

SKRIPSI

USAHA JASA KURIR ONLINE GRAB DAN JATARASIA

(Studi Kasus Di Kota Sumbawa)



Oleh:

**DANDI BAHTIAR
218120218T**

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

2022

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

USAHA JASA KURIR ONLINE GRAB DAN JATARASIA

(Studi Kasus Di Kota Sumbawa)

Oleh :

DANDI BAHTIAR

218120218T

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram

Menyetujui

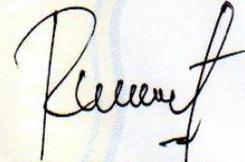
Pembimbing

Pembimbing 1



Dr. Siti Atika Rahmi, S.Sos., M.Si
NIDN.0815118302

Pembimbing 2



Rifaid S.I.P., M.I.P
NIDN.0812118704

Mengetahui,

Ketua Program Studi Administrasi Bisnis



Lalu Hendra Maniza, S.Sos., MM
NIDN. 0828108404

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**USAHA JASA KURIR ONLINE GRAB DAN JATARASIA
(Studi Kasus Di Kota Sumbawa)**

Oleh :

DANDI BAHTIAR
218120218T

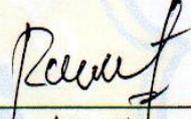
Telah dipertahankan didepan penguji
Pada tanggal Februari 2022
Dinyatakan telah memenuhi persyaratan

Tim Penguji

1. **Dr. Siti Atika Rahmi, S.Sos., M.Si.**
NIDN.0815118302

()
Ketua

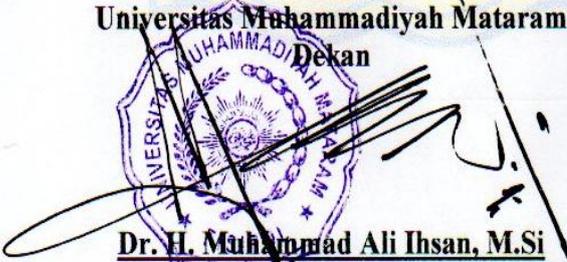
2. **Rifaid S.IP., M.L.P**
NIDN.0812118704

()
Anggota

3. **Baiq Reinelda Tri Yunarni S.E.M.Ak.**
NIDN.0807058301

()
Anggota

Mengesahkan,
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram
Dekan


Dr. H. Muhammad Ali Ihsan, M.Si
NIDN. 0806066801

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

Skripsi dengan judul **“USAHA JASA KURIR GRAB DAN JATARASIA (STUDI KASUS DI KOTA SUMBAWA)**

1. Adalah benar merupakan karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan atas karya penulis lain dengan cara yang tidak sesuai tata etika ilmiah yang berlaku dalam masyarakat atau disebut plagiatisme.
2. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan tugas akhir yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah ditulis dalam sumbernya secara jelas dan disebut dalam daftar pustaka.

Atas pernyataan ini, apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya ketidak benaran, saya bersedia menanggung akibat dan sanksi yang diberikan kepada saya dan saya sanggup dituntut sesuai hukum yang berlaku.

Mataram, 15 Maret 2022



DANDI BAHTIAR

218120218T



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

**SURAT PERNYATAAN BEBAS
PLAGIARISME**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : DANDI BAHTIAR
NIM : 218120218T
Tempat/Tgl Lahir : Ainunuk, 10 Maret 1999
Program Studi : ADM. BISNIS
Fakultas : FISIPOL
No. Hp : 083 125 285 040
Email : Dandiotonk1@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis* saya yang berjudul :

Usaha Jasa Kurir Online Grab dan Jatarasia (Studi kasus ditafa Sumbawa)

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 45%

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milih orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya **bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum** sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Mataram, Selasa 15 Maret 2022

Penulis



Dandi Bahtiar
NIM 218120218T

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos., M.A. Pj
NIDN. 0802048904

*pilih salah satu yang sesuai



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT**

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dandi Bahtiar
 NIM : 218120218T
 Tempat/Tgl Lahir : Ainunuk, 10 Maret 1999
 Program Studi : ADM. BISNIS
 Fakultas : FISIPOL
 No. Hp/Email : Dandi0tonk@gmail.com
 Jenis Penelitian : Skripsi KTI Tesis

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

Usaha Jasa turir online Grab dan Jatarasia (Studi kasus di Kota Sambawa)

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Mataram, Selasa 15 Maret 2022
 Penulis



Dandi Bahtiar
 NIM. 218120218T

Mengetahui,
 Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos..M.A. Ph
 NIDN. 0802048904

RIWAYAT HIDUP

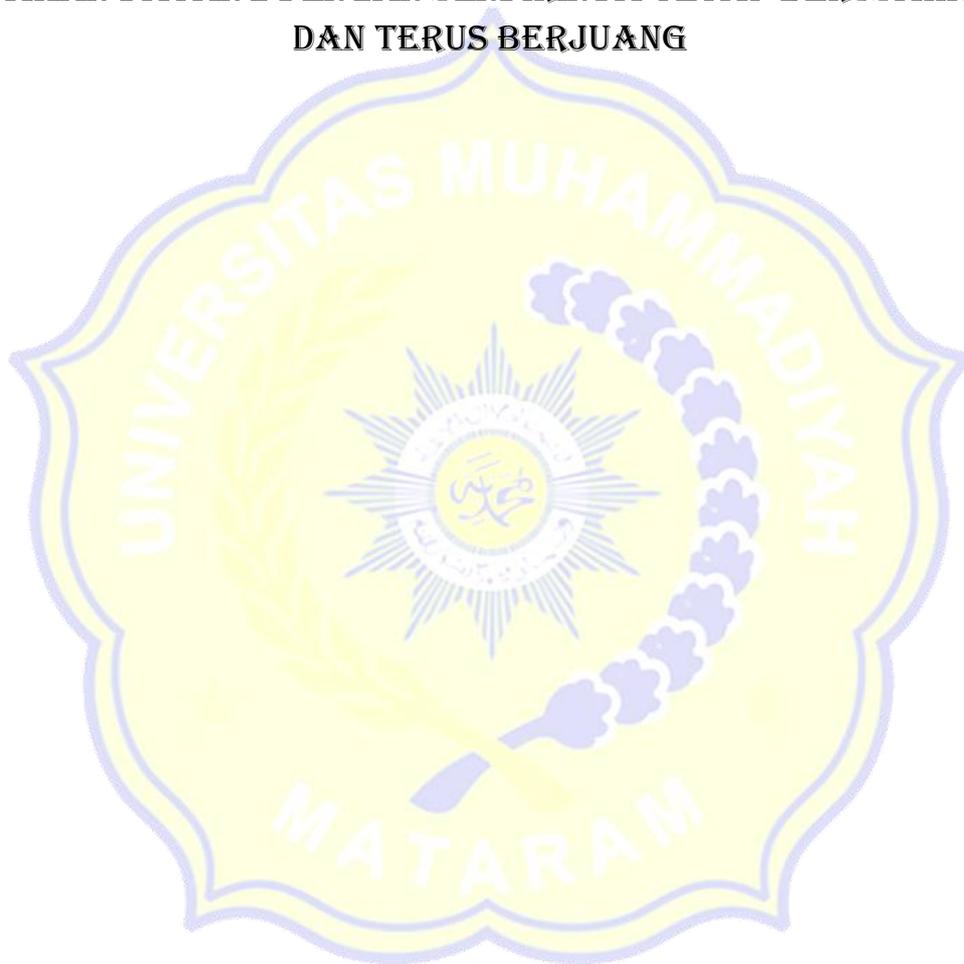


Penulis bernama lengkap Dandi Bahtiar, Lahir di Dusun Ai-Nunuk Desa Serading Kecamatan Moyo Hilir, Kabupaten Sumbawa, Provinsi Nusa Tenggara Barat pada tanggal 10 Maret 1999 yang merupakan anak pertama dari dua bersaudara. Penulis lahir dari pasangan suami istri bernama Bapak Abu Bakar dan Ibu Idarsaidah

Penulis menyelesaikan Pendidikan Sekolah Dasar di MI Gunung Galesa dan lulus pada tahun 2010, dan penulis melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMPN 2 Moyo Hilir dan lulus pada tahun 2013, Kemudian menempuh Pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan di SMA Muhammadiyah Sumbawa dengan jurusan IPS dan lulus pada tahun 2016. Kemudian pada tahun yang sama diterima di perguruan tinggi Universitas Muhammadiyah Mataram tahun 2016 pada Program Studi S1 Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram dan lulus pada bulan Maret 2022.

MOTTO

**TIDAK ADA YANG SIA-SIA JIKA KITA MAU BERUSAHA,
KESUKSESAN SESEORANG DATANG DARI DIRI SENDIRI APABILA
KITA MAU BERUSAHA DAN BEKERJA KERAS MAKA KESUKSESAN
ITU
AKAN DATANG DENGAN SENDIRINYA TETAP BERUSAHA
DAN TERUS BERJUANG**



PERSEMBAHAN

*Dengan mengucap rasa syukur, Saya persembahkan Skripsi ini untuk kedua Orang
Tua saya, Saudara serta Keluarga saya dan juga Universitas tercinta Universitas
Muhammadiyah Mataram.*



UCAPAN TERIMAKASIH

Dalam kesempatan ini, peneliti menyampaikan terima kasih dan rasa hormat yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Dr. H. Arsyad Abd. Gani, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram dan jajarannya.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Lalu Hendra Maniza, S.Sos., M.M selaku Ketua Prodi Administrasi Bisnis terimakasih atas segala keikhlasan dan kesabaran dalam memberikan bimbingan dan arahan dalam menyusun skripsi.
4. Dr. Siti Atika Rahmi, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I, terimakasih atas segala keikhlasan dan kesabaran dalam memberikan bimbingan dan arahan dalam menyusun skripsi.
5. Rifaid, S.IP., M.I.P. selaku Dosen Pembimbing II, terimakasih atas keikhlasan dan kesabaran dalam memberikan arahan bimbingan dalam mengarahkan menyusun skripsi.
6. Kepada ke Orang Tua saya yang sangat berjasa yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan tanpa lelah sehingga skripsi ini dapat diselesaikan sesuai dengan harapan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat dan hidayah-NYA, sehingga penyusunan skripsi yang berjudul “*Usaha Jasa Kurir Online Grab Dan Jatarasia (studi kasus di kota Sumbawa)*” dapat diselesaikan dengan baik.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan dan mendapat gelar S.AB pada Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram. Tidak dapat disangkal bahwa butuh usaha yang keras dalam penyelesaian pengerjaan skripsi ini. Namun, karya ini tidak akan selesai tanpa orang-orang tercinta di sekeliling saya yang mendukung dan membantu. Terima kasih saya sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. H. Arsyad Abd. Gani, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram dan jajarannya.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Lalu Hendra Maniza, S.Sos., M.M selaku Ketua Prodi Administrasi Bisnis terimakasih atas segala keikhlasan dan kesabaran dalam memberikan bimbingan dan arahan dalam menyusun skripsi.
4. Dr. Siti Atika Rahmi, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I, terimakasih atas segala keikhlasan dan kesabaran dalam memberikan bimbingan dan arahan dalam menyusun skripsi.

5. Bapak Rifaid S.IP., M.I.P selaku Dosen Pembimbing II, terimakasih atas keikhlasan dan kesabaran dalam memberikan arahan bimbingan dalam mengarahkan menyusun skripsi.
6. Kedua Orang Tua saya yang sangat berjasa dan selalu mendoakan dan memberikan dukungan tanpa lelah sehingga skripsi ini dapat diselesaikan sesuai dengan harapan.

Dengan segala keterbatasan dan kerendahan hati dalam menyusun skripsi, Penulis sangat menyadari bahwa karya ini masih sangat jauh dari kesempurnaan. Maka dari itu saran dan kritik yang bersifat konstruktif sangat peneliti harapkan demi kelayakan dan kesempurnaan kedepannya agar bisa diterima dan bermanfaat secara penuh oleh khalayak umum yang berminat dengan karya ini.

Mataram, 08 Maret 2022

Dandi Bahtiar

218120218T

USAHA JASA KURIR ONLINE GRAB DAN JATARASIA (Studi Kasus Di Kota Sumbawa)

ABSTRAK

Pertumbuhan ekonomi yang pesat, yang di iringi dengan semakin banyaknya perusahaan tak akan lepas dari resiko dan persaingan yang tentunya semakin ketat. Transportasi memiliki peranan penting dalam pembangunan perekonomian, karena berkaitan dengan distribusi barang, jasa, dan tenaga kerja, serta merupakan inti dari pergerakan ekonomi di kota. Tujuan peneliti ini untuk mengetahui kualitas pelayanan yang unggul antara grab dan jatarasia di kota sumbawa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif pengumpulan data peneliti yaitu melalui observasi, wawancara dan dokumentasi sumber data yaitu data primer, data sekunder. Dan teknik analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, verifikasi

Dari Hasil peneliitian ini ada empat indikator dalam menentukan kualitas pelayanan yang unggul yaitu kecepatan, keterjangkauan harga, keramahan dan kenyamanan

Kata Kunci : *persaingan jasa layanan, Grab, Jatarasia*



ONLINE COURIER SERVICES OF GRAB AND JATARASIA

(Case Study in Sumbawa City)

ABSTRACT

Rapid economic growth, accompanied by an increase in businesses, will inevitably bring danger and increased competition. Transportation has a crucial part in economic development since it distributes products, services, and labor, and it is at the heart of the urban economic movement. This research aims to find out the superior service quality between Grab and Jatarasia in the city of Sumbawa. This study uses a descriptive qualitative approach to data collection by researchers through observation, interviews, and documentation of data sources, namely primary data and secondary data. The data analysis techniques are data reduction, data presentation, verification. The results of this research showed there are four indicators in determining superior service quality, namely speed, affordability, friendliness and comfort

Keywords: service competition, Grab, Jatarasia

MENGESAHKAN
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA
MATARAM _____
KEPALA
DIT P3B
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
MATARAM MUHAMMADIYAH MATARAM
Humaira, M.Pd
NIDN. 0803048601

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
SURAT PLAGIARISME	v
SURAT PUBLIKASI	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
UCAPAN TERIMAKASIH	x
KATA PENGANTAR	xi
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
DAFTAR ISI	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Pustaka.....	9
2.2. Landasan Teori.....	12
2.2.1 Jasa.....	12
2.2.1.1 Pengertian Jasa.....	12
2.2.1.2 Karakteristik Jasa.....	12
2.2.2 Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.2.1 Pengertian Kualitas.....	16
2.2.2.2 Service Excellence.....	17

2.2.3 Kepuasan Konsumen	17
2.2.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	17
2.2.3.2 Kepuasan dan tidak Kepuasan Konsumen.....	18
2.2.3.3 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen	18

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	24
3.2 Lokasi Penelitian	25
3.3 Sumber Data	25
3.4 Teknik Pengumpulan Data	26
3.5 Teknik Analisis Data	28

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Letak dan kondisi Geografis Kota Sumbawa	30
4.2 Profil objek penelitian	34
4.2.1 Sejarah Berdirinya Grab	34
4.2.2 Sejarah Berdirinya Jataria.....	39
4.2.3 Standar oprasional Grab dan Jatarasia di kotaSumbawa.....	42
4.2.4 Hasil Penelitian	50

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Saran	72

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi yang pesat, yang diiringi dengan semakin banyaknya perusahaan tak akan lepas dari resiko dan persaingan yang tentunya semakin ketat. Kondisi internal perusahaan yang buruk dan dinilai tidak sehat dapat mempengaruhi tidak efektifnya perusahaan dalam menjalankan segala macam aktivitasnya. Keadaan tersebut secara langsung menuntut perusahaan agar berlomba-lomba mempertahankan eksistensinya dan memperbaiki kinerjanya (Sofwatun, *et.al*,2021).

Transportasi memiliki peranan penting dalam pembangunan perekonomian, karena berkaitan dengan distribusi barang, jasa, dan tenaga kerja, serta merupakan inti dari pergerakan ekonomi di kota. Kegiatan dari transportasi adalah memindahkan barang dan penumpang dari satu tempat ke tempat lain maka dengan demikian pengangkut menghasilkan jasa angkutan atau dengan kata lain produksi jasa bagi masyarakat yang membutuhkan sangat bermanfaat untuk pemindahan atau pengiriman barang-barangnya (Karnadi, 2021).

Seiring berkembangnya zaman dan teknologi yang semakin cepat telah mempengaruhi perubahan gaya hidup sosial dalam berbagai aspek kehidupan. Berkembangnya pemanfaatan media internet sebagai sarana interaksi sosial telah mengantarkan banyak kemudahan komunikasi maupun informasi dalam segala

bidang. Terutama pada dunia bisnis yang saat ini menghadapi persaingan global yang ketat. Saat ini internet menjadi unggulan bagi para pebisnis dalam usaha memenangkan persaingan bisnis. Ini didasari oleh meningkatnya pengguna internet di dunia yang dimana memudahkan para pebisnis untuk memasarkan dan mengembangkan lahan bisnisnya. (Saragih & Ramdany 2012.)

Era perkembangan internet di tengah - tengah pertumbuhan penduduk yang begitu pesat, internet sangat dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Kehadiran jasa transportasi berbasis aplikasi online yang menggunakan internet sangat berpengaruh bagi masyarakat dalam segala aktifitas secara cepat dan efisien. Salah satu bisnis yang sedang berkembang saat ini adalah bisnis jasa transportasi dengan sepeda motor atau yang dulu biasa disebut ojek. Jika dahulu ojek dikelola secara konvensional dan kepemilikan tunggal, sekarang muncul bisnis baru taxi motor yaitu suatu usaha komersial, yang menyediakan jasa transportasi bagi umum dan dikelola secara profesional (Kodunci, *et,al* 2016).

Keberadaan jasa transportasi dirasa sangat penting sekali, khususnya jasa transportasi yang murah, nyaman, dan aman yang diinginkan oleh masyarakat modern saat ini. Salah satu bisnis yang sedang berkembang saat ini adalah bisnis jasa transportasi dengan sepeda motor atau yang dulu biasa disebut dengan ojek. Sebagai sarana angkutan, ojek dinilai banyak memberi keuntungan bagi golongan masyarakat tertentu yang bersifat rutin maupun berkala yang dibutuhkan dalam menunjang pergerakan

Di kota Sumbawa saat ini fenomena ojek online juga kian menjamur, terbukti dengan hadirnya beberapa kelompok ojek yang memakai sistem online. Walaupun sistem kerjanya belum dikelola secara profesional, namun masyarakat kota Sumbawa sangat antusias menyambut kehadirannya. Sama seperti ojek-ojek online di kota besar lainnya yang lebih profesional, pelayanan yang ditawarkan ojek online di Sumbawa pun juga sama dan dikelola juga oleh admin yang bertugas menghubungkan antara konsumen dengan driver ojek tersebut. Pelayanan yang ditawarkan diantaranya antar-jemput penumpang, antar-jemput barang, dan delivery makanan. Adapun cara untuk memesan ojek tersebut adalah dengan menggunakan aplikasi. Melihat fenomena tersebut saya tertarik untuk melakukan penelitian terhadap bisnis ojek yang berbasis online di Kota Sumbawa ini dengan memilih usaha Jatarasia dan Grab.

Transformasi umum ini membuka peluang bagi pelaku usaha untuk membuka usaha transportasi online. Adapun startup pertama kali yang hadir di Kota Sumbawa adalah Jatarasia dan diikuti startup Grab. Kehadiran kedua startup ini mendapatkan respon dari masyarakat kota Sumbawa yang sangat baik dan menjadi bisnis startup yang kian populer (Taslim, 2020).

Jatarasia dan Grab adalah salah satu perusahaan di bidang transportasi di kota Sumbawa yang menggunakan pelayanannya secara online, yakni dengan menggunakan aplikasi yang bisa di unduh di playstore. Perusahaan jasa transportasi online ini banyak diminati oleh masyarakat hal ini dapat dilihat dari

pengunduhannya pengunduhan jatarasia sebanyak 1000 lokal kota Sumbawa, dan grab sebanyak 100 juta unduhan nasional (playstore, 2021).

Jatarasia adalah jasa kurir online lokal asli dari karya anak Sumbawa, yang di mulai pada tahun 2020, dan menjadi startup pertama di kota Sumbawa, semenjak kepercayaan masyarakat Sumbawa tinggi, jatarasia berkembang dan menjadi startup yang di ungguli masyarakat Sumbawa, di buktikan dengan jumlah unduhan sebanyak 1Rb, unduhan lokal pada tahun 2021 jatarasia hadir dengan meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa transaksi Jasa Rental dan ojek online. Salah satu yang menjadi daya dukung yang dapat mempermudah akses order atau pemesanan selain sumber daya manusia dan buatan adalah ketersediaan infrastruktur teknologi yang mempunyai serta promosi yang massif sehingga konsumen mengenal dan mengetahui keberadaan jatarasia. Keberadaan jasa kurir online jatarasia di kota Sumbawa saat ini dalam proses peningkatan baik dari system teknologi, jumlah anggota dan promosi yang massif baik melalui media cetak maupun media sosial.

Grab berdiri pada tahun 2011 di Malaysia, tahun 2015 di Indonesia dan tahun 2021 grab masuk ke Sumbawa dan menjadi pesaing dari jatarasia Grab merupakan perusahaan penyedia jasa transportasi berbasis online yang selalu meningkatkan kualitas layanannya dan harga yang ditawarkan juga cukup bersaing, dengan penyedia jasa transportasi lain. Grab pun menyediakan layanan kebutuhan sehari-hari bagi para konsumen termasuk perjalanan, pesan antar makanan, dan pengiriman barang. Saat ini Grab menyediakan layanan di

berbagai negara yaitu Singapura, Indonesia, Filipina, Malaysia, Thailand, Vietnam, Myanmar dan Kamboja dan menjadi salah satu jasa kurir online terbesar di Asia Tenggara dengan jumlah unduhan 100jt.

Meskipun tergolong baru belum satu tahun, di Kota Sumbawa Grab mampu unggul dari pesaingnya yaitu Jatarasia mengingat Grab adalah salah satu jasa kurir online terbesar di Asia Tenggara dan memiliki cabang di berbagai Negara mencakup Asia Tenggara dan masyarakat Kota Sumbawa sudah mengenal Grab dari dulu sebelum Jatarasia, melalui media-media masa. dan dari segi promosi, Grab pun unggul. seperti yang kita lihat banyak iklan dari Grab bermunculan di media elektronik dan media cetak sedangkan Jatarasia baru memiliki satu cabang di Kota Sumbawa dan hanya mencakup wilayah Kota Sumbawa.

Untuk menarik minat konsumen membeli produk yang ditawarkan maka dibutuhkan adanya promosi yang efektif, harga yang kompetitif dibandingkan harga yang ditawarkan pesaing, kualitas produk yang bermutu dan juga layanan purna jual yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan. Menariknya promosi yang ditawarkan akan mempengaruhi minat konsumen untuk mencoba mengonsumsi produk tersebut. Maka dengan demikian produsen akan terus terpacu untuk membuat iklan dan promosi yang menarik agar dapat mempengaruhi konsumen untuk membeli produknya. Setelah melihat adanya promosi yang menarik, maka dengan sendirinya konsumen akan mencoba membandingkan harga yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut dibandingkan

dengan harga yang ditawarkan oleh pesaing. Hal yang kemudian diperhatikan oleh konsumen setelah mengetahui secara spesifik suatu produk adalah bagaimana kualitas dari produk yang mereka beli setelah mencoba (Yusup, 2011).

Perusahaan atau organisasi dapat maju dan berkembang apabila mampu menjalankan kegiatan dengan manajemen yang baik. Peranan manajemen sangat menentukan karena tidak hanya memperhatikan satu faktor saja tetapi seluruh faktor yang terdapat di dalam perusahaan. Dalam menciptakan loyalitas pelanggan, perusahaan dituntut untuk dapat memberikan kualitas pelayanan dan harga yang baik. Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan, mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Pemesanan berbasis online ini yang hanya terbatas bagi para pengguna smartphone, sehingga pelanggan hanya terbatas pada kalangan tertentu saja dan harga juga menentukan dari loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan merupakan fungsi dari kepuasan dan kualitas jika hubungan antara kepuasan dengan loyalitas pelanggan adalah positif, maka kepuasan yang tinggi akan meningkatkan loyalitas pelanggan. Setelah memahami latar belakang para pengguna jasa tersebut maka akan di ketahui hal-hal perbandingan jasa kurir online dengan mengetahui perbandingan peluang usaha jasa kurir online berdasarkan latar belakang yang di uraikan, penulis memilih judul **“Usaha Jasah Kurir Online Grab Dan Jatarasia (Studi Kasus Di Kota Sumbawa Besar)”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, bahwa rumusan masalahnya : Kualitas pelayanan yang unggul antara jatarasia dengan grab di kota Sumbawa

1.3 Tujuan Penelitian

1. Tujuan peneliti ini untuk mengetahui kualitas pelayanan yang unggul antara grab dan jatarasia di kota Sumbawa.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penyusunan penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan wawasan dan pengetahuan dalam memahami usaha jasa kurir online grab dan Jatarasia dari segi kualitas Pelayanan yang unggul di kota Sumbawa

2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis yang dapat di ambil dari penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut :

- a. Manfaat untuk peneliti

Sebagai syarat untuk menyelesaikan studi SI di Jurusan ilmu administrasi bisnis Universitas Muhammadiyah Mataram.

- b. Manfaat untuk mahasiswa

Peneliti ini diharapkan dapat menjadi sumber bahan bacaan yang aktual untuk dapat memahami jasa kurir online dan dapat di kembangkan untuk bahan penelitian selanjutnya.

c. Manfaat untuk grab dan Jatarasia

Dengan penelitian ini di harapkan bias menjadi masukan dan bahan pertimbangan kebijakan bagi jasa kurir online grab dan Jatarasia di kota Sumbawa



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka

Penelitian terdahulu dijadikan sebagai salah satu acuan peneliti guna memperkaya teori dan sebagai bahan kajian untuk melakukan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian terdahulu dapat digunakan sebagai sumber literatur dengan menganalisa penelitian yang sudah ada agar dapat memudahkan peneliti untuk melakukan pengembangan penelitian juga sebagai bukti bahwa terdapat penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian yang diangkat sehingga dapat dilakukan perbandingan dengan penelitian yang akan dilakukan. Berikut adalah penelitian terdahulu yang dimuat dalam bentuk tabel, sebagai berikut:

Chairun Nisa Halim, Tatik Suryani STIE Perbanas Surabaya Journal of Business and Banking Volume 3, No. 1, May 2013, pages 81 – 92 Dengan Judul “Pengaruh Keramahan, Kredibilitas Dan Citra Karyawan Terhadap Kedekatan Karyawan Dan Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Bank Konvensional Di Surabaya” Tujuan dari penelitian ini adalah Penelitian ini mencoba untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi kedekatan nasabah karena pengaruh kedekatan ini dapat meningkatkan kepuasan nasabah. kesimpulan bahwa keramahan karyawan memiliki pengaruh positif tidak signifikan terhadap kedekatan karyawan dengan nasabah bank konvensional milik Negara, kredibilitas karyawan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kedekatan karyawan dengan nasabah, citra Karyawan memiliki hubungan yang

positif dan signifikan terhadap kedekatan karyawan dengan nasabah, kedekatan karyawan dengan nasabah memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan. perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terdapat pada variabel dan metode penelitian

Wika Rinawati dengan judul “Kepuasan Konsumen Terhadap Produk dan Layanan Makanan Restoran “Student Corner” Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana (PTBB) Fakultas Teknik UNY”, 2015, Universitas Negeri Yogyakarta.5 Tujuan penelitian ini adalah 1) untuk mengetahui sejauh mana ketertarikan konsumen pada produk dan pelayanan restoran “student corner” jurusan FTBB di FT UNY, 2) Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap produk makanan restoran “student corner” jurusan FTBB di FT UNY. metode yang digunakan pada penelitian ini adalah skala likert dengan hasil penelitian 1) konsumen lebih tertarik karena lingkungan dan suasana tempat dengan tingkat 17,66%, 2) tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk dengan tingkat kesesuaian 82,34%. Perbedaan dengan skripsi yang penulis lakukan adalah skripsi ini memiliki dua variabel yaitu produk dan layanan sedangkan skripsi yang penulis lakukan hanya menggunakan satu variabel yaitu produk makana

Dara saputri mahasiswa program studi Perbankan syariah Fakultas ekonomi dan bisnis Islam Universitas Negeri Raden Intan Lampung dengan judul “Pengaruh kemudahan, daya guna, kenyamanan, kepercayaan Terhadap minat nasabah pengguna Mobile banking pada PT. Bank BNI syariah Kantor cabang ttanjung karang (2017). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Variabel kemudahan, Daya guna, Kenyamanan, Kepercayaan terhadap minat nasabah pengguna mobile Banking di Bank BRI Tanjung

Karang. Variabel Kenyamanan memiliki Pengaruh terhadap minat nasabah pengguna mobile banking di bank BRI Syari'ah Kantor Cabang Tanjung Karang. hal ini ditunjukkan dengan nilai thitung > ttabel sebesar 2,222 > 1,690 dan pada tingkat signifikan $\alpha=0,05$ menunjukkan nilai signifikan 0,034

Penelitian lain juga dilakukan oleh I Made Subrata (2015) dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Belanja Wisatawan Domestik Ke Pasar Seni Tradisional di Kabupaten Gianyar” hasil analisis menunjukkan bahwa: 1) tidak ada pengaruh signifikan secara tidak langsung variabel produk dan harga terhadap minat belanja wisatawan melalui kepuasan, 2) variabel produk dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, 3) tidak ada pengaruh signifikan secara langsung maupun tidak langsung variabel pendidikan dan jumlah tanggungan terhadap minat belanja wisatawan melalui pendapatan, 4) variabel pendidikan dan jumlah tanggungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pendapatan, 5) variabel produk dan harga, berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat belanja wisatawan, sedangkan pendidikan, jumlah tanggungan, kepuasan dan pendapatan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap minat belanja wisatawan. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu, jika pada penelitian terdahulu membahas tentang minat belanja wisatawan domestik ke pasar seni sedangkan pada penelitian sekarang yakni tentang minat belanja pada pasar tradisional, dan juga berbeda pada lokasi penelitiannya.

Viona Aprilya, (2013), Jurnal Manajemen, Vol.2, No.1, Hal.1-9 dengan judul “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J.Co Cabang

Padang”. Variabel penelitian: Variabel Keandalan, Variabel Daya Tanggap, Variabel Jaminan, Variabel Empati, dan Variabel Kepuasan Pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) keandalan (reliability) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (2) daya tanggap (responsiveness) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (3) jaminan (assurance) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (4) empati (emphaty) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan (5) bukti fisik (tangibles) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pengertian Jasa

Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak. (Lupiyoadi,2014:7).

2.2.1.1 Karakteristik Jasa

Ada empat karakteristik pokok pada jasa yang membedakannya dengan barang, Menurut (Atmoko, 2011) yaitu :

a) Intangibility

Jasa bersifat intangibility, artinya tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium, atau didengar sebelum dibeli, Seseorang tidak dapat menilai hasil dari jasa sebelum ia

menikmatinya sendiri. Bila pelanggan membeli jasa, maka ia hanya menggunakan, memanfaatkan, atau menyewa jasa tersebut. Pelanggan tersebut tidak lantas memiliki jasa yang dibelinya. Oleh karena itu untuk mengurangi ketidak pastian, para pelanggan memperhatikan tanda-tanda atau bukti kualitas jasa tersebut. Mereka akan menyimpulkan kualitas jasa dari tempat (place), orang (people), peralatan (equipment), bahan-bahan komunikasi (communication materials), simbol, dan harga yang mereka amati. Kesimpulan yang diambil para pelanggan akan banyak dipengaruhi oleh atribut-atribut yang digunakan perusahaan jasa, baik atribut yang bersifat objektif dan dapat dikuantitatifkan maupun atribut yang sangat subyektif dan bersifat perseptual.

b) Inseparability

Barang biasanya diproduksi terlebih dahulu, kemudian dijual, baru dikonsumsi. Sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama, Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa. Keduanya mempengaruhi hasil (outcome) dari jasa tersebut. Dalam hubungan penyedia jasa dan pelanggan ini, efektivitas individu yang menyampaikan jasa (contact-personnel) merupakan unsur penting (tjipto, 2012).

c) Variability

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan nonstandardized output, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut dihasilkan. Menurut Bovee, Houston, dan Thill ada tiga faktor yang

menyebabkan variabilitas kualitas jasa yaitu kerja sama atau partisipasi pelanggan selama penyampaian jasa, moral/motivasi karyawan dalam melayani pelanggan, dan beban kerja perusahaan.

d) Perishability

Jasa bersifat perishability artinya jasa merupakan komoditas yang tidak tahan lama, tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang di waktu datang, di jual kembali, atau dikembalikan. Sebagai contoh, kursi pesawat yang kosong, kamar hotel yang tidak dihuni, atau jam tertentu tanpa pasien di tempat praktik dokter umum akan berlalu atau hilang begitu saja karena tidak bisa disimpan

2.2.2 Kualitas Pelayanan

kualitas layanan adalah keseluruhan ciri dan karakteristik suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuan nya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat. Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan untuk dapat memenuhi harapan konsumen nya. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang

menyenangkan. Pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan Menurut (Abdullah dan Francis, 2018).

2.2.2.1 Service Excellence (Pelayanan yang unggul)

Sehubungan dengan peranan contact personnel yang sangat penting dalam menentukan kualitas jasa, setiap perusahaan memerlukan service excellent. Yang dimaksud service excellence atau pelayanan yang unggul yakni suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskannya (Elhaitammy). Secara garis besar ada empat unsur pokok dalam konsep ini:

a) Kecepatan

Kecepatan Yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Tuntutan keandalan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja pegawai dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap pegawai dalam memberikan pelayanannya.

b) Keterjangkauan Harga

Dalam memasarkan suatu barang atau jasa, setiap perusahaan harus menetapkan harganya secara tepat. Harga merupakan satu-satunya unsur bauran pemasaran yang memberikan pemasukan atau pendapatan bagi perusahaan, sedangkan ketiga unsur lainnya (produk, distribusi, dan promosi) menyebabkan timbulnya biaya (pengeluaran). Di samping itu harga merupakan unsur bauran pemasaran yang bersifat fleksibel, artinya dapat diubah dengan cepat

c) Keramahan

Ramah adalah sikap santun terhadap semua orang agar orang lain merasakan kenyamanan dan perasaan senang saat bersama kita. Bersikap ramah dan baik ternyata belum cukup bagi karyawan dalam menjalankan tugasnya. Sikap dan perilaku menentukan kualitas pelayanan yang unggul

d) Kenyamanan

Kenyamanan pelayanan merupakan penilaian pelanggan terhadap waktu yang digunakan pelanggan dan usaha yang dilakukannya dalam tindakan pembelian atau pemakaian suatu jasa. Penilaian mengenai kenyamanan pelayanan dapat ditinjau dari dimensi pembentuk konstruk tersebut yaitu kenyamanan dalam pengambilan keputusan, kenyamanan untuk mengakses layanan, kenyamanan dalam melakukan transaksi, kenyamanan untuk mendapatkan manfaat inti dari jasa, dan kenyamanan pasca penyampaian layanan. Kenyamanan dalam pelayanan menjadi sangat penting karena merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Keempat komponen tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi, maksudnya pelayanan atau jasa menjadi tidak excellence bila ada komponen yang kurang. Untuk mencapai excellence, setiap karyawan harus memiliki keterampilan tertentu, di antaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa di butuhkan, menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik, bisa memahami bahasa isyarat pelanggan, dan memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara professional (tjipto, 2004).

2.2.3 Kepuasan Konsumen

Menurut (tjiptono, 2014:353) kata “kepuasan atau satisfaction: berasal dari bahasa latin “satis” (artinya cukup banyak, memadai) dan “facio” (melakukan atau membuat) secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai

2.2.3.1 Kepuasan dan ketidakpuasan konsumen

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu usaha. Hal ini telah menjadi suatu kepercayaan umum karena dengan memuaskan konsumen, organisasi dapat meningkatkan tingkat keuntungan dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas, Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, mereka bersedia merekomendasikan perusahaan, mau membayar sesuai mutu yang disampaikan, mengatakan hal-hal yang positif dari perusahaan,

dan kurang sensitif terhadap harga. Sedangkan pelanggan yang tidak puas mereka akan kecewa, dengan kekecewaan itu pelanggan akan melakukan tindakan komplain, atau tidak sama sekali melakukan apa-apa (Daryantosatyobudi &, 2014).

2.2.3.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen

Menurut Zeithaml, kepuasan konsumen di pengaruhi oleh persepsi atas kualitas jasa, persepsi atas harga, serta faktor situasional dan faktor personal. Kepuasan konsumen juga dipengaruhi oleh kualitas produk atau barang yang diberikan pada pelanggan dalam proses penyerahan jasa.

2.2.3.3 Cara Mengukur Kepuasan konsumen

Cara mengukur kepuasan pelanggan, Ada beberapa cara mengukur kepuasan pelanggan menurut (Manap,2016) adalah :

- a) Complaint and suggestion system (Sistem keluhan dan saran). Banyak perusahaan membuka kotak saran dan menerima keluhan yang dialami oleh langganannya. Ada juga perusahaan yang memberi amplop yang telah ditulis alamat perusahaan untuk digunakan menyampaikan saran, keluhan serta kritik. Saran tersebut dapat juga disampaikan melalui kartu komentar, customer hot line, telepon bebas pulsa. Informasi ini dapat memberikan ide dan masukan kepada perusahaan yang memungkinkan perusahaan mengantisipasi dan cepat tanggap terhadap kritik dan saran tersebut.

- b) Customer satisfaction surveys (survey kepuasan pelanggan), dalam hal perusahaan melakukan survei untuk mendeteksi komentar pelanggan survei ini dapat dilakukan melalui pos, telepon, atau wawancara pribadi.
- c) Ghost shopping (pembeli bayangan), dalam hal ini perusahaan menurut orang tertentu sebagai pembeli ke perusahaan lain atau ke perusahaannya sendiri. Pembeli misteri ini melaporkan keunggulan dan kelemahan pelayanan yang melayaninya. Juga dilaporkan segala sesuatu yang bermanfaat sebagai bahan pengambilan keputusan oleh manajemen. Bukan saja orang lain yang disewa untuk menjadi pembeli bayangan tetapi juga manajer sendiri harus turun ke lapangan, belanja ke toko saingan di mana ia tidak dikenal. Pengalaman manajer ini sangat penting karena data dan informasi yang diperoleh langsung ia alami sendiri.
- d) Lost Customer Analysis (Analisis pelanggan yang lari), langganan yang hilang dicoba dihubungi. Mereka diminta untuk mengungkapkan mengapa mereka berhenti, pindah ke perusahaan lain, adakah sesuatu masalah yang terjadi yang tidak bisa di atasi atau terlambat di atasi. Dari kontak semacam ini akan diperoleh informasi dan akan memperbaiki kinerja perusahaan sendiri agar tidak ada lagi langganan yang lari dengan cara meningkatkan kepuasan mereka.

2.2.4 Persaingan

Konsep pemasaran menyatakan bahwa untuk menjadi sukses, sebuah perusahaan harus memberikan nilai dan kepuasan yang lebih besar kepada pelanggan dari pada

pesaingnya. Karenanya, pemasaran harus bekerja lebih dari pada sekedar beradaptasi pada kebutuhan konsumen sasaran. Mereka juga harus memperoleh keunggulan strategi dengan menempatkan posisi (positioning) penawaran mereka kuat-kuat pada pikiran konsumen untuk melawan penawaran pesaing (Sunarto, 2004: 55). 24 Pesaing meliputi keseluruhan barang dan jasa maupun perusahaan-perusahaan yang menghasilkan produk untuk memperebut pasar yang sama. Adanya pesaing mendorong perusahaan untuk meningkatkan kualitas produknya, tetapi juga mempersempit gerak pemasaran perusahaan. Keberadaan pesaing mempengaruhi langsung pemasaran perusahaan, untuk itu perlu dikendalikan. Sehingga keberadaannya dapat membantu kegiatan pemasaran dengan baik.

2.2.5 Tinjauan Konseptual

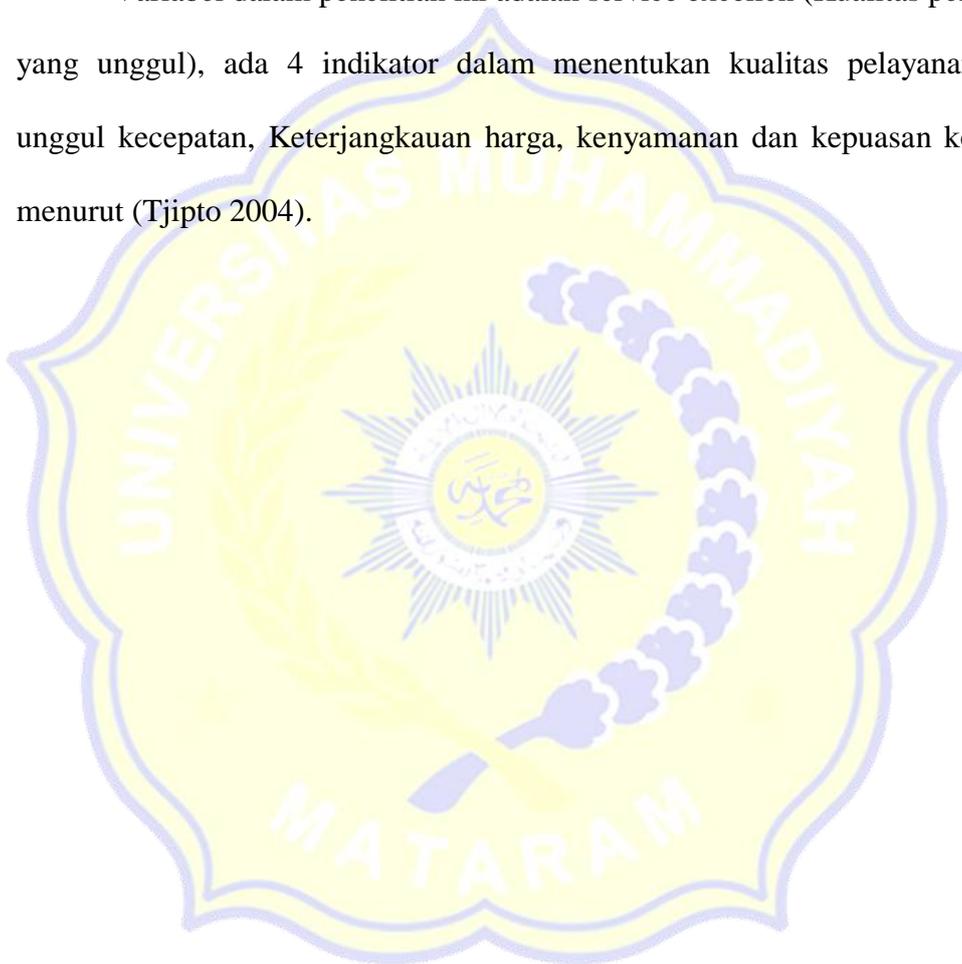
Judul dari proposal ini adalah “usaha jasa kurir online grab dan jatarasia studi kasus di kota Sumbawa” judul tersebut mengandung unsur-unsur pokok yang perlu di batasi pengertiannya agar pembahasan di dalam proposal ini lebih fokus dan lebih spesifik, disamping itu tinjauan konseptual adalah pengertian judul yang akan memudahkan pembaca untuk memahami isi pembahasan serta dapat menghindari kesalahan oleh karena itu di bawah ini akan di uraikan tentang makna pembahasan dari judul tersebut:

1. Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak

2. Service Excellence (Pelayanan yang unggul)Sehubungan dengan peranan contact personnel yang sangat penting dalam menentukan kualitas jasa, setiap perusahaan memerlukan service excellent. Yang dimaksud service excellence atau pelayanan yang unggul yakni suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskannya.
3. Grab berdiri pada tahun 2011 di Malaysia, tahun 2015 di Indonesia dan tahun 2021 grab masuk ke Sumbawa, Grab merupakan perusahaan penyedia jasa transportasi berbasis online yang selalu meningkatkan kualitas layanannya dan harga yang ditawarkan juga cukup bersaing, dengan penyedia jasa transportasi lain.
4. Jatarasia adalah jasa kurir online lokal asli dari karya anak Sumbawa, yang di mulai pada tahun 2020, dan menjadi starup pertama di kota Sumbawa, semenjak kepercayaan masyarakat Sumbawa tinggi, jatarasia berkembang dan menjadi starup yang di ungguli masyarakat Sumbawa, di buktikan dengan jumlah unduhan sebanyak 1Rb, unduhan lokal pada tahun 2021
5. Kepuasan Konsumenkata “kepuasan atau satisfaction: berasal dari bahasa latin “satis” (artinya cukup banyak, memadai) dan “facio” (melakukan atau membuat) secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai
6. PersainganKonsep pemasaran menyatakan bahwa untuk menjadi sukses, sebuah perusahaan harus memberikan nilai dan kepuasan yang lebih besar kepada pelanggan dari pada pesaingnya. Karenanya, pemasaran harus bekerja lebih dari

pada sekedar beradaptasi pada kebutuhan konsumen sasaran. Mereka juga harus memperoleh keunggulan strategi dengan menempatkan posisi (positioning) penawaran mereka kuat-kuat pada pikiran konsumen untuk melawan penawaran pesaing

Variabel dalam penelitian ini adalah service excellen (Kualitas pelayanan yang unggul), ada 4 indikator dalam menentukan kualitas pelayanan yang unggul kecepatan, Keterjangkauan harga, kenyamanan dan kepuasan konsuem menurut (Tjipto 2004).



2.2.6 Kerangka Berfikir

Berdasarkan uraian diatas Usaha Jasa Kurir Online Grab dan Jatarasia di kota Sumbawa dapat digambarkan dalam kerangka pemikiran sebagai berikut:



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

3.1.1 Jenis dan pendekatan penelitian

a. Jenis penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian kualitatif adalah penelitian untuk memahami fenomena tentang apa yang dipahami oleh subyek penelitian. Metode yang digunakan penelitian yakni menggunakan metode deskriptif

b. Pendekatan Penelitian

Peneliti melakukan penelitian dengan cara peneliti turun langsung ke lapangan untuk memahami dan mempelajari situasi mencakup dalam keseluruhan yang terjadi dilapangan. Adapun studi dilakukan pada waktu intraksi berlangsung ditempat kejadian, peneliti mengamati, mencatat, bertanya, menggali sumber yang erat hubungannya dengan peristiwa yang terjadi saat itu, kemudian disusu untuk mengamati yang pada dasarnya semua itu tidak terlepas dari konteks lingkungan dimana penelitian ini berlangsung.

3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian

a. Waktu Penelitian

Penelitian ini di lakukan Terhitung dari November 2021 s/d Januari 2022

b. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian ini di laksanakan pada Kantor grab jl. Bypass sering, kerato, untier iwes kabupaten Sumbawa besar dan kantor jatarasia RT/RW.01/04 sernu, kampong rinjani, Labuan Sumbawa, Nusa tenggara Barat.84316

3.3 Penentuan Informan Penelitian

Informan penelitian merupakan subyek yang memberikan informasi tentang fenomena-fenomena dan situasi sosial yang berlangsung di lapangan. Pemilihan informan diambil dengan teknik Purposive Sampling yaitu informan dipilih berdasarkan pertimbangan tertentu.

Berdasarkan pengertian tersebut, kriteria yang menjadi informan peneliti adalah :

- a) Pelanggan yang pernah menggunakan jasa grab dan jatarasia
- b) Driver Jatarasia dan Grab
- c) Informan harus mengalami langsung dan melihat situasi atau kejadian yang berkaitan dengan penelitian
- d) Bersedia untuk di wawancarai dan di foto saat di wawancarai saat penelitian berlangsung.

3.4 dan Teknik Pengumpulan Data

a. Sumber Data

Sumber data merupakan subjek penelitian dimana data menempel. Sumber data berupa benda bergerak, manusia, tempat dan sebagainya. berdasarkan sumber datanya maka peneliti menggunakan:

1. Data Primer

Data primer ini merupakan data yang diperoleh melalui serangkaian kegiatan. Data primer dari penelitian ini terdiri dari observasi dan wawancara. Peneliti akan melakukan observasi kelapangan dan melakukan wawancara kepada subjek atau informan penelitian. Dalam penelitian ini data primernya adalah data yang diperoleh langsung dari pelanggan yang sudah menggunakan Usaha Jasa Grab dan Jatarasia.

2. Data Sekunder

Data sekunder atau data tangan kedua adalah data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dalam subjek penelitiannya. data ini sebagai data pelengkap seperti dokumentasi, wawancara, dan laporan-laporan yang tersedia.

b. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Observasi adalah serangkaian aktifitas yang dilakukan oleh peneliti terhadap suatu proses atau subjek dengan tujuan untuk mengetahui pemahaman dari suatu fenomena atau perilaku berdasarkan pengetahuan dan

gagasan yang sudah diketehui sebelumnya. Oleh karena itu, observasi yang dilakukan penulis adalah melalui pengamatan secara langsung kepada lokasi penelitian yaitu Usaha Jasa kurir online Grab dan Jatarasia Studi kasus di Kota Sumbawa.

2. Wawancara

Wawancara yaitu pengumpulan data dengan bertanya jawab kepada responden. kegiatan ini dilakukan dengan mengadakan wawancara langsung dengan responden. Adapun bentuk yang digunakan ialah wawancara yang telah dipersiapkan terlebih dahulu oleh penulis yang ditunjukkan kepada informan yang berpengaruh terhadap penelitian ini.

Wawancara yang dilakukan penulis menggunakan wawancara terbuka, yaitu wawancara yang dilakukan dengan tidak merahasiakan informasi mengenai narasumbernya dan juga memiliki pertanyaan-pertanyaan yang tidak terbatas atau tidak terikat jawabannya. Waktu wawancara disesuaikan dengan kondisi dan situasi informan pada saat wawancara. selama proses wawancara peneliti membuat catatan yang bertujuan untuk menuliskan keadaan atau situasi saat berlangsungnya wawancara.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah di tunjukan untuk memperoleh data-data maupun literatur Lainnya, dokumen ini meliputi tulisan-tulisan, gambaran atau karya-karya, dan dokumen lainnya yang relevan dengan penelitian.

3.5 Teknik Analisis Data

Teknik yang dilakukan oleh peneliti untuk menganalisis data yang diperoleh adalah teknik *Triangulasi*. *Triangulasi* teknik berarti menggunakan pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber data yang sama. Peneliti menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak. *Triangulasi* sumber berarti, untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama Menurut (Sugiyono, 2012:327).

Analisis data dalam penelitian kualitatif bersifat umum-khusus (induktif) dan didasarkan pada fakta-fakta yang ditemukan di lapangan yang kemudian dikonstruksikan menjadi hipotesis atau teori. Makna merupakan data yang sebenarnya yang merupakan suatu nilai dibalik data yang tampak. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yaitu :

a. *Data reduction* (reduksi data)

Reduksi data merupakan bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil. Dengan demikian data yang telah di reduksi akan memberikan gambaran yang jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data. Adapun operasionalisasi teknik analisis data ini yaitu dengan cara menelusuri dengan memperlakukan data yang diperoleh ditulis dalam bentuk laporan data terperinci. Data hasil mengikhtisarkan dan memilah-milah berdasarkan satuan

konsep, tema, dan kategori tertentu akan memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan juga mempermudah peneliti untuk mencari kembali data sebelumnya yang diperoleh jika di perlukan.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori, flowchart, dan sejenisnya. Operasionalisasi penyajian data (*display data*) dengan cara data yang diperoleh dikategorisasikan menurut pokok permasalahan dan dibuat dalam bentuk matriks untuk melihat pola-pola hubungan satu data dengan data lainnya.

c. *Verification*

Penarikan kesimpulan dan verifikasi data dapat menjawab rumusan masalah temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya tidak jelas sehingga setelah diteliti menjadi lebih jelas argumentatif. Operasionalisasi analisis data dapat dilakukan apabila data yang diperlukan telah lengkap dan data tersebut kemudian diuraikan menjadi bagian-bagian, sehingga susunan tatanan bentuk sesuatu yang diurai itu tampak dengan jelas dan makna dari data tersebut lebih mudah dipelajari.