

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat telah memberikan dampak signifikan pada perubahan sosial dan berbagai aspek kehidupan masyarakat. Kita saat ini berada di era Revolusi Industri 4.0, yang ditandai dengan semakin meluasnya penggunaan teknologi digital, smartphone, dan fasilitas internet dalam berbagai bidang kehidupan. Kemajuan ini tidak hanya mempermudah komunikasi tetapi juga mengubah cara masyarakat beraktivitas dan memenuhi kebutuhan sehari-hari, mendorong gaya hidup yang serba praktis, cepat, dan efisien. Berbagai industri, termasuk sektor jasa, terus beradaptasi dan melahirkan inovasi baru dengan memanfaatkan perkembangan teknologi ini.

Salah satu sektor yang mengalami transformasi besar akibat teknologi adalah industri transportasi. Munculnya internet dimanfaatkan oleh para pelaku usaha untuk mengembangkan bisnis transportasi berbasis aplikasi, atau yang kini dikenal sebagai transportasi online. Konsep Smart Mobility pun mulai diaplikasikan, mengintegrasikan dunia fisik dan digital untuk meningkatkan kinerja sistem mobilitas[1]. Dalam model bisnis ini, aplikasi menjadi jantung operasional, berfungsi sebagai jembatan penghubung antara perusahaan, konsumen (penumpang), dan mitra pengemudi (*driver*). Aplikasi khusus seperti Taxsee Driver (untuk Maxim), serta aplikasi serupa yang digunakan oleh mitra Gojek (GoPartner) dan Grab (Grab Driver), menjadi alat kerja utama bagi para

pengemudi untuk menerima pesanan, bernavigasi, dan mengelola pendapatan mereka.

Di tengah ketatnya persaingan industri transportasi online di Indonesia yang didominasi oleh pemain besar seperti Gojek (GoPartner) dan Grab (Grab Driver), muncul pemain baru yang turut meramaikan pasar, salah satunya adalah Maxim. Maxim merupakan perusahaan internasional asal Rusia yang didirikan pada tahun 2003 dan mulai merambah pasar Indonesia pada tahun 2018 di bawah naungan PT. Teknologi Perdana[2]. Dengan strategi penawaran tarif yang relatif lebih rendah dibandingkan pesaingnya, Maxim berhasil menarik perhatian konsumen dan mitra pengemudi, serta memperluas layanannya ke berbagai kota di Indonesia.

Untuk mendukung operasional para mitra (pengemudinya), Maxim menyediakan aplikasi yang bernama Taxsee Driver. Aplikasi ini berfungsi sebagai alat kerja bagi *driver* (mitra) untuk menerima order, melakukan navigasi, melihat riwayat pendapatan, berinteraksi dengan sistem perusahaan. Mengingat *driver* (mitra) adalah pengguna layanan tersebut yang berinteraksi langsung dengan aplikasi dan pengguna, maka tingkat kepuasan mereka terhadap usability (kemudahan penggunaan) dan kinerja aplikasi Taxsee Driver menjadi sangat penting bagi kelangsungan bisnis Maxim. Kepuasan driver terhadap aplikasi ini akan berbanding lurus dengan motivasi, kinerja, dan loyalitas mereka kepada perusahaan. Penelitian ini akan memfokuskan analisis kepuasan pengguna aplikasi Taxsee Driver pada konteks spesifik di Kota Jambi.

Meskipun aplikasi Taxsee Driver dirancang sebagai alat kerja untuk mempermudah tugas pengemudi sebagai mitra, setelah peneliti membaca dan meninjau ulasan pengguna dari play store mengindikasikan adanya sejumlah masalah dan ketidakpuasan di kalangan pengguna yaitu para mitra/*driver*.

Berdasarkan analisis dan review rating di play store aplikasi **Taxsee Driver** di Kota Jambi memiliki masalah yang serupa dengan kota lain, peneliti merasa tingkat kepuasan pengguna dalam hal ini para driver masih tergolong rendah akibat berbagai permasalahan yang di alami selama operasional. Salah satu faktor yang menurunkan kepuasan adalah ketidakakuratan fitur maps atau GPS seperti yang terjadi juga di kota Palembang[3], yang kerap menampilkan titik penjemputan maupun tujuan yang tidak sesuai dengan lokasi yang dimaksud. Kondisi ini membuat driver merasa kurang puas karena harus menyesuaikan arah serta memastikan posisi pelanggan. Selain itu, munculnya orderan fiktif yang masuk secara otomatis jika menyalakan Fitur **AUTO** yang akan aktif jika aplikasi dibuka, juga menjadi sumber ketidakpuasan terutama ketika driver hanya ingin melihat riwayat perjalanan, menghubungi pelanggan terkait barang yang tertinggal, atau mengecek saldo tanpa bermaksud menerima order. Aktivasi fitur AUTO, yang otomatis ini dapat menyebabkan order masuk tanpa persetujuan, dan ketika terpaksa dibatalkan, hal tersebut bisa memengaruhi rating kinerja driver. Secara keseluruhan, pengalaman-pengalaman ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi masih perlu ditingkatkan. Pembatalan order yang terlanjur diterima otomatis dapat berdampak negatif pada rating kinerja mereka, yang berisiko mengurangi jumlah penugasan order di kemudian hari.

Berdasarkan paparan diatas, peneliti mengira perlu untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengingat kebutuhan kepuasan pengguna dan preferensi bagi pengguna kebutuhan dapat berubah seiring perubahan waktu yang disebabkan dengan adanya pengaruh perubahan teknologi. Maka dari itu, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul, **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TAXSEE DRIVER DI KOTA JAMBI MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan diatas maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini yaitu: Faktor Apa Saja Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna TAXSEE DRIVER di kota jambi menggunakan metode *servqual*?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar dari permasalahan dan topik penulisan ini maka peneliti menetapkan batasan masalah yang akan dibahas. Adapun batasan masalahnya yaitu:

1. Penelitian ini dilakukan pada aplikasi *Taxsee Driver* yang beroperasi di Kota Jambi.
2. Evaluasi kualitas layanan aplikasi *Taxsee Driver* menggunakan metode *SERVQUAL* dengan lima dimensi utama, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

3. Tools yang digunakan untuk menganalisis hasil kuesioner adalah SmartPLS.
4. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner daring (Google Form) yang disusun berdasarkan variabel - variabel dari metode *SERVQUAL*.
5. Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah pengguna aktif aplikasi *Taxsee Driver* yang berdomisili di Kota Jambi dan telah menggunakan aplikasi minimal dua kali dalam satu bulan terakhir.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis tingkat kualitas layanan aplikasi *Taxsee Driver* di Kota Jambi berdasarkan lima dimensi metode *SERVQUAL*, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.
2. Untuk mengidentifikasi kesenjangan (gap) antara harapan dan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi *Taxsee Driver* di Kota Jambi.
3. Untuk mengetahui dimensi layanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, sehingga dapat menjadi dasar dalam peningkatan kualitas layanan aplikasi tersebut.
4. Untuk memberikan rekomendasi strategis bagi pihak pengembang *Taxsee Driver* dalam meningkatkan kinerja dan daya saing layanan transportasi *online* (daring) di wilayah kota jambi.

1.4.2 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Agar dapat memberikan informasi mengenai kepuasan pengguna pada Aplikasi TAXSEE DRIVER.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi oleh pihak TAXSEE DRIVER sehingga dapat meningkatkan efektivitas dan layanan pada Aplikasi TAXSEE DRIVER Kota Jambi sesuai dengan keinginan pengguna.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Penulisan laporan ini disusun secara sistematis agar mempermudah pembaca dalam memahami isi dari penelitian yang dilakukan. Adapun sistematika penulisan laporan ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini, menguraikan mengenai latar belakang masalah yang menjelaskan fenomena perkembangan transportasi digital di Indonesia, khususnya penggunaan aplikasi *Taxsee Driver* di Kota Jambi, serta pentingnya analisis kualitas layanan menggunakan metode *SERVQUAL*. Selain itu, bab ini juga mencakup perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan laporan ini.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini, berisi pembahasan mengenai teori-teori yang relevan dengan penelitian, seperti teori kualitas layanan (*service quality*), kepuasan pelanggan, dan konsep metode *SERVQUAL* beserta lima dimensinya (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*). Bab ini juga menguraikan penelitian-penelitian terdahulu yang menjadi acuan, serta menyusun kerangka pemikiran teoretis yang mendasari pelaksanaan penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini, menjelaskan secara rinci tahapan proses penelitian dan metode-metode yang digunakan dalam menganalisis kepuasan pengguna aplikasi *Taxsee Driver*. Isi bab ini mencakup jenis penelitian (kuantitatif deskriptif), lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner berbasis Google Form, serta metode analisis data menggunakan model *SERVQUAL* dengan pengolahan menggunakan Microsoft Excel dan *SMARTPLS*.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini, berisi tentang gambaran umum objek penelitian, yaitu aplikasi *Taxsee Driver* dan profil pengguna di Kota Jambi. Selain itu, bab ini juga menjelaskan model konseptual penelitian berdasarkan metode *SERVQUAL* dan instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur dimensi kualitas

layanan — mencakup *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Pada bagian ini juga dijelaskan validasi dan reliabilitas instrumen, serta penjabaran indikator pertanyaan kuesioner.

BAB V : HASIL ANALISI DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, menyajikan hasil analisis data dan pembahasan temuan penelitian. Isi bab ini meliputi deskripsi responden, hasil pengukuran tingkat kepuasan pengguna aplikasi Taxsee Driver berdasarkan metode SERVQUAL, serta analisis kesenjangan (gap) antara harapan dan persepsi pengguna. Selanjutnya, pembahasan dilakukan dengan mengaitkan hasil analisis dengan teori-teori yang telah dibahas dalam landasan teori dan penelitian terdahulu untuk memberikan interpretasi yang komprehensif.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini, berisi kesimpulan dan saran yang diperoleh dari hasil analisis dan pembahasan penelitian. Kesimpulan dirumuskan berdasarkan jawaban terhadap rumusan masalah yang telah disusun sebelumnya. Bagian saran memuat rekomendasi bagi pihak Taxsee Driver, pengguna aplikasi, serta peneliti selanjutnya, agar hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk peningkatan kualitas layanan transportasi digital di masa mendatang.