

BAB I

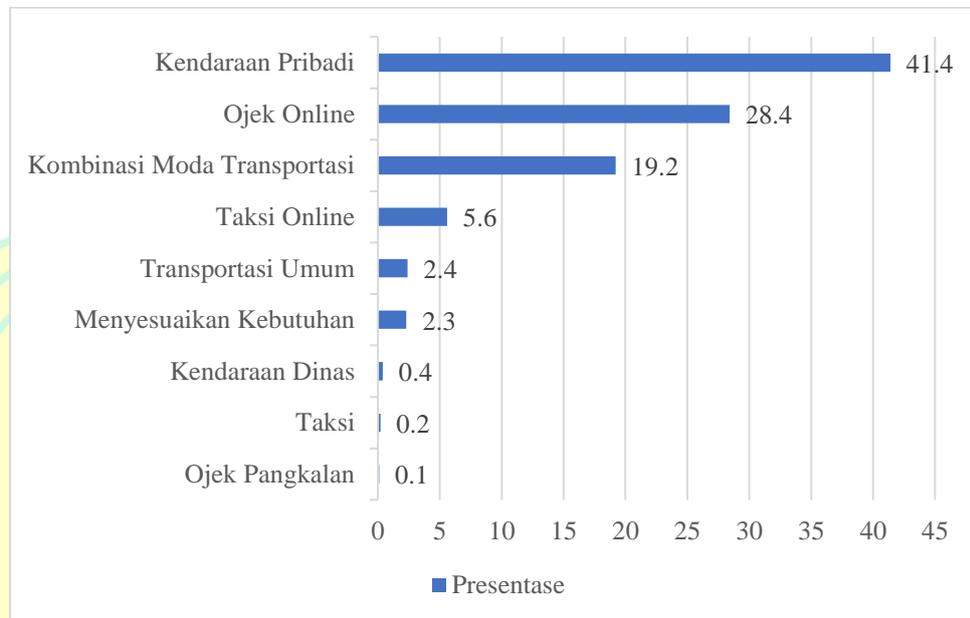
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Seiring kemajuan teknologi dan adanya internet, aplikasi *online* terus berkembang dan berinovasi untuk memudahkan manusia melakukan rutinitas sehari-hari. Berdasarkan data terbaru yang dirilis oleh APJII (2024), pengguna internet di Indonesia tahun 2024 telah mencapai 221 juta pengguna (APJII, 2024). Angka tersebut meningkat sebesar 1,31% dari tahun 2023 yang berjumlah 215 juta pengguna. Peningkatan ini turut berkontribusi dengan munculnya beragam layanan aplikasi digital di beberapa sektor, seperti ekonomi, pendidikan, kesehatan, dan transportasi. Tujuannya adalah untuk memudahkan akses, meningkatkan efisiensi serta efektivitas layanan, dan memperluas jangkauan layanan.

Salah satu kemudahan yang dapat dirasakan masyarakat dengan adanya aplikasi *online* adalah pemesanan jasa transportasi secara *online* melalui *smartphone*. Layanan ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan transportasi sehari-hari pengguna seperti memesan ojek, taksi, layanan antar makanan maupun pengiriman barang melalui aplikasi tanpa harus ke pangkalan. Menurut Mahmuddin et al. (2021) transportasi *online* adalah penyedia angkutan jalan yang memanfaatkan teknologi melalui aplikasi untuk pemesanan dan pembayaran secara *online*. Layanan ini memungkinkan pengguna yang tidak dapat menggunakan kendaraan

pribadi untuk tetap melakukan perjalanan, bahkan ke tujuan yang tidak terjangkau oleh transportasi umum.

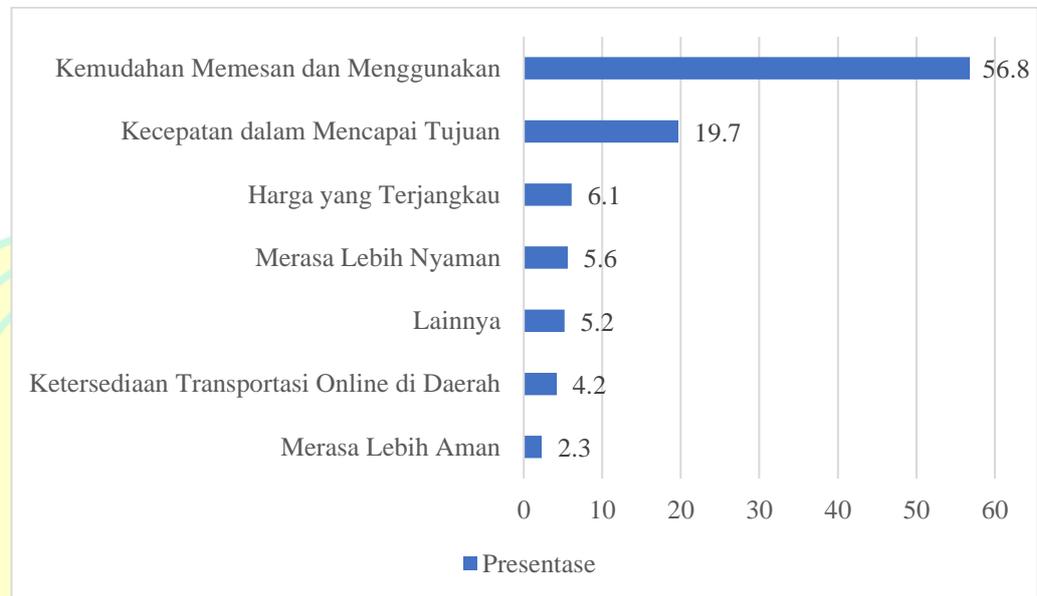


Gambar 1.1 Moda Transportasi Mayoritas Warga Indonesia

Sumber: Polling Institute (2022)

Dikutip dari survei Polling Institute (2022), transportasi *online* menjadi moda transportasi pilihan kedua masyarakat Indonesia setelah kendaraan pribadi. Berdasarkan Gambar 1.1, sebanyak 28,4% responden memilih ojek *online* dan 5,6% memilih taksi *online*. Selain itu, ada 19,2% responden menggunakan transportasi kombinasi, dimana dalam semua kombinasinya menggunakan transportasi *online*. Jika dibandingkan dengan transportasi lainnya, transportasi *online* menjadi pilihan alternatif yang digemari masyarakat untuk keperluan mobilitas sehari-hari. Pada awal kehadiran transportasi *online*, harga yang terjangkau adalah preferensi pengguna menggunakan layanan ini, tetapi seiring berjalannya waktu,

preferensi tersebut bergeser menjadi aspek keamanan dan efisiensi waktu (INDEF, 2022).



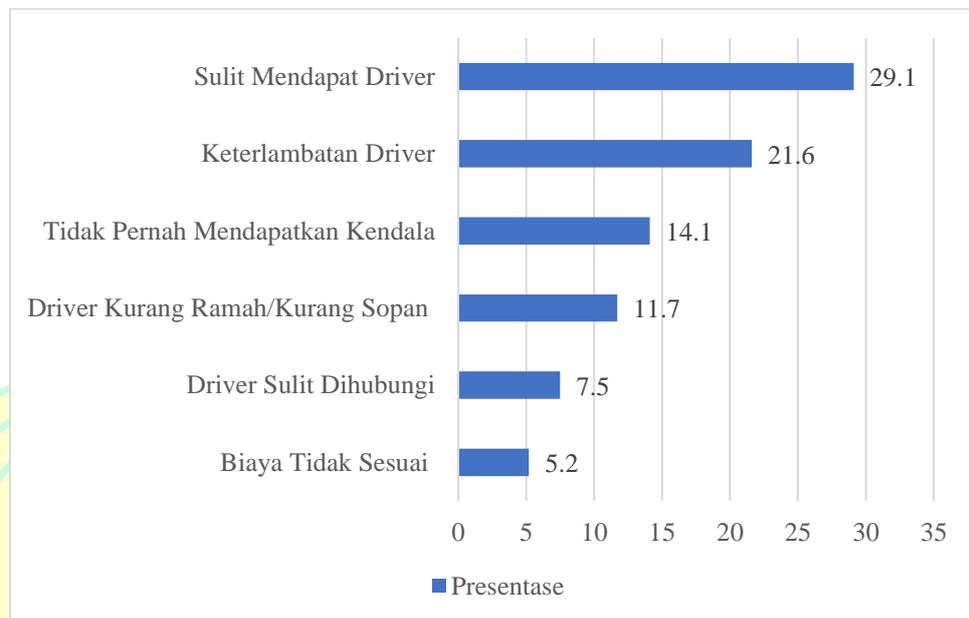
Gambar 1.2 Alasan Pengguna Memilih Transportasi Online Dibandingkan Transportasi Lain

Sumber: Yonatan (2023)

Selain itu, menurut survei yang dilakukan oleh GoodStats (2023), menyatakan bahwa sebanyak 56,8% responden memilih aplikasi transportasi *online* karena mudah digunakan (Yonatan, 2023). Selanjutnya, 19,7% responden memilih transportasi *online* karena cepat sampai tujuan, 6,1% responden lainnya menyatakan harga yang terjangkau menjadi alasan transportasi *online* populer. Kemudian, 5,6% responden merasa lebih nyaman dan 2,3% responden lainnya merasa lebih aman bepergian menggunakan transportasi *online* karena tersedianya fitur keamanan dibandingkan transportasi lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi *online* di Indonesia diminati banyak pengguna dengan preferensi yang berbeda-beda.

Minat masyarakat Indonesia terhadap penggunaan transportasi *online* membuat pasar ini terus tumbuh dan berkembang. Dikutip dari CNBC Indonesia (2020), diperkirakan ada lebih dari 21,7 juta pengguna transportasi *online* di Indonesia (Astutik, 2020). Jumlah tersebut akan terus tumbuh mengingat angka penggunaan internet di Indonesia semakin meningkat. Selain dari sisi pengguna, pendapatan sektor transportasi *online* diprediksi naik 22% dari tahun 2022 menjadi 15 miliar dolar pada tahun 2025 (Annur, 2022). Hal ini memberikan peluang bisnis yang menggiurkan, sehingga perusahaan luar juga tertarik untuk mencari peruntungan di pasar transportasi *online* Indonesia, salah satunya adalah perusahaan asal Rusia, yaitu Maxim.

Maxim merupakan aplikasi transportasi *online* yang menghadirkan beragam layanan, mulai dari transportasi (angkutan penumpang), pengiriman barang, pesan antar makanan, jasa pijat dan juga jasa bersih-bersih (Maxim, 2023). Maxim memiliki misi “meningkatkan interaksi secara terus menerus di antara para pengguna dan membantu banyak orang untuk melakukan perjalanan ke tujuan masing-masing”. Berangkat dari misi tersebut, Maxim berkomitmen memberikan layanan terbaik dengan menawarkan harga yang terjangkau kepada pengguna. Namun, klaim tersebut tidak membuat Maxim terlepas dari beragam keluhan pengguna setelah menggunakan aplikasi tersebut.



**Gambar 1.3 Kendala yang Kerap Dialami Pengguna Transportasi
*Online***

Sumber: Trans Online Watch (2023)

Ada beberapa keluhan yang kerap dialami pengguna transportasi *online* secara umum berdasarkan survei yang dilakukan oleh GoodStats pada laman Trans Online Watch (2023), keluhan tersebut di antaranya sulit mendapat pengemudi, pengemudi terlambat, pengemudi kurang ramah atau kurang sopan, pengemudi sulit dihubungi, dan biaya yang tidak sesuai. Hal tersebut selaras dengan keluhan pengguna Maxim yang dimuat pada laman Media Konsumen (2022), pengguna mengeluhkan sistem tarif Maxim yang seperti argo taksi, karena harga akhir tidak sesuai dengan harga awal pemesanan di aplikasi, dapat dilihat pada Gambar 1.4. Hal ini tentu mengakibatkan pengguna merasa tidak puas karena informasi yang tertera di awal tidak konsisten sampai akhir perjalanan menggunakan aplikasi Maxim.



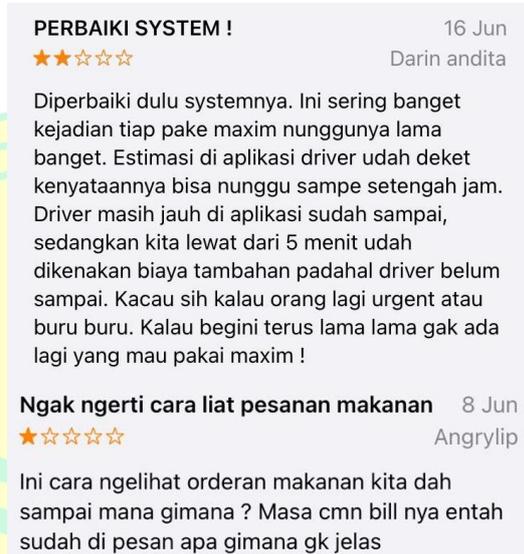
Gambar 1.4 Informasi Harga Tidak Sesuai

Sumber: Waryadi (2022)

Adanya persoalan tersebut, untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Maxim di Jakarta pada penelitian ini digunakan pendekatan *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (Pratomo et al., 2023). Pendekatan tersebut mengukur kepuasan pengguna menggunakan 5 dimensi, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Penggunaan EUCS bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna berdasarkan pengalaman pengguna selama menggunakan sistem informasi tersebut (Puspitasari et al., 2021). Nyatanya, ada beberapa kendala yang dirasakan pengguna selama menggunakan aplikasi Maxim, penjelasan lebih lanjut terkait kendala aplikasi Maxim akan dijabarkan pada paragraf selanjutnya.

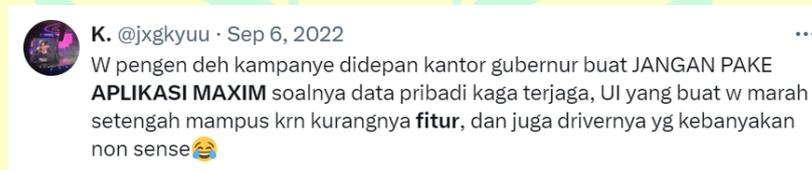
Jika dilihat dari ulasan mengenai aplikasi Maxim, terdapat permasalahan pada dimensi *content* terkait informasi dan kelengkapan fitur di aplikasi tersebut. Seperti pada Gambar 1.5, terlihat bahwa pengguna mengeluhkan terkait informasi yang tidak membantu dalam melacak posisi pengemudi yang sebenarnya dan informasi riwayat pesanan. Selain itu, pada

Gambar 1.6 pengguna juga mengeluhkan terkait fitur aplikasi Maxim yang kurang lengkap di Twitter.



Gambar 1.5 Aplikasi Tidak Informatif

Sumber: App Store (2024)



Gambar 1.6 Fitur Kurang Lengkap

Sumber: Twitter (2022)

Pada dimensi *accuracy*, terdapat permasalahan yang dirasakan pengguna terkait keakuratan informasi dan fitur yang ada di aplikasi Maxim. Dapat dilihat pada Gambar 1.7, saat pengguna ingin mengubah metode pembayaran tetapi tidak dapat berubah, hal ini menunjukkan bahwa saat fitur diklik oleh pengguna menghasilkan *output* yang tidak sesuai. Selain itu, pada Gambar 1.8, pengguna mengeluhkan adanya kesalahan sehingga menyebabkan *error* saat aplikasi digunakan.

Tidak bisa mengganti metode pembayaran 1y ago
 ☆☆☆☆☆ abimanyufarhan
 ini gimana sih app nya?? masa saya pesen makan sudah klik pesan lalu mau ubah metode pembayaran ke saldo akun tapi gabisa keubah?? tolong dong bikin app yang mudah untuk digunakan dong. GA RECOMENDED

Gambar 1.7 Output Tidak Sesuai

Sumber: App Store (2023)

KECEWA 6 Jun
 ☆☆☆☆☆ c18caa
 Aplikasi nya sering eror sendiri ga bisa di buka pernah juga ke order sendiri padahal ga ngorder apk aneh banget driver nya pada bawa motor nya ga ngotak jangan pernah pake ni apk lagi deh ga jelas soalnya
 Keluhan Thu
 ☆☆☆☆☆ Dityaaa19
 Aplikasi eror ketika digunakan untuk login Kode tidak muncul

Gambar 1.8 Aplikasi Error

Sumber: App Store (2024)

Pada dimensi *format*, terdapat keluhan yang dirasakan pengguna terkait desain dan tampilan dari aplikasi Maxim. Seperti pada Gambar 1.9, pengguna merasa bahwa desain aplikasi Maxim kurang menarik. Selain itu, pada Gambar 1.10 dan Gambar 1.11, pengguna mengeluhkan tampilan aplikasi Maxim sulit digunakan dan tidak *user-friendly*.

 DD  @schondels ...
 Yg desain aplikasi Maxim ni siapa sih, ter yagitulah susah di jelaskan intinya jelek
[Translate post](#)
 7:04 PM · May 15, 2023 · 168 Views

Gambar 1.9 Desain Kurang Menarik

Sumber: Twitter (2023)



Maxim ini ribet bgt ya allah. Sudah tampilannya susah. Naroh titik buat mesenin orang rumah malah merchant nya O. Giliran dimajuin titiknya dikit baru muncul semua merchant nya. Batalin pesanan ribet. Pesen makanan yg di menu tulisannya apa. Datangnya juga apa 🙄

4:24 PM · Oct 27, 2022

Gambar 1.10 Desain Tampilan Menyulitkan

Sumber: Twitter (2022)

design UI kurang user-friendly 15 Apr
 ★★★★★ mbin31
 sampe gatau kalo bisa pilih jenis kapasitas mobil. tolong dikasih tanda kalo banyak opsi yg bisa diklik2 lebih detail

Gambar 1.11 Desain Tampilan Menyulitkan

Sumber: App Store (2024)

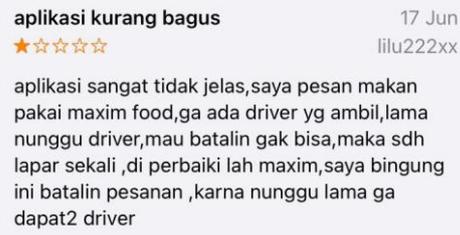
Pada dimensi *ease of use*, terdapat keluhan yang dirasakan pengguna terkait penggunaan fitur aplikasi dan pemesanan jasa transportasi *online* yang diinginkan. Seperti pada Gambar 1.12, pengguna merasa bahwa fitur dalam aplikasi seperti pembayaran non tunai dan fitur mengedit pesanan sulit digunakan. Selain itu, pada Gambar 1.13, pengguna mengeluhkan bahwa sulit memesan layanan pesan antar makanan di aplikasi Maxim.

KASPRO SALDO HILANG TIBA TIBA 15 Jun
 ★★★★★ yuliuandi
 GW BARUSAN TOP UP KASPRO 15.500 TRUS
 GW PESEN EXPRES NAH GUA PAKE KAN
 PEMBAYARAN NON TUNAI EHH TIBA TIBA
 SALDO GW HILANG GITU AJA TRUS
 PEMBAYARAN BERUBAH JADI TUNAI PADALAH
 BELUM DAPET DRIVER TRUS GW CANCEL KAN
 NAHH SALDO GW LANGSUNG JADI 0 BANYAK
 KECURANGAN DI APLIKASI INI

Very Bad System 25 Apr
 ★★★★★ mboh.lah
 Sulit untuk dipahami untuk fitur Edit. Saya ingin mengedit pesanan malah order baru jadinya order double secara bersamaan. Dan yang lebih parah tidak bisa cancel

Gambar 1.12 Fitur Sulit Digunakan

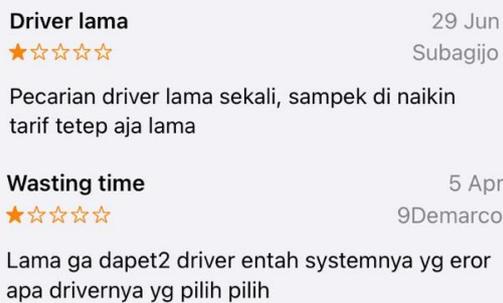
Sumber: App Store (2024)



Gambar 1.13 Sulit Memesan

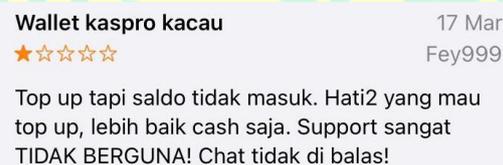
Sumber: Twitter (2022)

Pada dimensi *timeliness*, terdapat keluhan yang dirasakan pengguna terkait kecepatan sistem Maxim dalam merespon perintah. Seperti pada Gambar 1.14, dimana pengguna merasa bahwa untuk mendapatkan pengemudi di aplikasi Maxim sangat lama. Selain itu, saat pengguna melakukan pengaduan pada fitur *support* tidak cepat untuk ditangani, seperti pada Gambar 1.15.



Gambar 1.14 Lama Mendapat Pengemudi

Sumber: App Store (2024)



Gambar 1.15 Fitur Support Tidak Responsif

Sumber: App Store (2024)

Berdasarkan ulasan yang dipaparkan di atas, dapat diketahui bahwa penilaian yang diberikan cenderung negatif dan kurang memuaskan. Dari

ulasan tersebut, pengguna merasa beberapa fitur yang ada di aplikasi Maxim tidak berfungsi dengan baik, tarif harga tidak sesuai antara aplikasi pengemudi dan pengguna, sistem aplikasi *error* order sendiri, fitur *support* lamban dalam menangani keluhan pengguna, dan estimasi waktu sampai pengemudi di aplikasi tidak sesuai dengan posisi pengemudi yang sebenarnya. Ulasan negatif ini dapat menyebabkan ketidakpuasan pengguna, sehingga mereka akan mempertimbangkan kembali untuk menggunakan aplikasi tersebut (Qiscus2, 2022). Sebaliknya, apabila tingkat kepuasan semakin meningkat, maka akan meningkatkan kecenderungan pengguna untuk menggunakan kembali produk yang ditawarkan oleh perusahaan (Dirgantari et al., 2020).

Keluhan tersebut menandakan adanya ketidakpuasan yang membuat tingkat kepuasan pengguna aplikasi menurun. Jika pengguna merasa tidak puas maka akan berpotensi membuat pengguna beralih ke kompetitor lain karena pengalaman buruk yang mereka alami setelah menggunakan aplikasi Maxim. Hal ini dapat berdampak pada keberlangsungan aplikasi Maxim di masa depan. Oleh karenanya, penting bagi perusahaan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna sehingga dapat melakukan perbaikan pada aspek-aspek tertentu, serta dapat mencapai kepuasan pengguna yang diharapkan.

Penelitian ini berfokus pada generasi muda, karena menurut data yang dilansir dari laman Indonesiabaik.id (2022), mayoritas penduduk di Indonesia berada dalam kategori pemuda yang berumur 16-30 tahun

(Nurhanisah et al., 2022). Selain itu, menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS) dalam laman Databoks (2024), penggunaan internet pada pemuda di Indonesia untuk mengakses aplikasi *online* mencapai persentase 94,16% (Muhamad, 2024). Bersamaan dengan ini, Peneliti ingin menganalisis tingkat kepuasan pengguna generasi muda pada aplikasi Maxim sebagai bahan pertimbangan atau evaluasi khususnya untuk perusahaan Maxim agar mengetahui kelebihan serta kekurangan sistem yang harus diperbaiki di aplikasi. Adapun judul dari penelitian ini, yaitu **“Analisis Tingkat Kepuasan Generasi Muda pada Aplikasi Maxim di Jakarta dengan Pendekatan EUCS”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan di atas, adapun permasalahan yang dirumuskan peneliti yaitu, bagaimana tingkat kepuasan pengguna generasi muda pada aplikasi Maxim di Jakarta dengan pendekatan *End User Computing Satisfaction*?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu, untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna generasi muda aplikasi Maxim di Jakarta dengan pendekatan *End User Computing Satisfaction*.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini, antara lain:

1. Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah literatur terkait penggunaan teori *End User Computing Satisfaction* dalam mengukur

tingkat kepuasan pengguna khususnya pada aplikasi transportasi *online*. Serta dapat bermanfaat dalam pengembangan teori yang dapat diteliti lebih lanjut secara mendalam.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi agar perusahaan Maxim dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi Maxim. Serta sebagai masukan untuk perbaikan pada area yang perlu diperbaiki agar dapat meningkatkan kualitas layanan sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna terhadap aplikasi Maxim maupun perusahaan penyedia aplikasi transportasi *online* lainnya.

b. Bagi Pengguna

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pengalaman pengguna melalui upaya perbaikan aplikasi Maxim agar meningkatkan kepuasan pengguna. Selain itu, dapat meningkatkan efektivitas pengguna dalam menggunakan aplikasi Maxim maupun jasa transportasi *online* lainnya.