

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Teknologi digital yang terus berkembang berdampak besar di sejumlah aspek kehidupan manusia, seperti pada sektor ekonomi, pendidikan, komunikasi, dan transportasi (Chen et al., 2022). Transformasi digital di berbagai sektor ini mendorong perubahan pola konsumsi dan perilaku masyarakat dalam mengakses layanan. Salah satu dampak nyata dari transformasi digital adalah munculnya layanan berbasis aplikasi yang menawarkan kemudahan akses dan efisiensi dalam berbagai bidang, termasuk transportasi (Nurprameswari, 2023). Transportasi online menjadi solusi yang semakin populer karena kemampuannya dalam mengintegrasikan teknologi dengan kebutuhan mobilitas masyarakat. Layanan ini menawarkan kemudahan dalam pemesanan, fleksibilitas dalam pilihan tarif, serta transparansi dalam sistem pembayaran.

Sektor transportasi mengalami perubahan signifikan dengan hadirnya layanan transportasi berbasis aplikasi atau transportasi online. Transportasi online mulai mengalami pertumbuhan yang signifikan di Indonesia sejak tahun 2010-an dengan masuknya berbagai platform seperti Gojek dan Grab, yang kemudian diikuti oleh layanan lain seperti Maxim, ShopeeFood, dan InDriver (Kurniawan & Pratama, 2022). Layanan ini menawarkan berbagai keunggulan, seperti kemudahan dalam pemesanan, fleksibilitas tarif, serta transparansi sistem pembayaran. Pertumbuhan transportasi online semakin

meningkat seiring dengan meningkatnya kebutuhan mobilitas masyarakat perkotaan serta penetrasi internet yang semakin luas.

Di berbagai kota besar di Indonesia, layanan transportasi online telah menjadi elemen krusial dalam kehidupan masyarakat di kota-kota, karena menyediakan kemudahan dalam aksesibilitas, efisiensi waktu, dan fleksibilitas dalam mobilitas sehari-hari. Kota-kota seperti Jakarta, Surabaya, dan Makassar mengalami peningkatan signifikan dalam penggunaan layanan transportasi online seiring dengan meningkatnya kebutuhan mobilitas penduduk serta pertumbuhan urbanisasi yang pesat (Putra et al., 2020). Dalam konteks ini, memahami perkembangan layanan transportasi online di luar kawasan metropolitan menjadi hal yang penting untuk memperoleh pemahaman yang menyeluruh mengenai transformasi mobilitas masyarakat di Indonesia. Salah satu wilayah yang menarik untuk dijadikan objek penelitian adalah Kota Ternate, sebuah kota yang tengah berkembang di kawasan timur Indonesia, dengan kondisi geografis kepulauan serta karakteristik mobilitas yang unik (Pratomo & Praciwi, 2020). Peningkatan signifikan dalam penggunaan layanan transportasi berbasis aplikasi di Ternate dalam beberapa tahun terakhir tidak terlepas dari pertumbuhan ekonomi lokal, meningkatnya sektor pariwisata, serta dorongan digitalisasi dalam penyediaan layanan publik. Fenomena ini menunjukkan bahwa perkembangan teknologi transportasi tidak hanya terbatas di kota-kota besar, tetapi juga mulai merambah ke kota-kota berkembang di wilayah timur Indonesia (Nikensari & Pratiwi, 2024).

Salah satu kota yang mengalami pertumbuhan pengguna transportasi online adalah Kota Ternate (Wulandari & Arsyad, 2022). Sebagai kota yang berkembang dengan aktivitas ekonomi dan mobilitas masyarakat yang semakin dinamis, permintaan terhadap layanan transportasi online terus meningkat. Platform seperti Gojek, Grab, Maxim, dan InDriver semakin diminati oleh masyarakat karena menawarkan kenyamanan,

aksesibilitas, serta harga yang bersaing sesuai dengan kebutuhan pelanggan (Leonardo 2021). Oleh sebab itu, menjadikan Ternate sebagai fokus kajian tidak hanya memberikan kontribusi dalam ranah akademik, tetapi juga memiliki signifikansi praktis, mengingat minimnya penelitian sebelumnya yang mengulas dinamika transportasi online di tingkat lokal.

InDriver merupakan sebuah aplikasi berbasis online yang menyediakan layanan transportasi berbasis pengemudi atau pemilik kendaraan. InDriver bukan perusahaan asli Indonesia, melainkan dari Rusia. InDriver dipimpin oleh CEO & pendiri InDriver adalah Arsen Tomsky, pria lulusan dari *Stanford University*. InDriver resmi diluncurkan di Indonesia tanggal 8 Agustus 2019 sesuai kebutuhannya masyarakat akan layanan transportasi. Perusahaan ini menyediakan sejumlah pilihan moda transportasi, termasuk motor serta mobil. Pelayanan yang banyak diterapkan oleh masyarakat ialah jasa transportasi online InDriver, yang memberikan tawaran berbagai pilihan seperti mobil, sepeda motor, layanan kargo, dan pengiriman kurir.

Dalam konteks metode sistem penentuan harga, InDriver memiliki keunikan yang menetapkan sistem negosiasi harga antara penumpang dan pengemudi. Sistem ini memungkinkan pelanggan untuk menentukan harga awal yang mereka tawarkan, kemudian pengemudi dapat menerima, menolak, atau memberikan tawaran harga baru (Razak, 2024). Metode penetapan negosiasi ini memberikan fleksibilitas bagi pengguna dalam menentukan tarif yang dianggap sesuai dengan kemampuan mereka. Berbeda dengan beberapa platform transportasi online di Indonesia, seperti Gojek, Grab, dan Maxim yang menggunakan sistem tarif berbasis algoritma yang menghitung harga berdasarkan jarak, waktu tempuh, dan kondisi lalu lintas secara real-time (Tampubolon, 2025).

Dengan sistem penetapan harga tersebut maka berdampak pada persepsi harga karena memberikan rasa kontrol dan transparansi yang lebih besar kepada pengguna, sehingga menciptakan kesan bahwa harga yang dibayarkan lebih adil dan sesuai (Wijaya, 2023). Transportasi berbasis aplikasi seperti InDriver di Kota Ternate memberikan dampak positif yang berarti bagi industri kepariwisataan. Para wisatawan, baik dari pengunjung lokal maupun mancanegara, memanfaatkan jasa transportasi ini secara luas untuk mencapai destinasi wisata terkenal di wilayah tersebut, termasuk Benteng Oranje, Pantai Sulamadaha, Danau Tolire, dan Gunung Gamalama. Para pengunjung menilai bahwa mekanisme penentuan tarif yang jelas dan dapat disesuaikan ini memberikan kemudahan dalam menyusun rencana wisata yang ekonomis dan efektif (Dishub Ternate, 2025a).

Persepsi harga merupakan faktor penting yang mempengaruhi keputusan pelanggan dalam menggunakan layanan transportasi online. Ahmed et al. (2023) menyatakan bahwa persepsi harga yang kompetitif dan berdasarkan nilai yang dirasa konsumen, hal ini akan mendorong pelanggan untuk tetap menggunakan layanan tersebut. Persepsi harga adalah penilaian yang dilakukan oleh pelanggan terkait harga yang diberikan ke penjual, serta bagaimana harga tersebut daripada harga dari pihak lain. Hal ini mencakup aspek emosional yang berkaitan dengan apakah harga tersebut dianggap wajar atau dapat dibenarkan (Siahan et al., 2021). Dalam konteks transportasi online, pelanggan cenderung membandingkan harga yang ditawarkan oleh berbagai platform sebelum memutuskan untuk menggunakan suatu layanan. Hal ini juga terjadi oleh para wisatawan di Ternate yang sering melakukan perbandingan biaya antara berbagai platform aplikasi guna menentukan pilihan layanan yang paling terjangkau dan memberikan kenyamanan optimal.

Menurut Dishub Ternate (2025b), para pengunjung merasa terbantu dengan adanya opsi metode negosiasi harga atau mekanisme penetapan biaya secara langsung, karena hal ini memungkinkan mereka untuk menyesuaikan pengeluaran selama masa kunjungan. Oleh karena itu, keberagaman sistem penetapan harga ini menunjukkan bahwa dalam layanan transportasi online aspek persepsi harga menjadi faktor penting dalam mempertahankan kepuasan pelanggan karena pelanggan cenderung memilih layanan yang menawarkan nilai terbaik berdasarkan pandangan mereka mengenai keseimbangan biaya yang dikeluarkan (Nugroho & Winarno 2022).

Kepuasan pelanggan menjadi faktor utama dalam keberlanjutan bisnis transportasi online. Kepuasan pelanggan mencerminkan sejauh mana harapan pengguna terhadap layanan yang diberikan dapat terpenuhi atau bahkan terlampaui. Menurut Musa (2022), kepuasan pelanggan dipengaruhi berbagai aspek, seperti kualitas pelayanan, persepsi harga, kepercayaan, dan loyalitas mengenai suatu merek. Kepuasan pelanggan yang tinggi dapat meningkatkan retensi pengguna terhadap suatu platform, yang pada akhirnya berdampak pada keberlangsungan bisnis transportasi online (Darman et al., 2024). Dalam konteks transportasi online, jika persepsi harga dipandang terjangkau atau murah oleh pengguna, maka tingkat kepuasan pelanggan cenderung meningkat. Sebaliknya, apabila pengguna mempresepsikan harga layanan transportasi online terlalu tinggi, tingkat kepuasan pelanggan akan menurun secara proporsional (Wijaya 2023).

Kehadiran aplikasi transportasi online di Kota Ternate memberikan kontribusi dalam meningkatkan kepuasan para wisatawan melalui kemudahan untuk mencapai destinasi wisata yang sebelumnya mengalami keterbatasan akses transportasi umum. Berbagai kemudahan seperti sistem pemantauan posisi real-time, kemudahan dalam melakukan pemesanan, serta transparansi tarif yang dapat diketahui sebelum melakukan perjalanan menciptakan rasa percaya dan kenyamanan bagi para wisatawan ketika

memanfaatkan jasa transportasi tersebut (Dishub Ternate, 2025b). Oleh sebab itu, penyedia layanan transportasi online harus sangat memperhatikan kepuasan pelanggan, karena hal ini berdampak langsung pada kualitas layanan yang mereka tawarkan (Prasetyo & Adriani, 2023).

Faktor lain selain persepsi harga yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan ialah semua karakteristik dari produk atau jasa serta kemampuannya dalam memenuhi harapan konsumen, baik yang dinyatakan maupun yang tidak dinyatakan (Pitaloka & Wati, 2023). Menurut Oktarini (2020) kualitas pelayanan sebagai tingkat mutu layanan yang disediakan InDriver kepada konsumennya berdasarkan standar prosedur yang telah ditetapkan. Pemenuhan kebutuhan dan harapan pelanggan menjadi tujuan utama dari kualitas pelayanan tersebut, sehingga dapat menumbuhkan loyalitas konsumen terhadap perusahaan penyedia jasa. Layanan berkualitas menjadi faktor penting dalam membangun hubungan jangka panjang antara InDriver dan pelanggannya.

Dalam rangka mendukung pengembangan pariwisata, Pemerintah Kota Ternate mengambil inisiatif dengan memberikan pelatihan kepada pengemudi transportasi online, agar mereka dapat menyampaikan informasi seputar destinasi wisata secara langsung kepada penumpang. Langkah ini bertujuan untuk meningkatkan mutu layanan dengan menambahkan elemen interaksi personal serta pengalaman edukatif bagi para wisatawan (Djamaluddin, 2019). Oleh karena itu, penilaian terhadap kualitas pelayanan tidak hanya terbatas pada aspek operasional, tetapi juga mencakup dimensi emosional dan informasi yang disampaikan selama perjalanan berlangsung.

Dalam konteks aspek kualitas pelayanan, menurut penelitian oleh Kevin (2022) mengatakan bahwa kualitas pelayanan pengguna InDriver sering mengalami ketidakpuasan terhadap beberapa aspek layanan, termasuk kebersihan kendaraan yang

kurang terjaga, dan keterbatasan metode pembayaran yang hanya menerima uang tunai. Berbeda dengan Grab dan Gojek, yang menunjukkan performa yang lebih baik dengan standar pelayanan superior dalam berbagai aspek, mulai dari kebersihan kendaraan, keramahan pengemudi, dan kemudahan akses layanan pelanggan. Keunggulan ini tercermin konsisten melalui penilaian dan ulasan positif dari pengguna di berbagai platform aplikasi (Syarifuddin 2021).

Peningkatan kualitas layanan di Ternate terus diupayakan melalui kolaborasi antara penyedia transportasi online dan sektor pariwisata lokal. Dinas Perhubungan Kota Ternate (2025a), menyatakan bahwa penggunaan platform transportasi online sebagai komponen dari ekosistem pariwisata terintegrasi merupakan strategi penting untuk membangun kualitas layanan yang positif sekaligus meningkatkan tingkat kepuasan secara berkesinambungan, baik bagi warga setempat maupun bagi wisatawan dari lokal dan wisatawan mancanegara.

Berikut tabel kebaruan penelitian sebagai berikut:

Kebaruan Penelitian		
Aspek	Kebaruan	Diferensiasi dari penelitian sebelumnya
Konteks	Meneliti kepuasan pelanggan pada pengguna InDriver di kota Ternate	Fokus pada sistem penetapan berbasis algoritma yang di tetapkan dari aplikasi, belum spesifik membahas tentang sistem negosiasi harga di kota Ternate. Seperti Salatiga (Anisa et al., 2021), Jambi (Igustiani et al., 2023), dan Depok (Putra et al., 2024).
Sampel	Pengguna InDriver di Kota Ternate	Sampel pengguna InDriver berbasis sistem penetapan negosiasi masih jarang digunakan dalam penelitian sejenis seperti sistem penetapan harga berbasis algoritma dari aplikasi (Anisa et al., 2021), Depok (Putra et al., 2024), dan Jambi (Igustiani et al., 2023).
Hasil Penelitian	Mengkaji tentang kualitas pelayanan serta persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan transportasi online InDriver.	Temuan hasil penelitian sebelumnya: Adnyana & Suprpti (2018) menerangkan yakni kualitas layanan memengaruhi positif serta signifikan pada kepuasan pelanggan, Oktarini (2019) menemukan kualitas layanan dan harga memengaruhi positif pada kepuasan pelanggan, dan Anisa et al., (2021)

	menerangkan yakni kualitas pelayanan serta persepsi harga memengaruhi signifikan pada kepuasan pelanggan.
--	---

Tabel 1.1 Kebaruan Penelitian

Berdasarkan gambar 1.1 tentang kebaruan penelitian terdahulu di atas, terdapat beberapa aspek yang membedakan penelitian ini dengan yang sudah dilaksanakan. Penelitian terdahulu lebih banyak membahas sistem penetapan harga tetap berbasis algoritma yang diterapkan aplikasi seperti di kota Salatiga, Jambi, dan Depok, maka penelitian ini secara khusus meneliti kepuasan pelanggan pengguna aplikasi InDriver di kota Ternate, yang menggunakan sistem negosiasi harga. Sampel dalam penelitian ini juga diambil langsung dari pengguna InDriver di Ternate. Selain itu, penelitian ini mengulas bagaimana kualitas layanan serta persepsi harga memengaruhi kepuasan konsumen. Penelitian ini melengkapi hasil-hasil dari Adnyana & Suprpti (2018), Oktarini (2019), dan Anisa et al. (2021) yang sebelumnya telah membuktikan ada pengaruh positif diantara variabel tersebut, tetapi dalam konteks sistem harga berbasis algoritma yang diterapkan oleh aplikasi.

Urgensi penelitian ini penting dilakukan karena sistem negosiasi harga yang diterapkan oleh InDriver menawarkan pengalaman yang berbeda dibandingkan aplikasi lain yang menggunakan sistem harga tetap berbasis algoritma, seperti yang sudah banyak diteliti oleh penelitian terdahulu di kota-kota seperti Salatiga, Jambi, dan Depok. Dengan penelitian ini, kita bisa mendapatkan pemahaman baru tentang bagaimana kualitas layanan, persepsi harga, serta kepuasan konsumen saling memengaruhi dalam situasi yang lebih fleksibilitas dan interaktif. Sistem negosiasi memberikan pengguna kebebasan untuk menentukan harga sendiri, yang dapat membentuk pandangan mereka terhadap rasa keadilan dan kepuasan yang dirasakan, berbeda dengan sistem harga tetap berbasis algoritma. Penelitian ini juga ingin melihat sejauh mana kualitas layanan serta persepsi harga berperan dalam membentuk kepuasan pelanggan dalam sistem negosiasi. Hasilnya diharapkan bisa menjadi panduan yang

berguna dalam mengembangkan layanan transportasi online serupa dan menyusun kebijakan yang lebih berdasarkan harapan masyarakat di daerah seperti Ternate.

Berdasarkan uraian-uraian di atas, maka peneliti menetapkan penelitian dengan judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa Transportasi Online InDriver di Kota Ternate."**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan masalah yang telah diuraikan, penelitian ini penting dilakukan karena sistem negosiasi harga yang diterapkan oleh InDriver menawarkan pengalaman yang berbeda dibandingkan aplikasi lain yang menggunakan sistem harga tetap berbasis algoritma, seperti yang sudah banyak diteliti oleh penelitian terdahulu di kota-kota seperti Salatiga, Jambi, dan Depok. Dengan penelitian ini, kita bisa mendapatkan pemahaman baru tentang bagaimana kualitas layanan, persepsi harga, dan kepuasan pelanggan saling memengaruhi dalam situasi yang lebih fleksibilitas dan interaktif. Sistem negosiasi memberikan pengguna kebebasan untuk menentukan harga sendiri, yang dapat membentuk pandangan mereka terhadap rasa keadilan dan kepuasan yang dirasakan, berbeda dengan sistem harga tetap berbasis algoritma. Penelitian ini juga ingin melihat sejauh mana kualitas pelayanan dan persepsi harga berperan dalam membentuk kepuasan pelanggan dalam sistem negosiasi. Hasilnya diharapkan bisa menjadi panduan yang berguna dalam mengembangkan layanan transportasi online serupa dan menyusun kebijakan yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat di daerah seperti Ternate.

Dengan demikian yang menjadi pertanyaan dalam rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa transportasi online InDriver di Kota Ternate?

2. Apakah terdapat pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan pada jasa transportasi online InDriver di Kota Ternate?
3. Apakah kualitas pelayanan dan persepsi harga secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada jasa transportasi online InDriver di Kota Ternate?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa transportasi online InDriver di Kota Ternate.
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan pada jasa transportasi online InDriver di Kota Ternate.
3. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan dan persepsi harga secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada jasa transportasi online InDriver di Kota Ternate.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat baik dari segi teoritis maupun praktis, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini bertujuan untuk menambahkan wawasan akademik dalam bidang pemasaran jasa, khususnya mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dalam konteks yang lebih luas.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur mengenai manajemen kualitas layanan dan strategi penetapan harga dalam industry transportasi online berbasis aplikasi, terutama di kota Ternate.

2. Manfaat Praktis

- a. Diharap penelitian ini bisa memberi informasi untuk perusahaan transportasi online inDriver, hasil penelitian ini bisa diterapkan untuk bahan evaluasi guna menaikkan kualitas pelayanan dan strategi penetapan harga. Dengan memahami faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan, perusahaan dapat mengoptimalkan pelayanan mereka supaya berdasarkan keinginan masyarakat.
- b. Diharapkan hasil penelitian dapat menjadi informasi untuk pemerintah, hasil penelitian ini bisa dijadikan acuan dalam merumuskan kebijakan yang mendukung perkembangan jasa transportasi online, serta meningkatkan kualitas layanan dan persepsi harga yang diberikan pada masyarakat.
- c. Diharapkan hasil penelitian ini bisa menjadi sumber yang berharga untuk penelitian berikutnya, hasil penelitian ini bisa memberikan wawasan baru serta referensi untuk studi lebih lanjut mengenai kepuasan pelanggan dalam industri transportasi online, serta mendorong pengembangan teori-teori baru dalam bidang ini.

E. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Penelitian ini memiliki cakupan dan batasan tertentu agar tetap fokus dalam menjawab rumusan masalah. Adapun ruang lingkup dan batasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Ruang Lingkup Penelitian

- a. Penelitian ini berfokus pada layanan transportasi online InDriver di Kota Ternate, dengan objek penelitian berupa pelanggan yang telah menggunakan layanan ini.

- b. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini mencakup dua variabel independen, yaitu kualitas pelayanan dan persepsi harga, serta satu variabel dependen, yaitu kepuasan pelanggan.
- c. Data dikumpulkan melalui survei kuesioner yang akan disebarakan kepada pelanggan InDriver di Kota Ternate dalam periode tertentu, untuk mengetahui persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan, persepsi harga, serta kepuasan mereka terhadap layanan tersebut.

2. Batasan Penelitian

- a. Penelitian ini berfokus kepada kualitas pelayanan dan persepsi harga, sehingga variabel lain yang berpotensi mempengaruhi kepuasan pelanggan tidak diteliti dalam studi ini.
- b. Penelitian ini berfokus pada pelanggan layanan InDriver, sehingga tidak mencakup perspektif pengemudi, manajemen perusahaan, maupun regulator transportasi online.
- c. Penelitian ini hanya dilakukan di Kota Ternate, sehingga hasilnya mungkin tidak sepenuhnya dapat digeneralisasikan ke wilayah lain dengan karakteristik pengguna yang berbeda.
- d. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yang mana data digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui survei kuesioner.