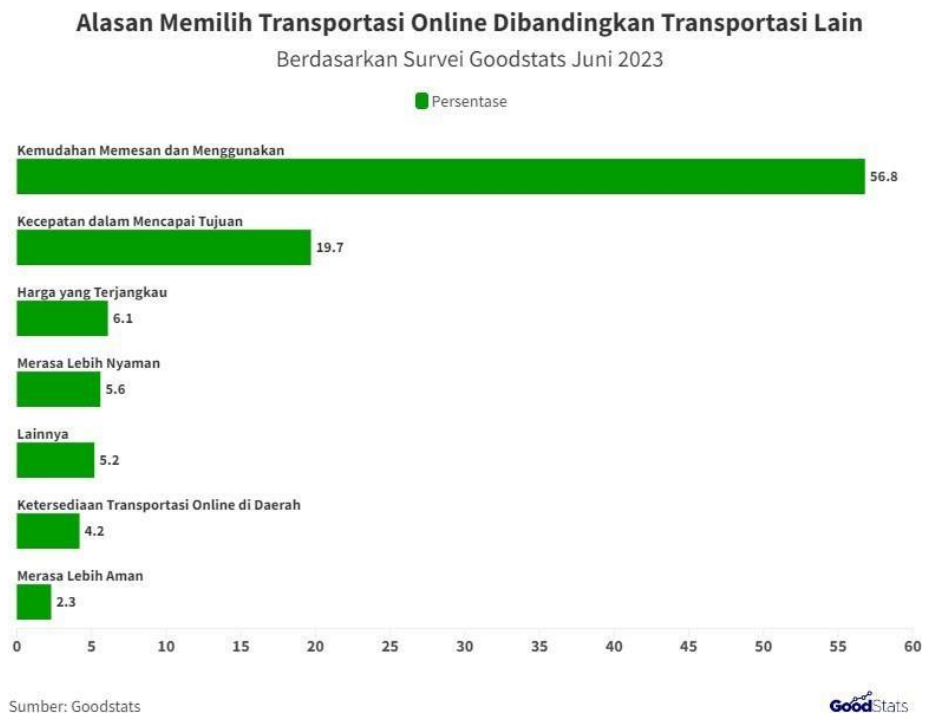


# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pesatnya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan dampak besar pada beragam aspek kehidupan, termasuk pada bidang transportasi. Menurut hasil Survei Goodstats pada Juni 2023, sebanyak 56,8% *responden* memilih menggunakan transportasi *online* karena kemudahan dalam memesan dan menggunakannya [1].



Gambar 1. 1 Alasan Memilih Transportasi *Online*

Transportasi *online* memiliki peluang besar untuk berkembang di Indonesia. Beberapa faktor yang berkontribusi pada hal ini meliputi penambahan jumlah penduduk, serta meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya transportasi yang nyaman dan terjangkau. Namun, perusahaan transportasi *online* juga dihadapkan pada beberapa tantangan, seperti persaingan ketat dengan perusahaan lain serta potensi kecelakaan. Salah satu layanan transportasi *online* yang populer di Indonesia adalah Maxim. Maxim menjadi urutan kedua sebagai aplikasi transportasi *online* yang banyak di unduh oleh masyarakat Indonesia [2].

Jumlah pengguna Maxim dari tahun 2018 hingga 2019 berada di bawah 500.000 pengguna. Dengan begitu maka terjadi peningkatan signifikan pada tahun 2020 dengan jumlah pengguna mencapai 2.000.000. Namun, peningkatan jumlah pengguna ini tidak menjamin bahwa Maxim memiliki pelanggan yang loyal. Maxim masih memiliki berbagai kekurangan yang perlu diperhatikan dan diperbaiki. Pelanggan tentu dapat menilai dari kualitas layanan yang optimal, fasilitas yang memadai, serta citra merek yang positif untuk menciptakan kepuasan pelanggan dan hubungan yang baik antara pelanggan dan perusahaan, sehingga terbentuk pelanggan yang loyal [3].

Sejak beroperasi dari tahun 2023 Maxim di kota Lhokseumawe telah melakukan berbagai macam cara untuk meningkatkan perekonomian masyarakat Lhokseumawe dengan memberikan kepuasan layanan . Salah satu cara Maxim dalam meningkatkan perekonomian masyarakat adalah dengan memberikan kemudahan dalam mengakses layanan transportasi secara digital. Oleh karena itu, Maxim menawarkan layanan Maxim *Bike*, Maxim *Car*, dan Maxim *Car L* (kapasitas 6 penumpang) untuk meningkatkan mobilitas masyarakat. Maxim juga menawarkan layanan Maxim *Food&Shop*, *Delivery*, dan *Car Delivery* (pengantaran kapasitas besar) untuk membantu memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi jual-beli dan keperluan logistic [4]. Namun, berdasarkan *pra survey* yang dilakukan dengan mendistribusikan *kuesioner* kepada 60 pengguna Maxim, sebanyak 41.3% *responden* menjawab bingung dengan tampilan aplikasi pada Maxim, 57.1% menjawab kesulitan dalam mendapatkan *driver*, 66.7% menjawab pemetaan lokasi penjemputan dan lokasi tujuan tidak akurat, dan sebanyak 42.9% *responden* menjawab lambat pada pertanyaan kecepatan *driver* dalam menuju lokasi penjemputan. Berdasarkan permasalahan diatas, hal tersebut tentu akan mempengaruhi kepuasan pengguna maxim di kota Lhokseumawe

Kepuasan pengguna ialah perasaan yang muncul setelah mereka membandingkan hasil kinerja produk yang mereka rasakan atau hasil yang diterima dengan harapan mereka yang dapat menghasilkan perasaan senang atau kecewa [5]. Kepuasan pengguna merupakan hal yang harus diperhatikan oleh suatu penyedia jasa guna keberlanjutan dari jasa tersebut. Oleh karna itu, untuk

memahami lebih lanjut tentang permasalahan diatas, penelitian artikel ini akan membahas aspek-aspek yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap penyedia jasa transportasi *online* Maxim dengan menggunakan variabel kualitas layanan dan variabel pemanfaatan teknologi sebagai variabel independen serta variabel kepuasan pengguna sebagai variabel dependen menggunakan metode TAM (*Technology Acceptance Model*). Variabel kualitas layanan digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna aplikasi secara menyeluruh dengan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna jasa layanan transportasi *online* Maxim sedangkan variabel pemanfaatan teknologi digunakan untuk membantu menilai sejauh mana persepsi terhadap pemanfaatan dan kemudahan yang memengaruhi penggunaan aplikasi ojek *online*[6]

Dengan demikian hasil dari penelitian ini akan memberikan pemahaman yang berharga bagi penyedia layanan transportasi *online* Maxim, untuk meningkatkan kualitas layanan dan pemanfaatan teknologi serta meningkatkan kepuasan pengguna dan mendorong pertumbuhan yang berkelanjutan dalam industri transportasi *online*.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang telah disebutkan, maka dapat dirumuskan permasalahan seperti dibawah ini:

1. Apakah kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pengguna jasa transportasi *online* Maxim ?
2. Apakah pemanfaatan teknologi mempengaruhi kepuasan pengguna jasa transportasi *online* Maxim ?
3. Bagaimana keakuratan model Tam dalam menganalisis kepuasan pengguna jasa layanan transportasi *online* Maxim ?

## **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disampaikan, dapat diidentifikasi batasan masalah seperti dibawah ini:

1. Penelitian ini dilakukan di kota Lhokseumawe

2. Penelitian ini hanya menganalisis pengaruh dari kualitas layanan dan penggunaan teknologi terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan transportasi *online* Maxim.
3. *Partisipan* pada penelitian ini warga kota Lhokseumawe yang telah menggunakan Maxim minimal sebanyak 3 kali.

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan sebelumnya, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui apakah kualitas layanan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan transportasi *online* Maxim ?
2. Mengetahui apakah pemanfaatan teknologi memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan transportasi *online* Maxim?
4. Mengetahui seberapa *valid* model Tam dalam menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa layanan transportasi *online* Maxim ?

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini meliputi :

1. Dengan perbaikan kualitas layanan, Maxim dapat menjadi lebih *kompetitif* di pasar transportasi *online* di Kota Lhokseumawe. Ini dapat membantu Maxim dalam mempertahankan pelanggan yang ada dan menarik lebih banyak pengguna baru.
2. Penelitian ini akan membantu Maxim dalam mengidentifikasi pemahaman yang lebih baik tentang *preferensi* dan kebutuhan pengguna, Maxim dapat memperbaiki aspek-aspek tertentu yang memengaruhi kepuasan pengguna, seperti kenyamanan, keandalan, kecepatan, dan layanan pelanggan.
3. Melalui rekomendasi perbaikan yang dihasilkan dari penelitian, Maxim dapat meningkatkan kepuasan pengguna, yang pada akhirnya dapat menghasilkan pelanggan yang lebih setia. Ini berarti pengguna cenderung

menggunakan Maxim secara konsisten dan tidak beralih ke layanan pesaing.

4. Penelitian ini dapat menambah pemahaman tentang bagaimana kualitas layanan dan pemanfaatan teknologi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam konteks layanan transportasi *online*. Ini memperkaya *literatur* yang ada dan memberikan landasan teori yang lebih kuat untuk *studi-studi* selanjutnya.
5. Penelitian ini dapat menjadi acuan metodologis bagi peneliti lain yang tertarik untuk mengeksplorasi topik serupa. Penggunaan model TAM (*Technology Acceptance Model*) dan analisis statistik yang diterapkan dapat memberikan panduan praktis bagi penelitian di bidang layanan dan teknologi.