

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kepuasan pelanggan adalah hal yang penting bagi perusahaan untuk menjaga loyalitas pelanggan. Menurut Kotler Kepuasan Konsumen yaitu perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.¹ Selain itu, kepuasan pelanggan juga penting diketahui untuk keunggulan bersaing. Dengan tercapainya keunggulan bersaing yang terus menerus, perusahaan dapat terus menjadi pemimpin pasar. Karenanya kepuasan konsumen menjadi sangat penting bagi perusahaan dan penting untuk diteliti demi perusahaan yang *sustainable*.²

Hal tersebut dapat dilihat seperti pada persaingan antara perusahaan jasa transportasi online di Indonesia. Diambil dari website databoks menurut laporan *The State of Mobile 2024 Report*, tentang aplikasi transportasi online terbanyak diunduh di Republik Indonesia pada tahun 2023. Dengan 5 aplikasi transportasi online dengan rerata unduhan terbanyak di Indonesia dengan perbandingan pada tahun 2022 dan 2023. Gojek menempati urutan pertama dengan 1,36 juta unduhan tahun 2022, namun mengalami penurunan tahun

¹ Khamdan Rifa'i, *Kepuasan Konsumen* (Jember: UIN KHAS Press, 2023).

² Rahmat, Jauhar Arifin, and Indriati Sumarni, "Pengaruh Keunggulan Bersaing Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Distro Antipop Clothes Tanjung," *JAPB: Jurnal Administrasi Publik & Administrasi Bisnis* 2, no. 1 (2019): 221–33.

2023 dengan 957 ribu unduhan. Disusul maxim dengan 773 ribu unduhan tahun 2022, dan mengalami peningkatan dengan 892 ribu unduhan tahun 2023, disusul indrive, grab, dan taxsee diurutan ketiga, keempat, dan kelima.³

Gambar 1. 1 Aplikasi Transportasi Online Terbanyak Diunduh di RI



Sumber : Databoks

Persaingan antara transportasi online ini menunjukkan kepuasan konsumen harus dipenuhi agar stabilitas perusahaan terjaga dan tidak menurun. Di antaranya, menjaga kualitas pelayanan yang diberikan, dan memperhatikan harga di perusahaan dengan perusahaan pesaing. Karena hal itu akan memberikan keunggulan bersaing yang merupakan dampak dari kepuasan pelanggan. Selaras dengan penelitian Patiger, Harfian dan Kristina yang

³ Erlina Fury Santika, "Aplikasi Transportasi Online Terbanyak Diunduh Di RI 2023, Gojek Juaranya," Databoks, 2024, <https://databoks.katadata.co.id/teknologi-telekomunikasi/statistik/4e49e3af7a225fe/aplikasi-transportasi-online-terbanyak-diunduh-di-ri-2023-gojek-juaranya>.

menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pengguna transportasi online Grab dan Gojek.⁴

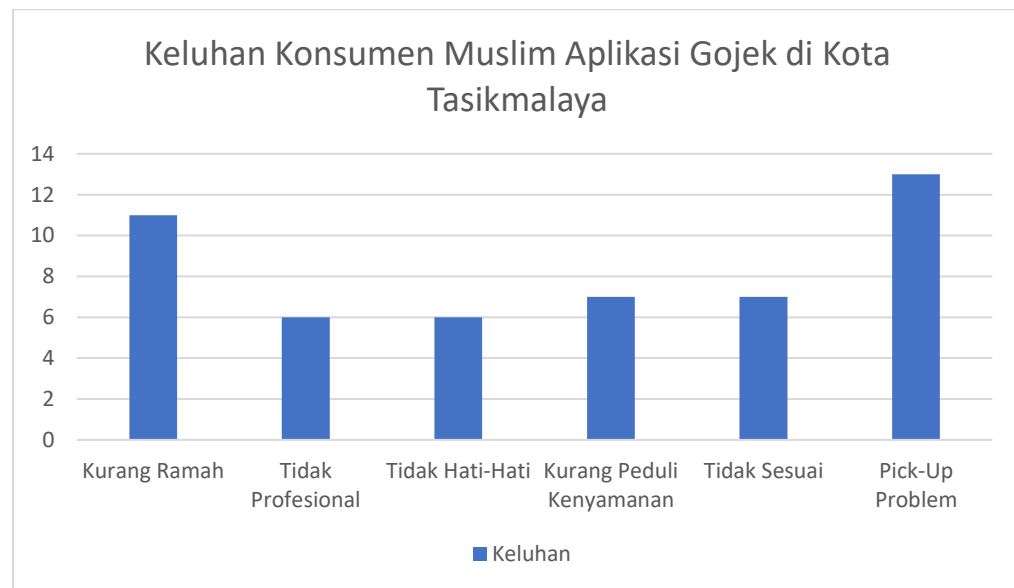
Salah satu layanan transportasi online di Indonesia yaitu Gojek merupakan penyedia layanan jasa transportasi online yang berasal dari Indonesia. Dikutip dari website Gojek, salah satu pendiri Gojek adalah Nadiem Makarim. Gojek didirikan pada tahun 2010 dengan sistem masih menggunakan *call center* yang berpusat di Jakarta dengan 20 Driver. Sekarang pelanggan yang menggunakan pelayanan Gojek juga terus berkembang setiap hari dengan data pendownload 100 juta lebih dari 2015 sampai Agustus 2025 ini.⁵ Dibandingkan dengan pesaingnya yaitu maxim dan grab, Gojek adalah ojek online terlama di Indonesia karena grab masuk ke Indonesia pada tahun 2015 sedangkan maxim pada tahun 2018. Namun dari rating Gojek terlihat menjadi yang paling rendah di Google play store dibandingkan aplikasi lainnya yaitu 4,7 dengan 6 juta ulasan. Sedangkan grab memiliki rating 4,9 dengan 15 juta ulasan dan maxim 4,8 dengan 6 juta ulasan.

Permasalahan kepuasan pelanggan yang terjadi pada aplikasi gojek masih sering ditemukan di berbagai platform media sosial dan ulasan di Google play store. Berdasarkan hasil studi pendahuluan, wawancara dengan 31

⁴ Patiger Satria, Harfianti, and Kristina Dewi Dayanti, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Platform Transportasi Online Di Indonesia," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA* 3, no. 2 (2024): 451–59.

⁵ Leighton Cosseboom, "This Guy Turned Go-Jek from a Zombie into Indonesia's Hottest Startup," *Thechinasia*, 2015, <https://www.techinasia.com/indonesia-go-jek-nadiem-makarim-profile>.

Pengguna muslim pada aplikasi Gojek di Tasikmalaya, mereka turut merasakan permasalahan terkait kurangnya pelayanan yang diberikan perusahaan Gojek kepada pelanggannya. Kepuasan pelanggan Muslim di Tasikmalaya sering kali dipengaruhi oleh kepatuhan pada syariah yang meliputi etika berkendara serta interaksi yang aman dan penuh kesopanan. Namun dari hasil wawancara pandangan dari konsumen yang menunjukkan bahwa praktis keamanan berkendara dan etika interaksi antara pengemudi belum sepenuhnya sesuai dengan harapan sosial dan religius masyarakat setempat. Beberapa survei dilakukan kepada konsumen muslim pengguna aplikasi gojek di Tasikmalaya.⁶



Gambar 1. 2 Keluhan Konsumen Muslim Aplikasi Gojek di Kota Tasikmalaya

Sumber : Data diolah sendiri

⁶ Gojek, K. M. (2025, Agustus 31). Keluhan Konsumen Muslim Aplikasi Gojek di Kota Tasikmalaya. (L. P. Hakim, Pewawancara)

Berdasarkan diagram di atas, adanya banyak keluhan dalam pelayanan yang diberikan oleh Gojek. Di antaranya terkait ketidaksesuaian pesanan kendaraan yang dipesan dan kendaraan tidak terawat atau rusak yang dipakai driver dalam melakukan pelayanan. Keluhan tentang keselamatan mengenai tidak diberikannya helm dan jas hujan serta keluhan mengenai estimasi waktu yang tidak sesuai dengan aplikasi. Keluhan seperti driver tidak ramah, dan kurang profesional, berkendara dengan tidak hati-hati dan kurang peduli akan kenyamanan pelanggan menjadi keluhan yang sering didengar. Padahal kenyamanan dan keamanan dalam berkendara merupakan sesuatu yang sangat penting bagi pengguna jasa. Hal tersebut juga tertuang dalam pedoman Karena menurut hasil jajak pendapat KKI (Komunitas Konsumen Indonesia) tahun 2019, risiko-risiko seperti bahaya kerugian, pelecehan, agresi, dan kecelakaan menjadi perhatian utama bagi pengguna layanan transportasi online.⁷

Secara umum, kepuasan pelanggan akan tercapai apabila kinerja dan kualitas pelayanan yang didapatkan sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan tergantung pada kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan.⁸ Kota Tasikmalaya dengan jumlah penduduk yang diperkirakan mencapai 757.815 jiwa pada akhir tahun 2024. Dikenal

⁷ Tunas Pujangga Dhliyaulhaq and Deden Syarif Hidayatullah, "Pengaruh Faktor Keamanan Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Layanan Gojek: Goride Di Kota Bandung," *E-Proceeding of Management* 11, no. 3 (2024): 2323–33.

⁸ Haris Fadillah, Aulia F Hadining, and Rianita Puspa Sari, "Analisis Kepuasan Pelanggan ABC Laundry Dengan Menggunakan Metode Service Quality, Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI)," *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri* 15, no. 1 (2020): 1–10.

dengan julukan “kota santri” atau “kota seribu pesantren” di Jawa Barat yang menunjukkan tingkat kepatuhan dan kesadaran agama yang tinggi. Konsumen Muslim tidak sekadar mempertimbangkan efisiensi dan harga, tetapi juga menilai apakah penyedia layanan (Gojek) memenuhi prinsip-prinsip etika Islam (akhlaq) dalam hubungan transaksi. Penelitian ini penting untuk pengembangan dimensi kualitas pelayanan jasa yang berorientasi pada perspektif konsumen Muslim, dengan memadukan antara dimensi kualitas pelayanan dengan prinsip etika bisnis Islam. Kualitas jasa pelayanan ditentukan oleh 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu penampilan fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), tanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) yang berhubungan positif dengan kepuasan konsumen.⁹

Tren global menuju Ekonomi Syariah dan Industri Halal menunjukkan bahwa nilai-nilai spiritual semakin disertakan dalam pemilihan ekonomi. Dengan mengarahkan perhatian pada konsumen Muslim, studi ini berkontribusi secara teoritis dengan menganalisis tambahan dimensi kepuasan pelanggan (*Syariah Customer Satisfaction*) di dalam layanan digital. Ini sangat relevan untuk Gojek sebagai perusahaan yang beroperasi di negara dengan populasi mayoritas Muslim, menawarkan pandangan strategis tentang cara meningkatkan layanannya agar lebih sesuai dengan keinginan konsumen yang

⁹ Teddy Chandra, Stefani Chandra, and Layla Hafni, *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty Tinjauan Teoritis*. (Malang: CV IRDH, 2020).

Religius. Sebagai negara dengan jumlah penduduk muslim sebagai mayoritas, kepatuhan terhadap nilai-nilai Islam sangat penting dalam berbagai sektor layanan, termasuk layanan jasa transportasi online seperti gojek.¹⁰

Hubungan baik penjual dan pembeli harus terjaga dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik, sesuai prinsip etika bisnis Islam. Perusahaan harus bisa mengambil hati konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang baik agar kepuasan konsumen dapat tercapai. Dalam pandangan Islam, konsep kepuasan konsumen memiliki dasar yang kokoh dalam ajaran agama.¹¹ Penerapan prinsip tauhid, keadilan, kebenaran, bertanggung jawab begitu berdampak terhadap kepuasan suatu konsumen. Selain itu Penerapan etika dalam suatu bisnis akan menambah citra usaha karena sikap moral yang telah di berikan dalam melayani konsumen, sehingga konsumen yang merasa puas terhadap pelayanan yang telah kita berikan akan tercipta loyalitas.¹²

Perpaduan dimensi kualitas pelayanan dan prinsip etika bisnis Islam sebagai indikator kepuasan pelanggan diharapkan dapat menjadi strategi jangka panjang untuk membangun kepuasan pelanggan yang berkelanjutan. Ketika nilai dari pelayanan aplikasi gojek ini sesuai dengan harapan pelanggan, maka kepuasan mereka akan meningkat. Sebaliknya, ketika nilai dari kualitas

¹⁰ Syarif Hidayat, Mita Rahmawati Fauziah, and Ichwan Safa, "Kepuasan Konsumen: Analisis Prinsip-Prinsip Islam Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Dan Produk," *An Nawawi : Jurnal Hukum Dan Ekonomi Islam* 5, no. August (2025): 13–28, <https://doi.org/10.55252/annawawi.v5i1.59>.

¹¹ *Ibid.*

¹² Diana Rohmaniah and Abdur Rohman, "Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Swalayan Idola Kecamatan Sepuluh Bangkalan," *Jurnal Media Akademik (JMA)* 2, no. 6 (2024).

pelayanan aplikasi gojek tidak sesuai dengan harapan, maka kepuasan pelanggan terhadap aplikasi gojek akan menurun. Karena itu mengetahui kepuasan pelanggan terhadap suatu produk atau layanan menjadi sangat penting untuk mengukur dan memberikan evaluasi terhadap produk atau layanan tersebut.¹³

Metode yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan adalah *Customer Satisfaction Index (CSI)*. CSI adalah metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan memperhatikan dan mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut kualitas pelayanan jasa/produk yang diukur. *Customer Satisfaction Index (CSI)* berfungsi sebagai kerangka kerja yang komprehensif untuk mengukur dan menganalisis persepsi pelanggan, membantu organisasi mengidentifikasi area untuk perbaikan dan akhirnya meningkatkan kinerja mereka di pasar.¹⁴

Seperti pada penelitian Ningrum, et al., yang menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan Ayam Penyet Sangar Bogor menunjukkan nilai CSI sebesar 85,13% yang menunjukkan indikator sangat memuaskan.¹⁵ Kemudian pada penelitian Harmaja, Purba, Siregar, Manurung, & Sirait, tentang kepuasan

¹³ Fajrin and Neni Andini, "Analisis Kepuasan Pelanggan Ojek Online Di Kawasan Kota Bandung," *JIMBis : Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 2022, 1–13.

¹⁴ Aditya Wardhana, *Consumer Satisfaction in The Digital Edge – Edisi Indonesia* (Prbalingga: Eureka Media Aksara, 2024).

¹⁵ Diah Ayu Ningrum et al., "Analisis Kepuasan Konsumen Menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) Pada Ayam Penyet Sangar Bogor," *Jurnal Manajemen Bisnis Era Digital (JUMABEDI)* 1, no. 2 (2024): 142–51.

pelanggan pada Rudang Hotel Berastagi menunjukkan nilai CSI sebesar 78.4%.¹⁶ Penelitian lain memberikan hasil bahwa UMKM Ahul Saleh nilai CSI sebesar 75.19% yang berarti bahwa konsumen UMKM Ahul Saleh telah puas terhadap layanan yang didapat.¹⁷ Ada juga penelitian yang memiliki hasil nilai CSI yang kecil, seperti pada toko online blanjamart dengan nilai CSI sebesar 68.26% dimana konsumen kurang puas akan layanan yang diberikan oleh blanjamart.¹⁸ Ada juga penelitian dengan nilai hasil CSI tinggi seperti pada layanan ABC Laundry dengan nilai hasil CSI sebesar 91% yang berarti konsumen merasa sangat puas pada pelayanan yang ada dua ABC Laundry.¹⁹

Melihat permasalahan tersebut, maka penelitian ini akan meneliti Analisis *Customer Satisfaction* Aplikasi Gojek pada Konsumen Muslim Pengguna Gojek di Kota Tasikmalaya. Sehingga dapat memberikan strategi bagi pengembangan layanan yang lebih inklusif dan sesuai dengan harapan pengguna khususnya pengguna muslim. Dengan adanya indikator *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*, penelitian ini dapat mengetahui kepuasan konsumen dengan menggunakan metode CSI dan

¹⁶ Okta Jaya Harmaja et al., "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Rudang Hotel Berastagi Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI)," *Jurnal TEKINKOM* 5 (2022): 147–52, <https://doi.org/10.37600/tekinkom.v5i1.511>.

¹⁷ Azril Dwi Setiawan, Achmad Zaki Yamani, and Famila Dwi Winati, "Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus UMKM Ahul Saleh)," *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri Terapan (JTMIT)* 1, no. 4 (2022): 286–95.

¹⁸ Hannie, "Analisis Kualitas Pelayanan Penjualan Online Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI).," *Jurnal Gerbang* 8, no. 1 (2018): 52–56.

¹⁹ Fadillah, Hadining, and Sari, "Analisis Kepuasan Pelanggan ABC Laundry Dengan Menggunakan Metode Service Quality, Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI)."

mencari usulan perbaikan agar dapat dituntut untuk memaksimalkan potensi yang ada.

Berdasarkan fenomena yang ada, peneliti tertarik untuk menjadikan Go-Jek sebagai objek penelitian dengan mengangkat judul “**Analisis *Customer Satisfaction Index* Layanan Aplikasi Gojek pada Konsumen Muslim di Kota Tasikmalaya**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan, maka rumusan masalah yang diteliti yaitu bagaimana analisis *customer satisfaction index (CSI)* layanan aplikasi Gojek pada konsumen muslim di kota Tasikmalaya?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui analisis *customer satisfaction index (CSI)* layanan aplikasi Gojek pada konsumen muslim di kota Tasikmalaya.

D. Kegunaan Penelitian

1. Keilmuan

Manfaat dari aspek Keilmuan yaitu penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi tambahan bagi penelitian di bidang pemasaran mengenai berbagai teori yang sudah dipelajari dengan penerapan langsung dalam praktik, terutama dalam hal kepuasan pelanggan. Selain itu,

penelitian ini juga bertujuan untuk memenuhi persyaratan penulis agar dapat memperoleh gelar sarjana Ekonomi Syariah di Universitas Siliwangi.

2. Praktis

Penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi masukan bagi Gojek Indonesia untuk dapat mengetahui apa saja yang menjadi kepuasan pelanggan menggunakan layanan Gojek dan bagaimana tingkat kepuasannya di kota Tasikmalaya.