

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Hadirnya aplikasi *mobile* yang menawarkan jasa transportasi *online* mengubah cara masyarakat dalam memesan sarana transportasi yang awalnya secara *konvensional* saat ini menjadi *online* dimana prosesnya lebih mudah, cepat dan hemat hanya dengan menggunakan sistem aplikasi pelanggan dapat memesan layanan transportasi *online* baik itu layanan seperti *bike*, *food* atau *delivery* menggunakan *smartphone* miliknya. Cara kerja dari aplikasi tersebut yaitu menentukan terlebih dahulu layanan yang tersedia pada aplikasi beserta titik jemput dan tujuannya untuk melakukan *order*, setelahnya *driver* akan menerima *order* dan datang ke titik lokasi penjemputan. Seiring tumbuhnya kebutuhan serta mobilitas masyarakat akan kegiatan produksi, konsumsi dan distribusi perkembangan transportasi di Indonesia mendorong transportasi *online* menjadi sektor yang bertumbuh pesat. Selain memenuhi kebutuhan masyarakat transportasi *online* juga membuka lapangan pekerjaan baru bagi masyarakat yang belum memiliki pekerjaan untuk memperoleh penghasilan dengan bekerja sebagai seorang *driver*.

Transportasi *online* adalah alat transportasi yang membantu seseorang berpindah tempat dari tempat yang satu ke tempat lainnya menggunakan kendaraan motor atau

mobil dengan teknologi berbasis internet melalui aplikasi di *smartphone*. Kegiatan transaksinya meliputi pemesanan, pemantauan lokasi, pembayaran dan penilaian atas kinerja *driver* (Fakhriya, 2020). Transportasi *online* di Indonesia muncul pertama kali diawali dengan kehadiran Gojek pada tahun 2010. Kemudian, disusul dengan pesaing baru yaitu Uber dan Grab pada tahun 2014. Namun pada saat ini Uber telah berhenti sejak tahun 2018, selanjutnya Maxim hadir pada tahun 2018 dan ShopeeFood pada tahun 2020.

Sumber : Kurniawan Dwi Ardianta. (2023, Desember 18). Transportasi *online* dalam keseimbangan supply-demand (Pusat studi transportasi dan logistik UGM). Diakses <https://pustral.ugm.ac.id/transportasi-online-dalam-keseimbangan-supply-demand/>.

Berikut layanan ojek *online* pilihan masyarakat Indonesia tahun 2023 :



**Gambar 1.1.1 Grafik Layanan Ojek Online Pilihan Masyarakat Di Indonesia Tahun 2023**

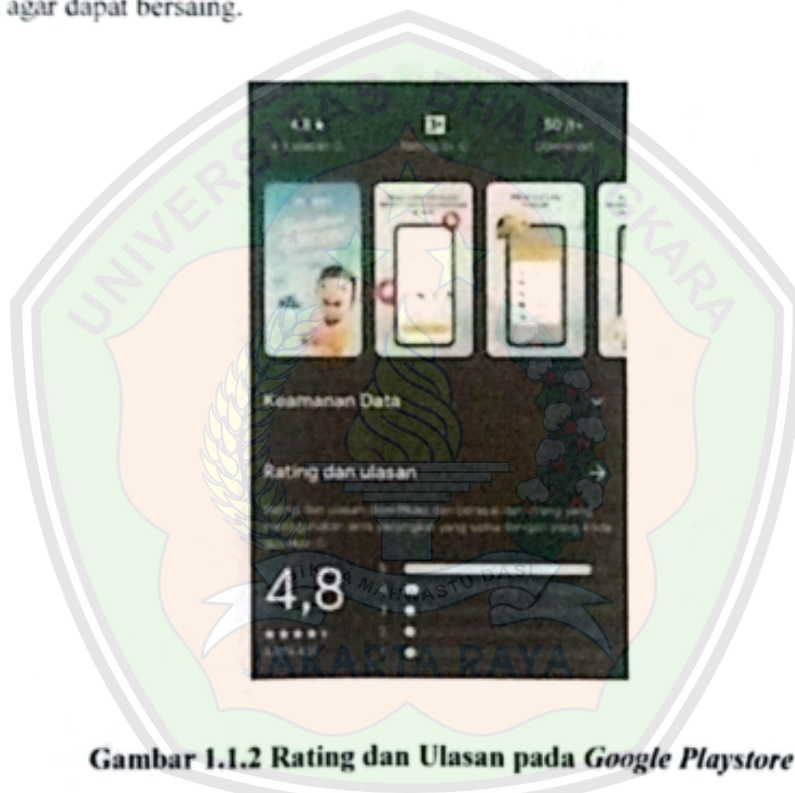
*Sumber : Versi Survei GoodStats.id 2023*

Pada gambar 1.1.1 menunjukkan *survey* layanan ojek *online* pilihan masyarakat di Indonesia pada tahun 2023. Dari gambar tersebut terdapat empat layanan ojek *online* yaitu Gojek menjadi pilihan pertama yang paling disukai oleh masyarakat sebanyak 54,4% dan disusul Grab 29,9% dimana kedua perusahaan tersebut Grab dan Gojek memimpin pasar yang kemudian selanjutnya Maxim 12,3%, Indriver 2,4% dan yang memilih layanan lainnya 0,9%. Dari sekian banyaknya layanan ojek *online* yang dipilih masyarakat, jika perusahaan ingin memimpin pasar perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang maksimal agar pelanggan merasa puas.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat membantu perusahaan membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan, ketika pelanggan merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan kemudahan transaksi yang mudah dalam prosesnya saat digunakan pelanggan cenderung akan melakukan transaksi kembali bahkan akan merekomendasikan produk atau layanan tersebut ke orang terdekat (Puspa et al., 2020). Kepuasan pelanggan merupakan tolak ukur sejauh mana kepuasan (puas atau tidak puas) yang dirasakan pelanggan terhadap kinerja produk atau layanan yang telah diterima sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan (Capriati, 2023). Berdasarkan (Alwi et al., 2021) dikembangkan indikator kepuasan pelanggan sebagai berikut : rasa puas terhadap kinerja/kemampuan sesuai harapan pelanggan, kepuasan atas sikap hormat dan menghargai pelanggan, kepuasan pada kondisi fisik termasuk teknologi yang digunakan. Kepuasan pelanggan muncul disebabkan beberapa faktor yang mempengaruhinya, antara lain : kelengkapan dan



kemudahan fitur yang dimiliki suatu produk atau jasa, emosi pelanggan, keputusan untuk menentukan keberhasilan atau kegagalan jasa, pengalaman positif yang diperoleh saat menggunakan produk atau layanan (Kusuma, 2019). Dalam suatu bisnis atau perusahaan kepuasan pelanggan merupakan faktor penting yang perlu dijaga agar dapat bersaing.



**Gambar 1.1.2 Rating dan Ulasan pada Google Playstore**

*Sumber : Google Playstore (diunduh pada Selasa 16:04 1 April 2024)*

Berdasarkan gambar 1.1.2 menunjukkan rating dengan ulasan diverifikasi berasal dari orang yang menggunakan jenis perangkat yang sama terdapat 4,8 jt ulasan pengguna, meskipun rating maxim baik namun masih ditemukan keluhan dari pengguna dengan memberi rating 1-3 pada aplikasi maxim di *Google Playstore* yaitu

ditemukan masalah yang berkaitan terhadap fitur aplikasi maupun kinerja *driver*. Selain itu, fitur penilaian dari pelanggan berupa tanggapan atau keluhan setelah menggunakan layanan tidak dapat dilihat oleh *driver* sehingga hal ini membuat *driver* tidak mengetahui apa yang dibutuhkan dan diharapkan pelanggan. Mempertahankan kepuasan pelanggan melalui peningkatan pelayanan perlu menjadi tujuan utama bagi perusahaan yang sedang mengembangkan bisnisnya. Kualitas pelayanan menurut (Gunawan & Watulandi, 2024) suatu ukuran yang membedakan antara kenyataan yang terjadi langsung dengan harapan pelanggan sebelumnya atas layanan yang mereka terima atau peroleh. Dalam hal ini, perusahaan harus mampu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dan tepat terhadap pelanggan dengan tujuan untuk mencapai keberhasilan perusahaan dalam menciptakan kepuasan pelanggan (Penggunaan & Terhadap, 2023).

Menurut (Rohmah, 2022) kemudahan transaksi tidak melalui proses yang sulit bagi pengguna saat melakukan transaksi baik itu dalam hal navigasi, penggunaan aplikasi yang mudah dipahami, kemudahan pembayaran, dan pilihan transaksi yang fleksibel. Maxim merupakan sebuah perusahaan internasional milik Rusia yang menawarkan jasa transportasi *online* dengan berbagai layanan pesan-antar makanan, barang, kargo, pijat, *cleaning servis* dan *helper*.

Maxim sudah ada sejak tahun 2003. Namun, baru mulai beroperasi di Indonesia tahun 2018 dibawah naungan PT Teknologi Perdana Indonesia. Layanan maxim terus berkembang ke beberapa kota di Indonesia. Di Bekasi maxim sudah cukup

ptakan rasa puas atas apa yang dirasakan pelanggan.


ilihat dari review atau ulasan yang ada dirating aplikasi pada *Google*

at ulasan positif dari pelanggan namun masih ditemukan beberapa l

una pada saat menggunakan aplikasi dan umumnya dari masuk

nggung kualitas pelayanan dan kemudahan transaksi. Berikut bebe

dan negatif dari pengguna :



The image displays two screenshots of Google Play Store reviews for the application "BIKSA MAHWASTU DASI".

The left screenshot shows a review by user "Bardan Rodatus" dated "15/04/24". The review text is: "sangat bagus memudahkan untuk bepergian pada beberapa kendala 1.alamat atau 2.alasan yang kurang dan sedikit ngototug 3.suka driver yang suka 3.transaksi suka lambat 4.alasan tidak tau alamat tujuan 5.driver mobil suka lambat dalam melanggapi jadi mufon perbaiki kedepannya 🙏🙏".

The right screenshot shows a review by user "Syifa Luthfi" dated "14/04/24". The review text is: "sangat mudah digunakan untuk bepergian 1.alasan yang kurang dan sedikit ngototug 2.alasan yang kurang dan sedikit ngototug 3.alasan yang kurang dan sedikit ngototug 4.alasan yang kurang dan sedikit ngototug 5.alasan yang kurang dan sedikit ngototug".

ptakan rasa puas atas apa yang dirasakan pelanggan.


ilihat dari review atau ulasan yang ada dirating aplikasi pada *Google*

at ulasan positif dari pelanggan namun masih ditemukan beberapa l

una pada saat menggunakan aplikasi dan umumnya dari masuk

nggung kualitas pelayanan dan kemudahan transaksi. Berikut bebe

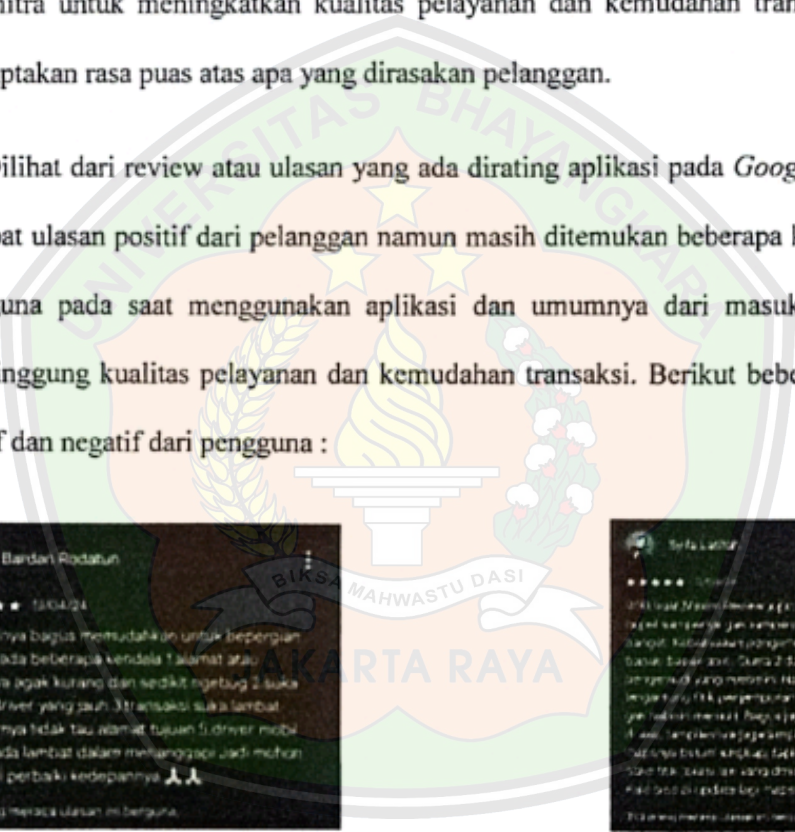
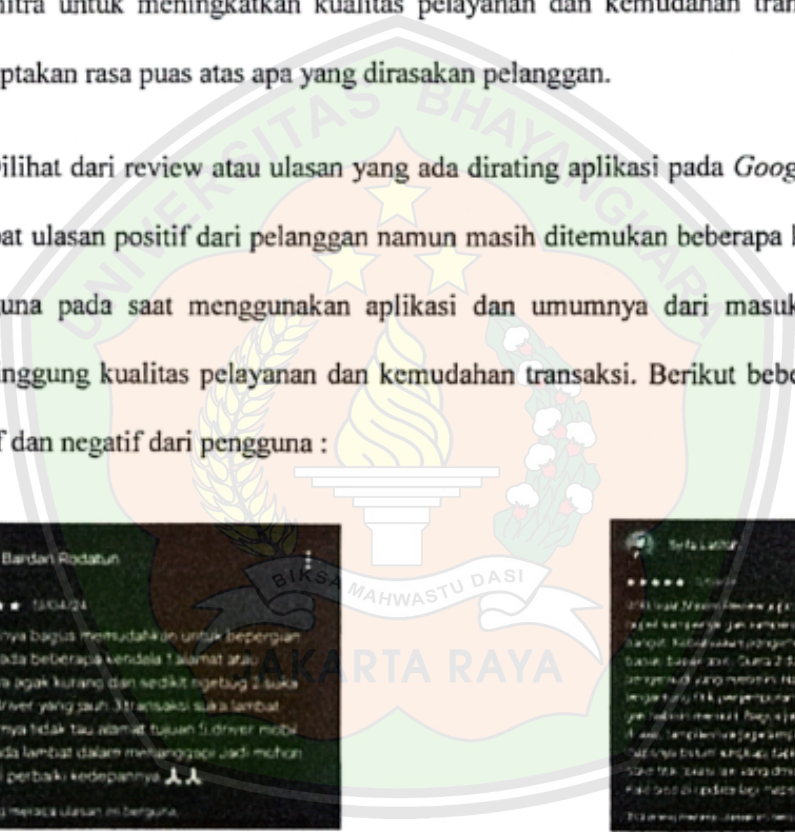
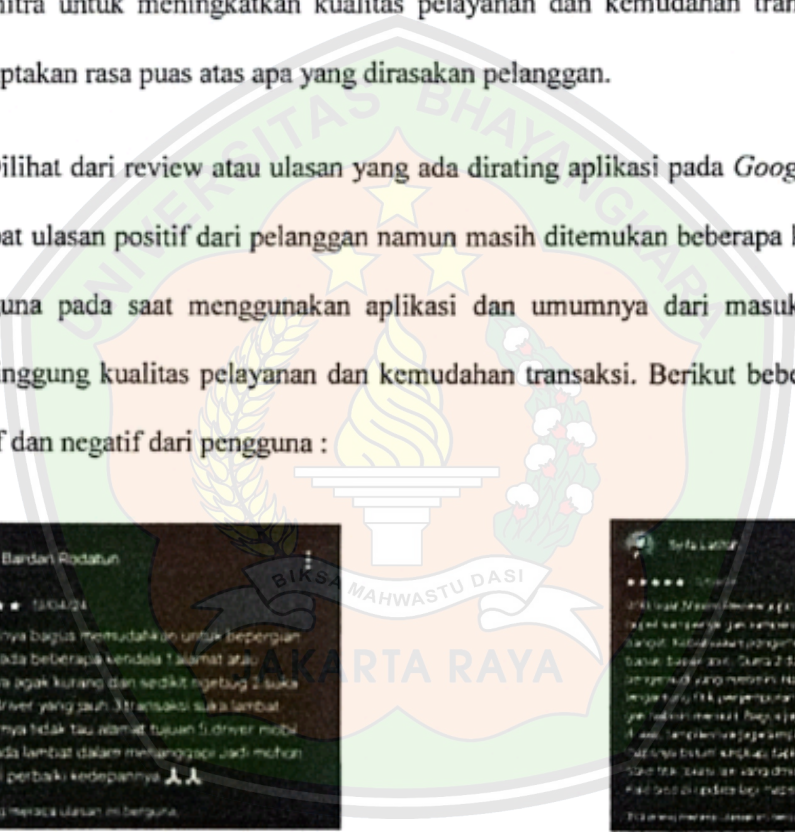
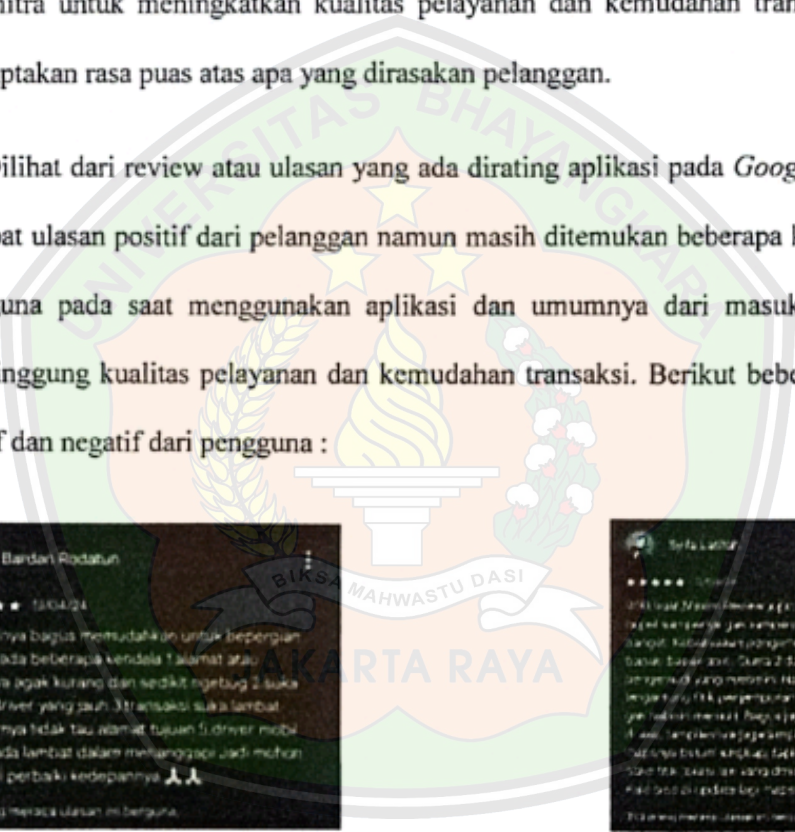
dan negatif dari pengguna :



The image displays two screenshots of Google Play Store reviews for the application "BIKSA MAHWASTU DASI".

The left screenshot shows a review by user "Bardan Rodatus" dated "15/04/24". The review text is: "sangat bagus memudahkan untuk bepergian pada beberapa kendala 1.alamat atau 2.alasan yang kurang dan sedikit ngotot 3.suka driver yang suka 3.transaksi suka lambat 4.alasan tidak tau alamat tujuan 5.driver mobil suka lambat dalam melanggapi jadi mufon perbaiki kedepannya 🙏🙏".

The right screenshot shows a review by user "Syifa Luthfi" dated "14/04/24". The review text is: "sangat mudah digunakan untuk bepergian 1.alasan yang kurang dan sedikit ngotot 2.alasan yang kurang dan sedikit ngotot 3.alasan yang kurang dan sedikit ngotot 4.alasan yang kurang dan sedikit ngotot 5.alasan yang kurang dan sedikit ngotot".







**Gambar 1.1.3 Ulasan Positif & Negatif Pengguna Aplikasi Maxim Pada Playstore**

*Sumber : Maxim Playstore (diunduh pada Selasa, 19 Maret 2024)*

Berdasarkan gambar 1.1.3 bukti ulasan atau masukan pengguna Maxim pada *playstore* menunjukkan bahwa meskipun rating pada aplikasi tinggi 4,8 serta terdapat ulasan positif dari pelanggan seperti ketepatan waktu kedatangan driver, harga murah, dari segi aplikasi tidak menghabiskan memori, pengemudi yang ramah, aplikasi yang bagus, namun masih ditemukan keluhan dari pengguna terhadap kualitas pelayanan dan kemudahan transaksi terhadap kepuasan pelanggan yang menjadi fenomena dari penelitian ini, antara lain : *driver* mengaktifkan waktu tunggu gratis sedangkan masih jauh dari titik penjemputan, *driver* yang tidak ramah terhadap pelanggan, ada beberapa oknum *driver* berkendara secara ugal-ugalan, maps yang tidak akurat, tombol pembatalan tidak bisa dibatalkan, kendaraan yang tidak layak, data *driver* tidak sesuai di aplikasi, driver jauh dari lokasi penjemputan, *kasspro* (uang non tunai maxim yang tidak bisa digunakan).

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Aquinia, 2023) dengan “Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan, dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Gojek”, kualitas layanan dan kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna Gojek. Penelitian dilakukan juga oleh (Yudha et al., 2019) dengan judul “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan GrabFood”, variabel kemudahan penggunaan dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan GrabFood.



Berdasarkan penelitian terdahulu di atas belum ada penelitian yang secara khusus mengungkapkan pengaruh kualitas pelayanan dan kemudahan transaksi terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi maxim di Bekasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan pengetahuan ini dan memberikan pemahaman terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pengguna aplikasi maxim di Bekasi.

Dalam suatu perusahaan atau bisnis kepuasan pelanggan merupakan faktor penting yang harus dijaga. Ketika kualitas pelayanan yang diberikan baik dan kemudahan transaksi mudah saat digunakan pelanggan cenderung akan melakukan pembelian secara berulang sehingga dapat menciptakan kepuasan pada pelanggan. Maxim masih memiliki keluhan dari pengguna, apabila kepuasan pelanggan diabaikan tentunya hal tersebut akan menghilangkan pelanggan yang loyalitas dan dampaknya mempengaruhi pendapatan driver.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik melakukan penelitian terkait kepuasan pelanggan pengguna aplikasi Maxim Di Bekasi dengan judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Transaksi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi Maxim Di Bekasi"**.

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna aplikasi Maxim di Bekasi?
2. Apakah Kemudahan Transaksi berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna aplikasi Maxim di Bekasi?
3. Apakah Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Transaksi berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna aplikasi Maxim di Bekasi?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai latar belakang dan rumusan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna aplikasi Maxim di Bekasi.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kemudahan Transaksi terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna aplikasi Maxim di Bekasi.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Transaksi terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna aplikasi Maxim di Bekasi.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menyumbangsikan pengetahuan baru dan berkontribusi pada kemajuan ilmu manajemen pemasaran khususnya berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kemudahan transaksi terhadap kepuasan pelanggan.

b. Manfaat Praktis

1. Manfaat bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi temuan yang bermanfaat bagi pihak Maxim di Bekasi sebagai masukan dan pertimbangan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dan kemudahan transaksi.

2. Manfaat bagi konsumen

Selanjutnya, diharapkan nantinya bagi konsumen dapat memahami bahwa kualitas pelayanan dan kemudahan transaksi dapat memberikan kepuasan pelanggan dan pengaruh terhadap penanganan keluhan dapat menumbuhkan jiwa loyalitas pada perusahaan.

3. Manfaat bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan wawasan yang telah didapatkan peneliti saat duduk dibangku perkuliahan, terutama



masalah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kemudahan transaksi terhadap kepuasan pelanggan serta menjadi acuan atau referensi oleh penelitian selanjutnya dalam menganalisis kualitas pelayanan dan kemudahan transaksi serta pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan.

### **1.5 Batasan Masalah**

Dalam penulisan proposal ini penulis memberikan batasan masalah pada bab pembahasan tentang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Transaksi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi Maxim Di Bekasi”**. Sehingga apa yang diuraikan pada penelitian tidak akan menyimpang dari permasalahan yang diidentifikasi.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah dalam penulisan dan mendapatkan gambaran secara ringkas mengenai skripsi ini, maka sistem penulisannya dibagi dalam tiga bab yang secara garis besar disusun sebagai berikut :

## **BAB I            PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah yang terkait dengan topik yang diambil dari penelitian ini, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

## **BAB II      TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini diuraikan mengenai teori-teori yang digunakan sebagai fondasi atau kerangka penelitian, penelitian terdahulu, landasan teori, kerangka pemikiran, dan juga hipotesis penelitian yang digunakan dari penelitian ini.

## **BAB III      METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini akan disajikan metode penelitian dari penelitian ini, baik dari proses pengumpulan data sampai mengenai teknik analisis data yang digunakan.

## **BAB IV      ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan tentang hasil analisis data dan pembahasan hasil penelitian yang berkaitan dengan judul yang diambil oleh peneliti.

## **BAB V      PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran terhadap penelitian.