

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan sistem informasi telah membawa perubahan besar dalam berbagai bidang kehidupan, termasuk sektor jasa. Sistem informasi tidak hanya berperan sebagai alat bantu administratif, tetapi juga menjadi komponen strategis dalam mendukung operasional dan pengambilan keputusan. Dalam dunia bisnis modern, sistem informasi berbasis digital memungkinkan perusahaan untuk menyediakan layanan yang cepat, efisien, dan terintegrasi. Melalui pemanfaatan teknologi informasi, kegiatan seperti transaksi, komunikasi, hingga pelayanan pelanggan dapat dilakukan secara daring dengan lebih mudah dan transparan [1].

Salah satu bentuk penerapan sistem informasi yang berkembang pesat saat ini adalah layanan jasa transportasi online. Layanan ini menghubungkan antara pengguna jasa dan penyedia transportasi melalui platform digital berbasis aplikasi. Dengan adanya transportasi online, mobilitas masyarakat menjadi lebih mudah karena dapat memesan kendaraan kapan saja dan di mana saja. Perusahaan seperti Gojek, Grab, dan Maxim menjadi contoh nyata keberhasilan integrasi teknologi dalam sektor transportasi yang mampu menjawab kebutuhan masyarakat akan layanan yang cepat, aman, dan praktis [2].

Maxim merupakan perusahaan layanan transportasi daring yang berasal dari Rusia dan telah beroperasi di lebih dari 20 negara, termasuk Indonesia. Perusahaan ini pertama kali hadir di Indonesia pada tahun 2018 dan dengan cepat berkembang

ke berbagai kota besar, salah satunya Kota Jambi. Maxim menawarkan berbagai layanan seperti Maxim Bike, Maxim Car, Maxim Food, serta Maxim Delivery yang memudahkan masyarakat dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Keunggulan utama Maxim terletak pada tarif yang kompetitif dan fleksibilitas bagi mitra pengemudi untuk mengatur waktu kerja mereka secara mandiri. Dengan strategi tersebut, Maxim berhasil menarik banyak pengguna dan mitra pengemudi di berbagai daerah, termasuk di Kota Jambi yang menjadi salah satu wilayah dengan pertumbuhan pengguna yang cukup pesat.

Aplikasi Maxim driver di Kota Jambi merupakan salah satu bagian penting dari ekosistem layanan transportasi online *Maxim*, yang digunakan oleh para mitra pengemudi untuk menerima pesanan, mengatur perjalanan, serta mengelola pendapatan mereka. Aplikasi ini berperan sebagai penghubung utama antara pengemudi dan pelanggan. Keberhasilan layanan *Maxim* dalam memberikan kepuasan kepada pengguna sangat bergantung pada kinerja dan keandalan Aplikasi Maxim driver di Kota Jambi. Oleh karena itu, kualitas sistem, kemudahan penggunaan, dan efektivitas fitur dalam aplikasi menjadi faktor penting menentukan pengalaman pengguna [3].

Selain dari ulasan di *Google Play Store*, sejumlah pengemudi Maxim di Kota Jambi juga menyampaikan keluhan secara langsung terkait pengalaman mereka menggunakan aplikasi. Beberapa driver mengungkapkan bahwa sistem aplikasi sering mengalami keterlambatan dalam menerima order, terutama pada jam-jam sibuk, sehingga mengurangi potensi pendapatan harian. Ada pula yang menyoroti ketidaksesuaian antara lokasi penjemputan di aplikasi dengan posisi sebenarnya

pelanggan, yang membuat mereka harus menghabiskan waktu lebih lama untuk mencari penumpang. Beberapa pengemudi juga merasa bahwa sistem pembagian order cenderung tidak merata, di mana sebagian driver mendapatkan banyak pesanan sementara yang lain jarang menerima order meskipun berada di area yang sama. Selain itu, gangguan jaringan dan notifikasi yang tidak muncul secara real-time juga sering dikeluhkan karena menyebabkan keterlambatan respon terhadap pesanan. Keluhan-keluhan ini menunjukkan bahwa meskipun Aplikasi Maxim driver telah memberikan kemudahan dalam operasional sehari-hari, masih terdapat aspek teknis dan fungsional yang perlu diperbaiki agar pengalaman pengguna menjadi lebih optimal.

Untuk memahami sejauh mana pengguna merasa puas terhadap Aplikasi Maxim driver di Kota Jambi, diperlukan analisis yang terukur mengenai tingkat kepuasan pengguna. Analisis tingkat kepuasan pengguna bertujuan untuk menilai seberapa jauh aplikasi memenuhi kebutuhan, harapan, dan pengalaman pengguna dalam menjalankan aktivitasnya. Hasil dari analisis ini dapat menjadi dasar bagi pihak pengembang dalam melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan aplikasi agar lebih sesuai dengan kebutuhan mitra pengemudi.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu menjelaskan metode *DeLone & McLean Information System Success Model* banyak digunakan karena mampu memberikan penilaian yang menyeluruh terhadap keberhasilan suatu sistem informasi. Metode ini untuk mengevaluasi sistem layanan publik karena model ini dapat mengukur hubungan antara kualitas sistem dan kepuasan pengguna secara terintegrasi [4]. Model ini diterapkan dalam penelitian sistem informasi akademik

karena dinilai efektif dalam menilai keberhasilan sistem dari sisi kualitas layanan dan intensitas penggunaan oleh pengguna [5]. Dengan menggunakan metode yang sama pada aplikasi digital dengan alasan bahwa enam dimensi yang terdapat dalam model ini mampu menggambarkan keterkaitan antara kualitas sistem, informasi, dan manfaat bersih yang dirasakan [6]. Metode ini juga digunakan dalam penelitian sistem logistik karena dapat menilai bagaimana kualitas informasi dan layanan berpengaruh terhadap efektivitas penggunaan sistem [7]. Kemudian, memanfaatkan model DeLone & McLean untuk menganalisis kesuksesan sistem informasi berbasis mobile karena fleksibilitasnya dalam menjelaskan hubungan antara aspek teknis, persepsi pengguna, dan hasil penggunaan sistem [8].

Berdasarkan hasil dari berbagai penelitian tersebut, peneliti tertarik untuk menggunakan metode *DeLone & McLean Information System Success Model* karena dinilai relevan dan komprehensif dalam mengukur tingkat keberhasilan serta kepuasan pengguna terhadap sistem informasi secara menyeluruh. Model *DeLone & McLean* menilai kesuksesan sistem dari enam dimensi utama, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Kelebihan dari model ini terletak pada pendekatannya yang komprehensif karena tidak hanya menilai aspek teknis, tetapi juga mencakup persepsi pengguna dan dampak dari penggunaan sistem informasi. Oleh karena itu, metode ini dinilai sesuai untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna Aplikasi Maxim driver di Kota Jambi secara menyeluruh [9].

Penelitian ini penting dilakukan karena tingkat kepuasan mitra pengemudi berpengaruh langsung terhadap efektivitas layanan transportasi online secara

keseluruhan. Pengemudi yang merasa puas akan lebih termotivasi untuk bekerja dengan optimal, sehingga meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak *Maxim* dalam memperbaiki dan mengembangkan Aplikasi *Maxim driver* di Kota Jambi agar lebih stabil, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan para penggunanya. Dengan demikian, penelitian ini memiliki urgensi yang tinggi dalam mendukung peningkatan kinerja sistem informasi pada layanan transportasi online [10].

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi *Maxim driver* di Kota Jambi Menggunakan Metode DeLone & McLean.”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas maka rumusan masalah dalam penelitian tugas akhir ini adalah : Bagaimana mengukur tingkat kepuasan pengguna Aplikasi *Maxim driver* di Kota Jambi menggunakan Metode DeLone & McLean?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar dari tema dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembahasan yang lebih spesifik berdasarkan tema dan judul tersebut. Adapun batasan masalahnya mencakup:

1. Penelitian ini menghasilkan data analisis yang digunakan sebagai perbaikan untuk Aplikasi *Maxim driver* di Kota Jambi.
2. Responden adalah pengguna Aplikasi *Maxim driver* di Kota Jambi yang peneliti peroleh dari grup atau forum khusus pengguna *maxim* di *platform*

Facebook.

3. Pengolahan data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak Smart PLS 4.0
4. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner *online* menggunakan *Google Form* dan melalui driver maxim secara langsung menggunakan QRCode.
5. Variabel yang digunakan yaitu : *information quality, system quality, service quality, use, user satisfaction* dan *net benefit*.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap Aplikasi Maxim driver di Kota Jambi berdasarkan persepsi pengguna.
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna Aplikasi Maxim driver di Kota Jambi dengan menggunakan Metode DeLone & McLean.
3. Untuk memberikan rekomendasi perbaikan layanan Aplikasi Maxim driver di Kota Jambi berdasarkan hasil analisis kepuasan pengguna.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Pihak Maxim Driver Indonesia:

Memberikan gambaran tingkat kepuasan pengguna berdasarkan model *DeLone & McLean* sebagai dasar evaluasi untuk meningkatkan kualitas sistem, layanan, dan informasi aplikasi agar lebih stabil dan responsif.

2. Bagi Pengguna Aplikasi Maxim driver di Kota Jambi:

Memberikan pemahaman pentingnya umpan balik pengguna dalam pengembangan aplikasi serta mendorong peningkatan kenyamanan, efisiensi, dan kepuasan dalam penggunaan aplikasi.

3. Bagi Peneliti dan Akademisi:

Memberikan kontribusi ilmiah dalam penerapan model *DeLone & McLean* pada aplikasi transportasi online serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya terkait kepuasan pengguna dan keberhasilan sistem informasi.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Penulisan ini disajikan dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis akan membahas mengenai studi literatur yang bersumber dari buku-buku, jurnal maupun internet yang memuat konsep-konsep teoritis dan digunakan sebagai kerangka atau landasan untuk menjawab masalah penelitian serta membantu penulis supaya memiliki landasan teori yang baik mengenai penelitian yang dilakukan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis akan membahas mengenai tahapan proses

dilakukan selama mengerjakan penelitian (analisis perangkat lunak), Metode yang digunakan serta *Tools* (alat bantu) yang digunakan untuk melakukan analisis.

BAB IV : MODEL INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini membahas model penelitian yang digunakan, hipotesis yang diajukan, serta pengembangan instrumen penelitian berupa kuesioner. Model penelitian menjelaskan hubungan antar variabel yang diteliti, sedangkan hipotesis disusun berdasarkan kerangka pemikiran. Kuesioner dikembangkan dengan mengacu pada indikator setiap variabel agar data yang diperoleh valid dan reliabel.

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas hasil penelitian yang diperoleh dari pengumpulan dan pengolahan data menggunakan instrumen kuesioner. Pada bagian awal dijelaskan mengenai objek penelitian dan profil responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner. Selanjutnya, disajikan hasil analisis data yang diolah menggunakan program SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) untuk menguji hipotesis penelitian. Berdasarkan hasil analisis, disusun rekomendasi yang dapat menjadi acuan dalam perbaikan sistem.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan

dan saran yang berhubungan dengan hasil penelitian ini untuk pengembangan selanjutnya.