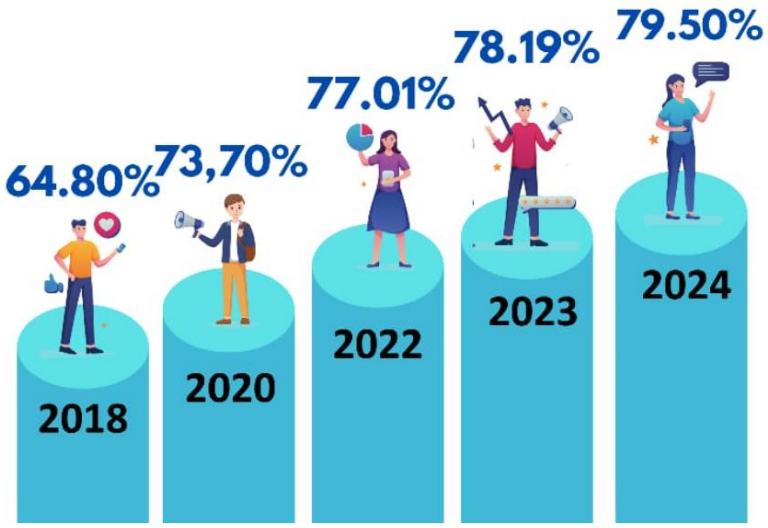
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan telekomunikasi dan teknologi informasi di Indonesia telah merambah ke berbagai lapisan masyarakat. Keadaan ini memicu persaingan dari segala kalangan yang ada, terutama para pelaku bisnis. Pertumbuhan teknologi tersebut berdampak positif dengan memudahkan pelaku bisnis dalam menjalankan operasionalnya dengan memanfaatkan internet. Dalam beberapa tahun terakhir, pengguna internet Indonesia meningkat sangat pesat. Internet membuat orang-orang berkomunikasi dan bertukar data tanpa batas jarak dan waktu, hal tersebut menjadi peluang bagi pelaku bisnis dalam menghasilkan keuntungan yang memanfaatkan internet dan teknologi.



Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia

Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (2024)

Berdasarkan gambar 1.1 Laporan dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) bahwa pada tahun 2024 terdapat seitar 79,50% dari total penduduk Indonesia yang telah menggunakan internet. Jumlah individu yang menggunakan internet mencapai 221.563.479 jiwa dari total populasi 278.696.200 jiwa penduduk Indonesia. Laporan dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) menunjukan bahwa potensi internet sangat besar bahkan bagi pasar dalam negeri untuk dikelola menjadi sesuatu yang menghasilkan keuntungan, termasuk keuntungan dalam bisnis transportasi seperti jasa ojek *online* yang akan sangat membantu bagi seluruh lapisan masyarakat Indonesia.

Tabel 1.1 Aplikasi Ojek *Online* Terpopuler di Indonesia

No.	Nama	Nilai
1	Gojek	82,6
2	Grab	57,3
3	Maxim	19,6

Sumber: *Institute for Development of Economics and Finance* (2022)

Menurut Tabel 1.1 aplikasi ojek *online* yang paling banyak digunakan adalah Gojek, Grab, dan terakhir adalah Maxim. Sehingga, diketahui bahwa aplikasi Maxim masih memiliki beberapa permasalahan untuk mencapai kepuasan konsumen yang maksimal. Penelitian berfokus pada salah satu layanan Maxim yaitu Maximbike. Maximbike adalah layanan transportasi berbasis *online* dimana *driver* mengantar konsumen ke tujuannya. Maximbike berkembang sangat pesat di Indonesia, termasuk salah satunya di Kota Jambi. Seiring dengan berubahnya perilaku konsumen yang menggunakan teknologi untuk memudahkan konsumen dalam kesehariannya membutuhkan transportasi di mana saja tanpa batasan jarak

bisa terhubung dengan *driver* menggunakan Maximbike. Sehingga, Maximbike perlu mengetahui kebutuhan dan keinginan konsumen untuk menciptakan kepuasan bagi konsumen.

Maxim adalah Perusahaan transportasi *online* yang berasal dari Rusia yang didirikan pada tahun 2003. Maxim menawarkan berbagai layanan, seperti taksi *online*, ojek *online*, pengiriman kargo, dll. Maxim didirikan oleh Maxim Azibarov, insinyur muda dari kota *Kurgan*, Rusia. Maxim awal mulanya adalah layanan taksi kecil yang berasal dari kota *Chardinsk*, Pegunungan Ural. Maxim membuka kantor cabangnya di Indonesia pertama kali di Jakarta pada tahun 2018 dan berada di bawah PT Teknologi Perdana Indonesia.

Maxim pertama kali muncul di Indonesia pada tahun 2018, memiliki jumlah pengguna sekitar 10.000 orang. Lalu, pada akhir tahun 2019 meningkat hingga 500.000 orang. Selanjutnya pada 2024 berdasarkan data *Playstore* terdapat lebih dari 50 juta pengguna Maxim di seluruh Indonesia dengan rating 4,8 dengan ulasan sebanyak 5.776.315 pengguna. Berdasarkan hasil observasi sederhana pada *rating* dan ulasan Maxim di *Playstore* terdapat 3 masalah utama yang ada, yaitu kualitas pelayanan *driver* yang bermasalah atau belum maksimal, harga tarif Maximbike yang bisa berubah-ubah, dan aplikasi Maxim yang masih sulit digunakan.

Tabel 1.2 Keluhan tentang Kualitas Pelayanan *Driver* Maximbike

No.	Nama	Ulasan	*Rating*	Ulasan Berguna
1	Sukma Putra Pratama	*Red flag* buat para oknum *driver*, bukan satu atau dua tapi rata2 begitu. Pertama *driver* suka mematok harga di luar harga aplikasi, kedua sikap *driver* yang	1	120

		kurang professional atau kurang ramah dalam bersikap		
2	Jernih Manalu	*Driver* hampir menurunkan penumpang ditengah perjalanan. Krn butuh cepat dan melihat kondisi kendaraan jadi berpikir 2x. tetapi membentak dan suruh tutun… terima kasih tidak akan pakai maxim lagi	1	66
3	Aliya Yofikha	*Driver*nya buta map, lelet, dan tidak tau jalan	1	69
4	Jagadketawang	Untuk maximbike sering dapat motor butut, ya butut boleh asal nyaman, tapi seringnya gak nyaman sekali untuk penumpang, diperhatikan!!!	1	60

Sumber: *Rating* dan Ulasan *Playstore* (2024)

Berdasarkan komentar keluhan diatas, terdapat 315 merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan oleh *driver* Maximbike. Hal ini jika dibiarkan, akan menyebabkan konsumen yang tidak puas meninggalkan Maximbike dan berpindah ke kompetitor lain.

Pelayanan yang disediakan Maximbike adalah tindakan yang diberikan *driver* kepada konsumennya yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan kepada konsumen. Hal ini sesuai dengan definisi pelayanan menurut (Rozi & Khuzaini, 2021) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tindakan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan menyebabkan kepemilikan sesuatu.

Selain kualitas pelayanan, harga juga adalah faktor dalam menentukan kepuasan konsumen dalam jasa Maximbike. Harga layanan adalah penentu keberhasilan perusahaan karena dengan harga menentukan seberapa besar laba yang akan diperoleh suatu perusahaan dari penjualan atas produknya baik barang

maupun jasa. “Harga adalah uang yang harus dibayar oleh konsumen karena telah mendapatkan barang atau jasa” (Iriyanti et al., 2016).

Berdasarkan observasi sederhana *rating* dan ulasan Maxim di playstore terdapat beberapa keluhan konsumen Maxim yang menggunakan Maximbike terkait dengan harga tarif yang bisa berubah-ubah menjadi mahal.

Tabel 1.3 Keluhan tentang Harga Layanan Maximbike

No.	Nama	Ulasan	*Rating*	Ulasan Berguna
1	Sukma Putra Pratama	*Red flag* buat para oknum *driver*, bukan satu atau dua tapi rata2 begitu. Pertama *driver* suka mematok harga di luar harga aplikasi, kedua sikap *driver* yang kurang professional atau kurang ramah dalam bersikap	1	120
2	Berlina Hutabarat	Perjalanan yg saya pilih untuk sekali jalan, tiba2 tagihannya 2 kali lipat. Jadi ongkos 80.000 jadi 159.000. apa yang terjadi?	1	29
3	Anwar Dj	Hampir tiap hari dapat *driver* yg selalu minta naikin harga jadi lebih mahal padahal udah ada biaya dari aplikasinya	1	30
4	A.M Alfiyan Zainur Ramadhany	Pengalaman saya pesen Maxim waktu order harganya 87.500 pas sudah sampai lokasi tiba2 berubah 175.000. ini gimana yaaa konsepnya kok gak sesuai harga order.	1	55

Sumber: *Rating* dan Ulasan *Playstore* (2024)

Berdasarkan komentar diatas, terdapat 234 konsumen Maximbike yang menggukan jasa transportasi Maximbike yang kecewa dengan harga tarif Maximbike yang berubah-ubah menjadi lebih mahal. Hal ini harus diperhatikan oleh pihak Maxim agar dapat mempertahankan konsumen yang sudah ada dan menarik konsumen baru.

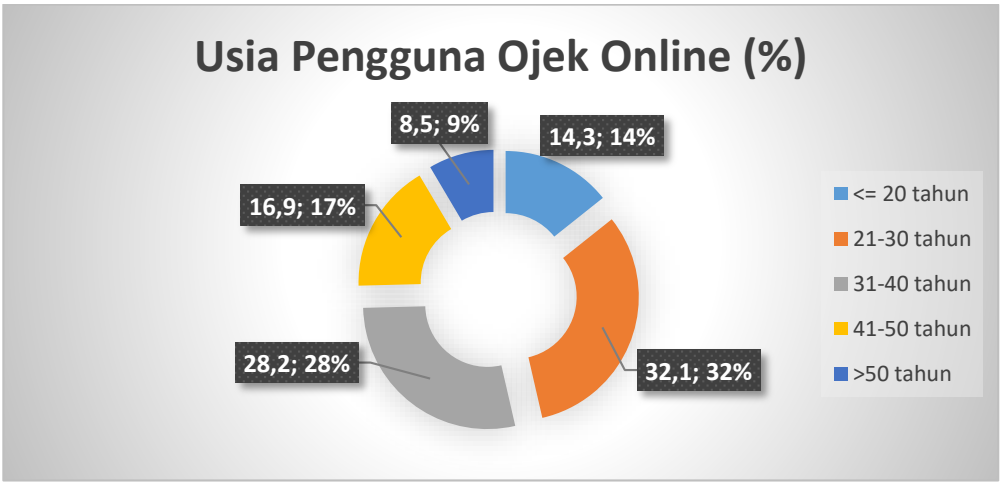
Ada juga kemudahan penggunaan sebagai penentu dalam kepuasan konsumen, Maxim yang memiliki aplikasi sebagai medium bagi konsumen dalam melakukan pemesanan membuat aplikasi tersebut menjadi kunci dalam membuat konsumen puas, semakin mudah konsumen menggunakan aplikasi maka konsumen semakin puas, sebaliknya semakin sulit aplikasi digunakan maka konsumen merasa tidak puas. "Kemudahan penggunaan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi itu akan bebas dari usaha. Jika individu tersebut yakin bahwa media informasi itu mudah untuk digunakan maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya, jika individu menganggap media informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya" (Yudha et al, 2019).

Tabel 1.4 Keluhan tentang Kemudahan Penggunaan Maximbike

No.	Nama	Ulasan	*Rating*	Ulasan Berguna
1	Google Player	Eror orderan sudah ku batalkan tetapi *driver* tetap bisa dating menjemput kita, kasihan *driver*nya padahal udah kubatalkan pesanan ternyata gak dibatalkan malah tetap mencarikan *driver* di balik latar belakang, *driver* pasti kira saya *customer* usil, padahal saya juga termasuk korban eror ny apk maxim	1	60
2	Murni Aprilyani	Tolong Maxim diperbaiki lagi, mapsnya kurang lengkap dan maxim kurang bagus belum lagi kalua pengen di cancel itu gak bisa.	1	29
3	Nadya Wardana	Aplikasinya untuk login seringkali eror waktu kode otp, sama perbaiki titik-titik map yang kadang meleset sesuai titiknya	1	16
4	Daffa DZA	Aplikasi *SCAM*. Dikasih saldo gratis 200.000 dari staff maxim. Katanya saldo hangus setelah 3 bulan ternyata cuman 1 minggu. Kecewa sama staff dan aplikasi.	1	135

Sumber: *Rating* dan Ulasan *Playstore* (2024)

Berdasarkan ulasan diatas, terdapat 240 konsumen Maxim yang menggunakan jasa transportasi Maximbike yang kecewa dengan aplikasi maxim yang memiliki banyak kekurangan dari berbagai hal seperti titik lokasi map yang kurang dari kompetitor lainnya dan beberapa fitur yang belum tersedia membuat Maxim masih memiliki kekurangan di aplikasinya.



Gambar 1.2 Survei Persentase Usia Pengguna Ojek Online

Sumber: Polling Institute (2022)

Terlihat dari gambar 1.2 bahwa pengguna ojek *online* terbanyak berada di rentang usia 21-30 tahun dengan persentase sebesar 32,1% dan pengguna paling sedikit di rentang usia >50 tahun sebesar 8,5%, sesuai dengan kelompok usia mahasiswa menurut Hulukati & Djibran (2018) yaitu 18-25 tahun. Oleh karena itu, Universitas Dinamika Bangsa terpilih menjadi lokasi penelitian karena merupakan salah satu kampus swasta terbaik di Kota Jambi menurut UniRank, 2024.

Penelitian yang dilakukan oleh Nur Safitri et al (2021) dengan judul pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Menggunakan Jasa Gojek di Wilayah Terminal Purabaya

Bungurasih menunjukan bahwa pada variabel kualitas pelayanan, harga, dan kemudahan penggunaan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa Gojek di Wilayah Terminal Purabaya Bungurasih dan secara simultan kualitas pelayanan, harga, dan kemudahan penggunaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa Gojek di Wilayah Terminal Purabaya Bungurasih.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk membuat penelitian berjudul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA LAYANAN, DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MAXIMBIKE PADA MAHASISWA/I UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA JAMBI".**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka penulis merumuskan masalah yaitu:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Maximbike pada Mahasiswa/i Universitas Dinamika Bangsa Jambi?
2. Apakah harga layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Maximbike pada Mahasiswa/i Universitas Dinamika Bangsa Jambi?
3. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Maximbike pada Mahasiswa/i Universitas Dinamika Bangsa Jambi?

4. Apakah kualitas pelayanan, harga layanan, dan kemudahan penggunaan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Maximbike pada Mahasiswa/i Universitas Dinamika Bangsa Jambi?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan materi diluar topik dan judul penelitian, maka penulis memberikan batasan terhadap permasalahan yang diteliti. Adapun batasan masalahnya sebagai berikut:

1. Penelitian hanya berfokus pada salah satu dari jasa Maxim yaitu Maximbike.
2. *Tools* yang digunakan untuk menganalisa hasil kuesioner adalah SPSS 26.
3. Responden yang terlibat dalam penelitian adalah Mahasiswa/i Universitas Dinamika Bangsa Jambi dan pernah menggunakan jasa Maximbike setidaknya satu kali dengan menggunakan rumus perhitungan sampel Roscoe.
4. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner yang dibuat dengan Google Form.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini, yaitu:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Maximbike pada Mahasiswa/i Universitas Dinamika Bangsa Jambi.
2. Untuk menganalisis pengaruh harga layanan terhadap kepuasan konsumen Maximbike pada Mahasiswa/i Universitas Dinamika Bangsa Jambi.

3. Untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan konsumen Maximbike pada Mahasiswa/i Universitas Dinamika Bangsa Jambi.
4. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga layanan, dan kemudahan penggunaan secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen Maximbike pada Mahasiswa/i Universitas Dinamika Bangsa Jambi.

Adapun manfaat dalam melakukan penelitian adalah:

1. Bagi Pihak Perusahaan Maxim: Diharapkan pihak Maxim untuk mengevaluasi Kembali kualitas pelayanan yang diberikan oleh *driver* mereka dan harga tarif dari Maximbike mereka, serta meningkatkan kualitas aplikasi mereka kembali.
2. Bagi Pembaca: Diharapkan dapat menjadi pembelajaran dan referensi untuk penelitian sejenis.
3. Bagi Penulis: Menambah pengetahuan atau wawasan tentang penelitian yang dilakukan saat ini.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Rencana dibuat untuk membuat tulisan lebih terarah dan terkonsentrasi. Proses penulisan Tugas Akhir ini dibagi menjadi lima bab berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi teori kualitas pelayanan, harga layanan, kemudahan pengguaan, kepuasan konsumen, perilaku konsumen, penelitian terdahulu, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Desain penelitian, jenisnya, waktu dan tempat penelitian, populasi dan sampel, metode pengambilan sampel, sumber data dan metode pengumpulan data, pengembangan instrument, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, gambaran umum responden, analisis data dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian yang dilakukan dan saran.