

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kota Lhokseumawe merupakan salah satu kota yang terletak di Provinsi Aceh yang mempunyai layanan ojek online, dimana layanan ojek online di kota Lhokseumawe merupakan sebuah layanan ojek online yang dibuat oleh masyarakat setempat biasanya dikenal dengan sebutan rental sepeda motor online. Khusus sekitaran kampus Universitas Malikussaleh, layanan mengemudi sepeda motor online merupakan hasil ciptaan dari para mahasiswa yang hanya mengandalkan aplikasi chatting seperti Whatsapp untuk menarik pelanggan dan mengiklankan pajak sepeda motor online mereka. Meski perusahaan ojek online seperti Maxim di Lhokseumawe baru muncul, namun bisnis ojek online tetap mampu bersaing di pasar.(Hasibuan et al., 2024)

Transportasi merupakan alat penting dan strategis untuk menunjang perekonomian dan mempunyai dampak yang signifikan terhadap seluruh aspek kehidupan. Saat ini di Kota Lhokseumase layanan Ojek *Online* sedang mendapatkan momentumnya. Salah satu ojek *online* yang ada di Kota Lhokseumawe berasal dari perusahaan transportasi lokal yang bernama Maxim. Maxim adalah layanan kurir dan kendaraan bermotor online yang menawarkan layanan pengantaran, pengiriman barang, pemesanan makanan, belanja bahan makanan dan penyedia layanan profesional. Aplikasi ini menyediakan layanan transportasi dengan menggunakan perangkat mobile untuk mengatur penjemputan penumpang dari lokasi yang dipilih pengguna dan pengantaran sesuai tujuan pesanan di aplikasi Ojek *online mobile* tersebut.(Setiawan et al., 2023)

Efektivitas adalah pencapaian tujuan secara tepat atau memilih tujuan-tujuan yang tepat dari serangkaian alternatif atau pilihan cara dan menentukan pilihan dari beberapa pilihan lainnya. Efektifitas bisa juga diartikan sebagai pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentukan.

Perkembangan teknologi aplikasi pada perangkat bergerak *smartphone* berbasis Android milik Google dan iOS milik Apple saat ini terus berkembang sehingga mengubah cara dan perilaku masyarakat dalam bekerja sehari-hari, termasuk mendukung perencanaan strategis sistem informasi yang mengembangkan teknologi operasional transportasi baru dengan menggunakan kecanggihan aplikasi di dunia maya. Masyarakat saat ini memberikan kemudahan untuk mengintegritasikan alat pengiriman online, terutama untuk kemudahan pemesanan. Dapat diakses dimana saja dan kapan saja dengan cepat dan *real time*, masyarakat dengan mudah berpindah kemana saja dengan memiliki aplikasi ini. Salah satu usaha yang memanfaatkan aplikasi *virtual* untuk memudahkan pemesanan sarana transportasi ini salah satunya adalah bisnis ojek *online*. Pada akhir tahun 2023, Kota Lhokseumawe menjadi salah satu daerah yang mengembangkan penggunaan ojek *online* pada aplikasi tersebut, walaupun keberadaannya masih dianggap tidak resmi seperti di beberapa daerah lain di Indonesia, namun hal tersebut tidak menghalangi masyarakat untuk menggunakannya. Kendaraan ini dinilai menjadi alat transportasi yang dianggap efektif dan efisien. (Mulyani, 2019)

## **2.1 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, rumusan masalah antara lain:

1. Bagaimana tingkat efektivitas angkutan non-trayek berbasis aplikasi Maxim sebagai moda transportasi di Kota Lhokseumawe?
2. Apa saja faktor yang memengaruhi efektivitas layanan transportasi Maxim di Kota Lhokseumawe?
3. Bagaimana peran transportasi Maxim dalam mendukung mobilitas masyarakat di Kota Lhokseumawe dibandingkan dengan moda transportasi lainnya.

## **3.1 Tujuan penelitian**

Tujuan melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi perubahan pola perjalanan masyarakat, seperti peningkatan jumlah perjalanan, pergeseran dari transportasi konvensional, atau pengaruh terhadap transportasi umum yang ada.
2. Menganalisis faktor-faktor seperti kenyamanan, harga, kemudahan akses, waktu tempuh, dan keamanan yang menjadi pertimbangan utama masyarakat dalam memilih Maxim.
3. Menganalisis kontribusi layanan Maxim dalam mendukung mobilitas masyarakat, serta membandingkan perannya dengan moda transportasi lain yang tersedia di wilayah tersebut.

#### **4.1 Batasan Masalah**

Pembatasan masalah dilakukan bertujuan untuk membatasi permasalahan yang ada agar penelitian lebih terarah dan fokus pada batasan masalah yang telah ditentukan. Adapun batasan masalah penelitian ini, sebagai berikut:

1. Penelitian hanya dilakukan di kota Lhokseumawe, dengan fokus pada analisis penggunaan aplikasi Maxim.
2. Penelitian ini fokus pada angkutan non trayek berbasis aplikasi Maxim dan tidak membahas angkutan umum, ojek konvensional atau angkutan non trayek berbasis aplikasi lainnya.
3. Penelitian ini hanya memfokuskan pada faktor-faktor yang mempengaruhi pemilihan Maxim oleh pengguna, seperti harga, kualitas layanan, dan kemudahan penggunaan aplikasi, serta dampaknya terhadap pola mobilitas masyarakat.
4. Efektivitas yang dianalisis hanya pada aspek kenyamanan, biaya, waktu tempuh, dan aksesibilitas dari angkutan Maxim sebagai moda transportasi, tanpa mengkaji faktor-faktor seperti dampak sosial-ekonomi secara mendalam.

#### **5.1 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Memberikan informasi kepada masyarakat mengenai transportasi yang lebih efisien, aman, dan mudah serta tercangkau.
2. Memberikan masukan bagi masyarakat angkutan mengenai potensi perbaikan layanan yang dapat diharapkan dari Maxim, yang dapat meningkatkan kualitas pengalaman transportasi sehari-hari.
3. Menjadi bahan pertimbangan dalam pengembangan infrastruktur transportasi yang lebih mendukung moda angkutan non trayek berbasis aplikasi, seperti penambahan area parkir, jalur khusus, atau perbaikan jalan.

### **6.1 Metode Penelitian**

Konsep perjalanan transportasi non trayek yaitu angkutan yang tidak terikat dengan trayek maka lokasi dilakukan acak di pemukiman penduduk, perkantoran, pusat perbelanjaan, gedung sekolah yang terdapat calon penumpang. Penelitian ini hanya menganalisis dampak dari sudut pandang penumpang transportasi berbasis aplikasi (Maxim). Pengolahan data dalam Analisa penelitian ini menggunakan metode EPIC Rate.

### **7.1 Hasil Penelitian**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan Maxim di Kota Lhokseumawe dinilai efektif oleh pengguna berdasarkan lima indikator utama: kualitas pelayanan, harga, kepuasan pelanggan, waktu tempuh, serta kemudahan dan ketersediaan layanan. Seluruh indikator memperoleh skor rata-rata di atas 3,8 dalam skala Likert, yang mencerminkan persepsi positif terhadap layanan.

Faktor-faktor seperti kenyamanan, aksesibilitas aplikasi, ketepatan waktu, dan tarif terjangkau menjadi pertimbangan utama dalam pengambilan keputusan pengguna saat memilih Maxim. Selain berkontribusi pada peningkatan mobilitas masyarakat, kehadiran Maxim juga menciptakan peluang kerja baru dan mendorong integrasi teknologi digital dalam sistem transportasi lokal.