

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pesatnya laju teknologi informasi di era globalisasi saat ini menjadikan kebutuhan akan informasi sangat penting dalam kehidupan manusia. Penggunaan informasi ini tentunya sudah merambah ke segala bidang atau aspek kehidupan. Bahkan penyampaian informasi pun berkembang seiring dengan perkembangan teknologi informasi. Dengan kemajuan teknologi informasi, telah ada cara baru bagi bisnis untuk beroperasi. Kemajuan teknologi ini juga telah banyak dimanfaatkan di berbagai bidang, seperti transportasi dan tempat perbelanjaan[1]. Dalam dunia modern, sarana transportasi merupakan bagian penting dari kegiatan sehari-hari, terutama di kota-kota besar. Transportasi yang baik dapat mencerminkan tatanan perkotaan yang baik karena transportasi adalah komponen yang memandu Pembangunan kota dan juga merupakan cara bagi orang dan barang untuk berpindah dari kegiatan di kota. Untuk mempercepat pertumbuhan ekonomi, memupuk persatuan dan kesatuan, dan mempengaruhi seluruh aspek kehidupan, transportasi adalah sarana penting dari strategi pembangunan.[2].

Beberapa jenis transportasi online yang berkembang saat ini seperti Grab, dan Gojek adalah contoh jenis transportasi online yang dapat diakses kapan saja melalui aplikasi. Mereka muncul sebagai jawaban atas kebutuhan masyarakat saat ini untuk mobilitas praktis. [3]. Salah satu aplikasi yang sedang populer baru – baru ini di kota Surabaya yaitu aplikasi Maxim. Maxim adalah sebuah perusahaan yang didirikan pada tahun 2003 di Chardinsk, sebuah kota di pegunungan Ural, Rusia. Perusahaan ini didirikan oleh insinyur muda dari Kurgan, dengan awalnya sebuah layanan taksi kecil.[3]. Di Indonesia, Maxim telah muncul sejak 2018 dengan membuka kantor di Jakarta dibawah PT. Teknologi Perdana Indonesia[4]. Layanan transportasi Maxim telah berkembang ke banyak kota di Indonesia, termasuk Surabaya. Selama satu tahun terakhir, penggunaan aplikasi Maxim di Kota Surabaya telah meningkat pesat. Layanan yang tersedia di aplikasi termasuk mobil Maxim, sepeda Maxim, makanan, pengiriman, dan kargo Maxim.

Citra merek adalah representasi dari kesan yang dimiliki seseorang terhadap merek tersebut.[5]. Memberikan kepuasan konsumen kepada kualitas produk adalah kunci utama untuk mempertahankan konsumen. Kualitas produk merupakan factor paling penting yang mempengaruhi kepuasan konsumen dan loyalitas, sehingga konsumen akan tetap setia pada produk tersebut meskipun harganya meningkat. Kualitas sistem, data yang diberikan, tingkat pengguna, dan kepuasan pengguna adalah beberapa indikator kesuksesan sistem informasi.[6].

Berdasarkan ulasan pada *Google Playstore* masih banyak dari pelanggan mengeluhkan pada pengoprasian pada aplikasi Maxim, terdapat beberapa keluhan yang dirasakan pengguna seperti kesalahan titik lokasi penjemputan sehingga *driver* sering tersesat saat menjemput customer, sulitnya mendapatkan driver, nama gedung atau jalan yang sulit ditemukan, serta tarif yang tiba-tiba berubah setelah sampai di lokasi tujuan, berikut adalah rating dan beberapa ulasan dapat dilihat pada gambar 1.1 dan 1.2.



Gambar 1.1 Rating Pengguna Aplikasi Maxim



Gambar 1.2 Ulasan pengguna Aplikasi Maxim

Analisis keberhasilan aplikasi Maxim di Kota Surabaya sangat penting untuk menyelesaikan masalah di atas, karena keberhasilan aplikasi dapat berdampak positif pada pengguna, mitra pengemudi, dan perusahaan penyedia layanan transportasi online. Dalam melakukan analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan perusahaan adapun beberapa metode yang dapat digunakan, diantaranya yaitu *Customer Satisfaction Index(CSI)*, *Servqual* dan *End User Computing Satisfaction(EUCS)*, *SERVQUAL*.

Dalam Penelitian ini, menganalisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan aplikasi Maxim menggunakan kombinasi dua metode, yaitu *PIECES Framework* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Pada penelitian ini *PIECES Framework* digunakan untuk menganalisis kualitas layanan yang telah diberikan oleh Maxim dengan cara mengevaluasi ekspektasi atau harapan konsumen terhadap layanan aplikasi Maxim. Metode ini menggunakan 6 variabel sebagai tolak ukur penyebaran kuesioner yang dibagikan kepada responden untuk

menilai aplikasi tersebut berdasarkan indikator yang telah ada pada metode PIECES. 6 indikator tersebut yaitu *Performance, Information, Economics, Control, Efficiency* dan *Service*[7]. Sementara itu, *Importance Performance Analysis* (IPA) memiliki kemampuan untuk menentukan atribut yang memerlukan perbaikan atau untuk menghemat biaya tanpa merugikan secara signifikan terhadap kualitas keseluruhan dalam pengukuran kualitas dari suatu produk atau layanan[8]. Dibandingkan dengan metode lain, *Importance Performance Analysis* (IPA) memiliki keunggulan karena dapat menunjukkan aspek produk atau jasa yang perlu diperbaiki dari sudut pandang pengguna untuk menjaga tingkat kepuasan pengguna atau konsumen. Ini dapat dilakukan pada skala yang relatif mudah dipahami, hasilnya relatif mudah dikomunikasikan, dan biayanya relatif rendah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi Maxim dengan menggunakan analisis gap antara harapan pelanggan dengan layanan yang diberikan oleh Maxim. Dengan menggunakan analisis kinerja, penelitian ini akan menentukan atribut variabel berdasarkan *PIECES Framework* yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Maxim.

Sebelumnya telah dilakukan beberapa penelitian untuk mengetahui kepuasan pelanggan suatu aplikasi. Salah satunya adalah penelitian oleh [9] tentang “Analisis Kepuasan Pelayanan Aplikasi Maxim Pada Pengguna Mahasiswa di Fakultas Sains dan Teknologi Universitas PGRI Silampari Menggunakan Metode *Servqual*”. Penelitian dengan menggunakan metode *Servqual* dengan lima dimensi pelayanan: tangible, reliability, response, assurance, dan empathy untuk mengukur kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan dengan aplikasi Maxim. Dari lima variabel kualitas layanan (X), masing-masing memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y), kepuasan pelanggan Maxim. Berdasarkan hasil kuesioner variabel kepuasan pelanggan (Y), di mana jawaban "Sangat Setuju" dan "Setuju" mendominasi, dapat disimpulkan bahwa pelanggan merasa puas dengan layanan Maxim.

Penelitian lainnya dilakukan oleh [10]. “Analisa Tingkat Kepuasan Kerja *Driver* Maxim Terhadap Sistem Layanan Maxim Dengan *Pieces Framework*”.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan kerja driver terhadap sistem layanan Maxim, menemukan masalah dan kelemahan, dan kemudian menawarkan solusi untuk memperbaiki sistem layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan driver secara keseluruhan rata-rata adalah 3,4 (puas).

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dilakukan penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan Aplikasi Jasa Transportasi Online Maxim berdasarkan kualitas pelayanan Menggunakan Metode *PIECES Framework* dan *Importance Performance Analysis*” pada pelayanan jasa transportasi Maxim di Kota Surabaya.

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, Maxim merupakan jasa transportasi online. Berdasarkan ulasan dari para pelanggan di aplikasi Maxim, bagaimana mengukur tingkat kepuasan pelanggan aplikasi Maxim.

1.2.2 Metode Usulan

Berdasarkan permasalahan yang diambil, maka penulis mengusulkan untuk melakukan analisis kepuasan Pelanggan Aplikasi Jasa Transportasi Online Maxim berdasarkan kualitas pelayanan Menggunakan Metode *PIECES Framework* dan *Importance Performance Analysis*.

1.2.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijabarkan, maka dihasilkan pertanyaan dalam penelitian ini, yaitu berapakah rata-rata nilai tingkat kepuasan pelanggan di Kota Surabaya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pada aplikasi Maxim dengan menggunakan metode *PIECES Framework* dan *Importance Performance Analysis*?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditulis sebelumnya, adapun tujuan dari penelitian ini adalah, untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan

terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh aplikasi Maxim melalui metode *PIECES Framework* dan mengevaluasi performa atribut-atribut layanan aplikasi Maxim menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA), serta memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan aplikasi Maxim di Kota Surabaya.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

b. Bagi Perguruan Tinggi

Memberikan kontribusi pada literatur terkait analisis kepuasan pelanggan dalam konteks layanan transportasi online, serta menyediakan contoh aplikasi praktis dari *PIECES Framework* dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam analisis kepuasan pelanggan.

c. Bagi Perusahaan

Memberikan gambaran komprehensif tentang tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan, mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan dan pengembangan, serta menyediakan basis untuk pengambilan keputusan strategis dalam meningkatkan kualitas layanan.

d. Bagi Peneliti

Melalui penelitian ini peneliti dapat menambah pengetahuan mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan aplikasi Maxim.

1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat terfokus pada pemecahan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya, maka penelitian dilakukan dengan menggunakan batasan-batasan sebagai berikut :

1. Penelitian ini memanfaatkan kuesioner yang disusun dengan *Google Form* dan disebarakan secara online melalui media sosial.
2. Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan aplikasi Maxim dengan karakteristik usia minimal 17 tahun dan memiliki pengalaman menggunakan aplikasi Maxim.
3. Pada penelitian ini, terdapat 100 responden yang menjadi sampel data yang merupakan pengguna aplikasi Maxim di Kota Surabaya.

4. *PIECES framework* dalam penelitian ini digunakan sebagai variabel penelitian yang terdiri dari *performance, information, economics, control and security, efficiency, dan service*.
5. Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dalam penelitian ini dapat digunakan untuk mengidentifikasi kelebihan dan kelemahan dari suatu sistem informasi berdasarkan dari pengukuran kepuasan pengguna
6. Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* memiliki kelebihan yaitu, dapat menghasilkan faktor-faktor prioritas dan prespektif pelanggan dan mampu menghasilkan informasi yang akurat terhadap perencanaan strategis organisasi.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan laporan tugas akhir ini, penulis menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, batasan masalah, dan metodologi penulisan proposal.

BAB II TEORI PENUNJANG

Pada bab ini berisikan mengenai tinjauan pustaka serta kerangka teori yang terkait dan juga relevan dengan tema penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini membahas mengenai tahapan atau alur penelitian yang akan dilakukan, mulai dari tahapan awal sampai proses analisa.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi laporan hasil penelitian yang meliputi paparan hasil penelitian serta pembahasan dan analisa terkait dengan penelitian yang telah dilakukan.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang dapat dipertimbangkan bagi peneliti yang akan melakukan studi serupa di masa mendatang.