>Sumber</b>
1.	Mira Anggraeni	Aplikasi Grab ini sangat memudahkan kita saat pengen beli makanan yang males keluar rumah	Playstore 1 Juni 2021
2.	Adida Putri Kiranasari	Aplikasi ini memudahkan banget untuk kehidupan sehari-hari butuh transportasi,pesan makan,belanja kebutuhan sehari-hari atau mau kirim paketan atau dokumen jadi gak perlu repot lagi karena udah lengkap satu aplikasi ini. Driver nya juga tepat	Playstore 30 Mei 2021

		waktu dan responsive. Terimakasih grab	
3.	Rosita Yustaini	Jadi mudah mau kemana-mana dengan grab,driver ramah,mudah dan cepat, thank grab	Playstore 28 Maret 2021
4.	Hedri Susilo	Sangat membantu dan memudahkan,banyak promo menarik,cashback dan potongan sangat banyak. Terima kasih	Playstore 11 Juni 2021
5 .	Hamzah	Kebiasaan mau grab food, mau grabfood resto sama ongkir 7rb giliran ada voucher diskon ongkir 5rb tiba2 ongkir naik 12rb. Diskon akal2an	04 Mei 2021

6.	Pengguna  Google	<p>Halo Grab, aku mau kasih saran ke grab food. Setiap beli makanan, pasti bayar tas belanja pengganti plastik. Bayangin aja 10 kali pesan grab food,10 kali beli tas belanja. Aneh BGTTTTT.</p> <p>Kalau belanja offline, saya selalu sedia tas belanja, kalau online, bagaimana caranya coba? Tolong untuk driver grabfood fasilitasi tas belanja. Supaya dapat digunakan berulang. Please aware dengan hal seperti itu. Numpukin tas blanja kalau setiap beli di grab food beli tas belanja. eeTerima kasih</p>	Playstore  11 Mei 2021
----	------------------------	--	------------------------------

7.	Putri EH	<p>Saya juga keberatan dengan grabfood, harga nya di mahalin ama pedagang nya terus ditambah ada biaya pemesana. Ya makin mahal lah dengan yg aslinya. Mending saya pergi sendiri kedepan, bensin ga abis 5000</p>	<p>Playstore 23 Maret 2021</p>
8.	Hemi 'Hemox' K	<p>pake grabfood,, harga makanannya kan dah naik tu kisaran 10-20% sudah ada biaya pengantaran sekarang ada biaya pemesanan juga Yg tadinya makanan beli cuma 14rb bisa jadi 20an rb. Serasa rugi 3x ini Kan kalo mesen udah muncul di mesinnya penjual Abang grabnya tinggal nunggu pesanan</p>	21 Mei 2021

9	Rimba Dasela  Tuga	Saya pesan gofood nasi Padang 3,saya minta kurangi 1 menu katanya oke,yang Dateng akhirnya cuman 2 nasi Padang tapi bayar harus tetap 3 karna katanya tetep harus bayar segitu! Sorry Grab sekarang Sangat aneh dan tidak jelas! Uninstall	19 Mei 2021
10.	Wini Indriani	Jelek aplikasi nya bikin kesal aja pesan makanan udh 2x gk ketemu terus pengemudi nya , mana pake basa basi di konfirmasi lah, grab lagi agak sibuk lah, banyak basa basi ujung" Nya gak nemu draiver, mendingan grab yg dulu pesan makanan lngsung nemu draiver dan gk nunggu lama	Playstore  23 Mei 2021
11.	ferlly van	Grab makin lama makin kagak ngotak yaaa, kenapa harga makanan dinaikin kurang lebih sekitar 40% dari harga makan ditempat, dan ongkir nambah lagi dengan biaya pemesanan kan, grab ada otak apa mau bangkrut krn udah banyak saingan ? terus merampok user grab	14 Mei 2021



		dengan secara tidak langsung ?	
12.	wury titi	Sy pelanggan Grab. Terutama Grab makanan. Tp knp skrg byk Biaya2 ya. Ada biaya pajak, biaya pesanan, biaya kemasan, dan ongkir. Kadang biaya ga sesuai dg harga yg di pesan. Maaf ya	Playstore 15 Mei 2021
13.	Untung Tri Anggara	Kecewa. Untuk grabfood, jika ada makanan yang dipesan ternyata tidak tersedia dan sudah terlanjur memakai kode promo, promo jadi dibatalkan dan bayarnya jadi pesanan tanpa promo. Juga ketika membatalkan pesanan karena kondisi di jakarta dan ada sistem plat mobil ganjil genap, ditambah mendapat drive.	Playstore 22 Mei 2021

14 .	Gatot Ramadan	<p>Sekarang biaya mahal, aku beli makan lewat grab seharga 15ribu, biaya ongkir naik dan biaya penanganan sedangkan beli ditempat langsung tanpa lewat grab Cuma 10 ribu. Sekarang juga gak pernah ada voucher diskon lagi, makin kesini makin buruk aja mending uninstal ajalah aplikasi serba mahal, gak cocok buat orang kampung kyak aku</p>	<p>Playstore 06 Mei 2021</p>
15.	Pengguna Google	<p>Halo Grab, aku mau kasih saran ke grab food. Setiap beli makanan, pasti bayar tas belanja pengganti plastik. Bayangin aja 10 kali pesan grab food,10 kali beli tas belanja. Aneh BGTTTTT. Kalau belanja offline, saya selalu sedia tas belanja, kalau</p>	<p>Playstore 11 Mei 2021</p>

		<p>online, bagaimana caranya coba? Tolong untuk driver grabfood fasilitasi tas belanja.</p> <p>Supaya dapat digunakan berulang. Please aware dengan hal seperti itu.</p> <p>Numpukin tas blanja kalau setiap beli di grab food beli tas belanja. Terima kasih</p>	
16.	Yayat Hajar	<p>Maaf setiap kali sy pesan makanan kok mahal sekali dan harga sangat sangat jauh beda di banding harga klo kita beli sendiri di tempatnya contoh klo di kios harga cuma 10.000 tapi klo di aplikasi ini 25.000 belum di tambah ongkos ojek 10.000 total 35.000 kan jauh sekali.</p>	<p>Playstore 21 Mei 2021</p>

17.	Ivi Oktav	<p>Akhir-akhir ini pesen grab food lama banget dapet driver. Sering order grab food sampe 1 jam ga dapet2 driver.</p> <p>Ini udah yang kesekian kalinya tiap pesen susah dapet driver, keburu laper.sampe kadang nyoba pake 2 hp. Tp pake hp suami kenapa selalu langsung dapet driver.apakah aplikasi saya yg bermasa</p>	<p>Playstore</p> <p>17 Mei 2021</p>
18.	Desi Andriani	<p>Pesen grab food Harga makanan udah dikenain pajak, ditambah sekarang ada biaya pesanan, promo jarang yg bisa dipake, giliran pesen malah dicancel mulu sama drivernya. Lama<sup>2</sup> jadi makin mahal makin ribet nii jasa/aplikasi</p>	<p>Playstore</p> <p>23 Mei 2021</p>

19.	Oldmobo	Pesen grabfood beli 3 yang dikirim 2,saya komplain terus dibalas pihak grab food melalui email "makanan yang Anda Terima sudah sesuai" Jadi komplain nya ditolak, padahal saya sudah masukan bukti pembelian, struk, sama foto makanan yang didapat itu kurang 1 pcs.	Playstore 5 Mei 2021
20.	made delfiani	Sekarang ongkir Grabfood naik 3-4kali lipat harga nya, ntah kenapa jadi mahal banget. Harga ongkir separoh harga makanan. Bahkan lebih mahal dari harga makanan.	Playstore 14 Mei 2021

**Sumber : PlayStore**

Pada tabel 1.1 Dari hasil *review* dan ulasan pada pengguna grabfood lebih banyak menerima sebuah komentar keluhan dari penggunanya dan hampir tidak terlalu baik dengan ulasan yang diberikan konsumen karena cenderung begitu rendah walaupun ada beberapa ulasan yang memberikan nilai yang positif terhadap grabfood, dilihat dari adanya *review* atau keluhan konsumen berdasarkan dari playstore. Maka dari itu kepuasan konsumen ini menjadi kurang baik untuk perusahaan sebesar Grab harus cepat-cepat dapat menyelesaikan permasalahan ini. Lalu mengutip kembali dari berita dikutip dari KOMPAS.com - Layanan pesan antar makanan

secara online beberapa tahun belakangan menjadi pilihan masyarakat yang ingin menikmati makanan dari restoran kesukaan namun tidak bisa atau enggan untuk pergi ke lokasi secara langsung. Untuk restoran tertentu, biasanya memang diterapkan pajak resto yang besarnya 10 persen dari harga makanan yang dipesan. Namun, saat ini ada biaya tambahan lain yang akan muncul saat konsumen memesan GrabFood. Biaya tambahan itu adalah "Fee" sebesar Rp 3.000 atau lebih. *Fee* ini memang tidak ditemukan pada semua restoran, tetapi jika Anda membeli makanan pada sejumlah restoran yang bermitra dengan GrabFood akan dikenai biaya tambahan ini. Ditanya soal adanya biaya tambahan ini, *Head of Marketing* GrabFood, Hadi Surya Koe membenarkan hal itu. "Setelah mempertimbangkan dengan seksama dan meninjau praktik pesan-antar makanan di Indonesia, kami memperkenalkan Biaya Pemesanan mulai dari Rp 3.000 yang akan berlaku untuk pesanan yang dilakukan di beberapa restoran," sebut dia kepada Kompas.com, Senin (16/3/2020). Hadi menyebut pengenaan biaya pemesanan ini diberlakukan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada para konsumen yang semakin meningkat dari tahun ke tahun. "Biaya pemesanan ini akan membantu GrabFood dalam memberikan layanan berkualitas dan meningkatkan teknologi kami dalam memberikan pelanggan pengalaman yang lebih profesional dan kenyamanan lebih melalui fitur-fitur inovatif yang baru saja diluncurkan seperti GrabFood Ambil Sendiri dan Pemesanan Terjadwal," jelas Hadi. Tidak hanya itu, dengan biaya tersebut Grab juga mengaku akan meningkatkan kualitas

Mitra Pengantar terlatih melalui berbagai program dan fasilitas pelatihan dengan kualitas lebih baik. Ia juga menyebut, peningkatan layanan GrabFood sudah dilakukan perusahaannya sejak 2018. Mulai dari penggunaan data untuk menciptakan menu GrabFood Signature hingga membuat peningkatan teknologi sebanyak 130 kali dalam setahun terakhir. "Kami telah berupaya penuh untuk melayani pengguna kami dengan lebih baik," sebut dia. (dilansir 17 Maret 2020).

**Tabel 1.2**  
**Rating Aplikasi Pemesanan Makanan dan Minuman**

App	2020	2021
Grab	4,5	4,5

**Sumber :PlayStore**

Pada Tabel 1.2 menunjukkan bahwa Grab masih stabil dalam segi rating dari tahun sebelumnya. Rating tersebut didasarkan pada tingkat kepercayaan pada aplikasi tersebut sebagai pengguna yang didapatkan dari hasil akumulasi penilaian dari *form* respon setelah pesanan selesai.

GrabFood telah diberikannya kemudahan dan edukasi singkat dalam melakukan pemesanan melalui GrabFood masih banyak masyarakat yang tidak memanfaatkannya dengan maksimal dan tidak memberikan timbal balik dengan memanfaatkan *form* respon penilaian yang muncul setelah selesainya pesanan. Sehingga kepuasan yang diterima pengguna pun tidak tercapai secara maksimal juga. Meskipun begitu jumlah unduhan tetap naik dan berikut data jumlah pengunduh aplikasi Grab di Indonesia.

**Tabel 1.3****Data Jumlah Pengunduh Aplikasi Grab di Indonesia**

APLIKASI	2019	2020	2021
GRAB	98.000.000	100.000.000	100.000.000
GOJEK	50.000.000	38.000.000	50.000.000

**Sumber : PlayStore**

Berdasarkan tabel 1.3 menunjukkan bahwa adanya kenaikan pengunduh ditahun 2019 berjumlah 98.000.000 dan ditahun 2020 adanya kenaikan sebesar 2.000.000 menjadi total ditahun 2020 berjumlah 100.000.000. Adapun ditahun 2021 jumlah pengunduh aplikasi Grab di Indonesia masih stabil berada diangka 100.000.000 pengunduh.

Dari tabel diatas dapat disimpulkan juga bahwa Grab masih menjadi pilihan utama para konsumen dalam menggunakan jasa transportasi online terkhusus pada kepercayaan GrabFood. Ketertarikan masyarakat pada aplikasi Grab terlihat pada jumlah unduhan aplikasi ini dan jumlah pengguna yang juga terbilang cukup banyak menunjukkan loyalitas pengguna untuk menggunakan aplikasi layanan yang ada pada Grab terutama GrabFood.

Berdasarkan latar belakang diatas, menjadi kajian tersendiri bagi peneliti untuk meneliti seberapa besar pengaruh kepercayaan dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap loyalitas melalui kepuasan konsumen. Maka dari itu, penulis tertarik dalam memilih judul skripsi ini sebagai



berikut **"PENGARUH KEPERCAYAAN DAN PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (STUDI KASUS PADA KONSUMEN GRABFOOD JAKARTA TIMUR)".**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan latar belakang dapat diketahui berdasarkan data playstore 2021 grabfood Grab masih menjadi pilihan utama para konsumen dalam menggunakan jasa transportasi online terkhusus pada kepercayaan GrabFood. Ketertarikan masyarakat pada aplikasi Grab terlihat pada jumlah unduhan aplikasi ini dan jumlah pengguna yang juga terbilang cukup banyak menunjukkan loyalitas pengguna untuk menggunakan aplikasi layanan yang ada pada Grab terutama GrabFood.

Adapun dari segi review dan ulasan pada pengguna grabfood lebih banyak menerima sebuah komentar keluhan dari penggunanya dan hampir tidak terlalu baik dengan ulasan yang diberikan konsumen karena cenderung begitu rendah, dilihat dari adanya review atau keluhan konsumen berdasarkan dari playstore.

### 1.2.2 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka penelitian perlu melakukan pembatasan masalah dengan tujuan agar penelitian ini fokus terhadap variabel masalah yang teliti yaitu: Pengaruh Kepercayaan (X1), Persepsi Kemudahan Penggunaan (X2), Kepuasan Konsumen sebagai variabel (Z), dan Loyalitas Konsumen sebagai variabel (Y). Penelitian akan dilakukan pada pengguna GrabFood di wilayah Jakarta Timur.

### 1.2.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, Maka perumusan yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh secara langsung kepercayaan dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap kepuasan konsumen pengguna GrabFood di Jakarta Timur ?
2. Bagaimana pengaruh secara langsung kepercayaan dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap loyalitas konsumen pengguna GrabFood di Jakarta Timur ?
3. Bagaimana pengaruh secara langsung antara kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pengguna GrabFood di Jakarta Timur ?
4. Bagaimana pengaruh secara tidak langsung antara kepercayaan dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap loyalitas melalui

kepuasan konsumen pengguna GrabFood di Jakarta Timur ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan pada penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh secara langsung antara kepercayaan dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap kepuasan konsumen pengguna GrabFood di Jakarta Timur
2. Untuk mengetahui pengaruh secara langsung antara kepercayaan dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap loyalitas konsumen pengguna GrabFood di Jakarta Timur
3. Untuk mengetahui pengaruh secara langsung antara kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pengguna GrabFood di Jakarta Timur
4. Untuk mengetahui pengaruh secara tidak langsung antara kepercayaan dan kemudahan penggunaan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen pengguna GrabFood di Jakarta Timur

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis, sekurang-kurangnya dapat berguna sebagai sambungan pemikiran bagi dunia pendidikan mengenai Kepercayaan, Persepsi

kemudahan penggunaan, Kepuasan konsumen dan Loyalitas konsumen. Penelitian ini juga diharapkan dapat berguna bagi pembaca dan dapat memberikan sambungan pemikiran bagi pihak pihak yang mempunyai permasalahan yang sama atau ingin mengadakan penelitian lebih lanjut.

## 2. Kegunaan Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan bagi perusahaan untuk mengetahui sejauh mana Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen GrabFood di Jakarta Timur.

