

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi digunakan oleh masyarakat untuk mempermudah aktivitas sehari-hari. Setiap individu memerlukan transportasi dalam berbagai kegiatan, seperti bekerja, bersekolah, bepergian, dan aktivitas lainnya. Ketergantungan masyarakat terhadap angkutan umum belum diimbangi dengan penyediaan angkutan umum yang memadai, terutama dari segi kapasitas angkut. Selain itu, berbagai masalah di Kota Jambi, seperti kemacetan lalu lintas, pelayanan yang kurang, dan kondisi angkutan umum yang belum memenuhi harapan masyarakat, semakin memperburuk keadaan. Dalam hal ini, kehadiran ojek online mendapatkan perhatian khusus dan menjadi tren di kalangan masyarakat Kota Jambi. Ojek online kini semakin diminati sebagai pilihan transportasi umum, di luar ojek sepeda motor konvensional (ojek pangkalan) dan mikrolet yang telah ada sebelumnya (Tumuwe et al., 2018).

Transportasi online memiliki peluang yang besar untuk berkembang di Indonesia. Hal ini didukung oleh beberapa faktor, seperti pertumbuhan penduduk, meningkatnya urbanisasi, dan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya transportasi yang nyaman dan terjangkau. Aplikasi transportasi online seringkali dilengkapi dengan fitur keamanan yang meningkatkan perlindungan bagi penggunaannya. Survei Indef adalah pengumpulan data primer yang dilakukan oleh *institute for Development of Economics and Finance (INDEF)* dengan mengajukan pertanyaan kepada responden. Adapun tahapan survei yang dilakukan Indef adalah merumuskan masalah penelitian dan menentukan tujuan survei, menentukan konsep dan hipotesis serta melakukan studi literatur survei, melakukan pengambilan populasi dan sampel survei, pembuatan kuesioner dan instrumen survei, pengambilan data survei, pengolahan data, analisis hasil survei. Berdasarkan survei Indef tahun 2023, Gojek merupakan layanan ojek online yang paling banyak digunakan di Indonesia. Ditemukan bahwa 82% konsumen transportasi online menggunakan Gojek, 53% menggunakan Grab, serta perusahaan lain seperti Maxim dan InDriver masing-masing digunakan oleh 19,6% dan 4,9% konsumen, terdapat pada gambar 1 (Afrilya et al., 2024).



Gambar 1. Grafik Survei Layanan Ojek *Online* Pilihan (Afrilya et al., 2024)

Salah satu layanan transportasi online yang populer di Indonesia adalah Maxim. Maxim merupakan layanan transportasi online yang berasal dari Rusia. Layanan ini mulai beroperasi di Indonesia pada tahun 2018 dan telah berkembang pesat di berbagai kota di Indonesia. Layanan ini menawarkan berbagai kemudahan dan keuntungan bagi penggunanya, seperti biaya yang terjangkau, ketersediaan armada yang luas, dan kemudahan pemesanan melalui aplikasi. Maxim juga menawarkan berbagai layanan transportasi, mulai dari mobil, motor, hingga pengiriman barang dengan mobil box (Liana & Yinna, 2024).

Maxim adalah perusahaan yang menyediakan layanan pemesanan ojek secara online. Maxim baru hadir di Kota Jambi, berbeda dengan Grab dan Gojek yang sudah lebih dulu ada. Selain itu, Maxim juga menawarkan layanan tambahan, seperti pemesanan aktivitas dan kebutuhan sosial, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang memiliki kehidupan padat dan menginginkan cara yang cepat dan praktis dalam menjalani aktivitas sehari-hari, dengan menawarkan tarif yang lebih murah dibandingkan aplikasi ojek online lainnya. Berdasarkan data yang diperoleh tahun 2023 aplikasi Maxim telah diunduh oleh lebih dari 50 juta pengguna diseluruh Indonesia. Pengguna Maxim didominasi oleh perangkat ponsel *android* dengan persentase sebesar 94,58% sedangkan pengguna *iOS* sebesar 5,42%. Rata-rata rating aplikasi Maxim pada dua sistem operasi ini sebesar masing-masing 4.9 dari 5 (Irwandi & MZ, 2023).

Taxsee driver merupakan aplikasi dari Maxim yang digunakan oleh para pengemudi atau *driver* untuk Maxim. *Taxsee driver* sendiri meliputi *driver* untuk motor dan untuk mobil, yang dimana memiliki beberapa fitur diantaranya *Bike, Cleaning, Delivery, Food & Shop, Food & Goods* dan *Halper*. Pada aplikasi *Taxsee driver* peta yang dapat digunakan oleh *driver* untuk mengetahui titik penjemputan dan pengantaran pelanggan (Magdalena & Nitsae, 2024).

Namun dari berbagai macam fitur yang disediakan oleh Maxim masih banyak kendala, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa pengguna *taxsee driver* maxim di Kota Jambi, peneliti mendapatkan beberapa masalah yang dialami oleh *driver* maxim yang menggunakan *taxsee driver* seperti tidak

akuratnya titik penjemputan pelanggan, susah dalam melakukan pengisian saldo, sulitnya login kembali pada aplikasi *taxsee driver*, *rating driver* yang sering dengan turun tanpa adanya pemberitahuan. Berdasarkan permasalahan diatas, dapat menghambat proses pelayanan yang diberikan kepada *driver*, sehingga pengguna merasa kurang puas dengan kualitas layanan yang telah diberikan. Dengan demikian diperlukanya menganalisis sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna.

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting dalam membangun dan meningkatkan kepercayaan pelanggan atau konsumen. Oleh karena itu, perusahaan harus memberikan perhatian serius terhadap kualitas pelayanan dengan cara memperbaiki dan mengoptimalkan setiap aspek yang dapat mendukung peningkatan kualitas layanan kepada konsumen. Hal ini mencakup penerimaan masukan, pendapat, serta umpan balik mengenai pelayanan yang telah diberikan. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, di antaranya adalah perbedaan antara layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima. Dua faktor utama yang menentukan kualitas layanan ini adalah harapan pelanggan terhadap layanan dan pengalaman yang mereka terima. Selain itu, faktor lain yang berperan penting adalah aturan yang menjadi pedoman dalam pelaksanaan pelayanan, organisasi yang menyediakan struktur dan sistem yang mendukung mekanisme pelayanan, sarana yang digunakan untuk mendukung pelaksanaan tugas pelayanan, serta keandalan, yang mencakup kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat, dan memuaskan pelanggan (Apriliana & Sukaris, 2022).

Dalam menganalisis kualitas pelayanan banyak metode yang dapat digunakan seperti metode *Importance Performance Analysis* (IPA), *Service Performance* (Servperf) dan *Service Quality* (Servqual). Metode yang di pakai peneliti adalah metode *service quality* atau servqual. Metode servqual dikembangkan dengan maksud untuk membantu para manajer dalam menganalisis sumber masalah kualitas dan memahami cara-cara memperbaiki kualitas layanan. Metode servqual memiliki beberapa kelebihan diantaranya dapat menangkap persepsi konsumen dengan mudah melalui kuesioner, membantu menentukan variabel yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan pelayanan dan ideal untuk menggambarkan kualitas pelayanan dengan perbandingan yang relevan (Septiani et al., 2020).

Tahun 1985, metode *servqual* dikembangkan oleh A.Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry lewat artikel mereka di *Journal of Marketing* metode di jurnal tersebut lalu direvisi oleh mereka lewat artikel *SERVQUAL A*

Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Servqual dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas pelayanan nyata yang pelanggan terima dari penyaji layanan. Apabila kenyataan lebih dari yang diharapkan oleh pelanggan, maka pelayanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan apabila kenyataan kurang dari yang diharapkan oleh pelanggan, maka pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu. Lima metode yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yaitu: 1) *Tangible* (bukti fisik), 2) *Reliability* (keandalan), 3) *Responsiveness* (daya tanggap), 4) *Assurance* (keyakinan), 5) *Empathy* (empati) (Sinollah & Masruro, 2019).

Metode servqual memiliki 5 dimensi independen yaitu variabel *Tangible* (Bukti Fisik) untuk mengukur tampilan dari aplikasi *Taxsee driver maxim*, variabel *Reliability* (Keandalan) kemampuan dalam memberikan layanan yang baik, variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) memberikan layanan yang cepat dan akurat, variabel *Assurance* (Jaminan) memberikan jaminan keamanan data para pengguna, variabel *Empathy* (Empati) dapat memahami kebutuhan pengguna dan variabel dependen yaitu Kepuasan pengguna penilaian *driver* terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan oleh *driver* (Anjayati, 2021).

Metode servqual adalah metode yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana perbedaan kenyataan dan harapan atas layanan yang diterima/dirasakan oleh para pengguna jasa. Dimana metode servqual terdapat lima dimensi bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) (Jazuli et al., 2020).

Dari latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian, yang penulis tuangkan dalam skripsi berjudul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN APLIKASI TAXSEE DRIVER MAXIM MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi terhadap kepuasan pengguna berdasarkan analisis menggunakan metode servqual?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah diatas dapat dirumuskan tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna menggunakan metode servqual.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan memiliki manfaat, yaitu:

1. Bagi pengembang aplikasi transportasi online, penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam mengembangkan aplikasi yang sejenis, yang mampu memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan pengguna.
2. Penelitian ini bisa digunakan sebagai referensi bagi pembaca yang ingin mendalami lebih detail tentang metode *servqual* dalam menganalisa kualitas pelayanan pada aplikasi *Taxsee Driver Maxim*.

1.5 Batasan Masalah

Untuk mencaapai penulisan yang terarah dan mencapai sasaran. Serta tidak menyimpang dari tujuan penelitian, maka peneliti membatasi masalah yang akan di bahas yaitu:

1. Studi kasus penelitian ini adalah Aplikasi *Taxsee Driver Taxsee Maxim*.
2. Responden penelitian ini adalah pengguna atau pengemudi (*Driver*) Aplikasi *Taxsee Driver Maxim*.
3. Penelitian ini menggunakan metode *Servqual* dengan variabel independen yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *user satisfaction* sebagai variabel terikat.
4. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah *skala likert*.
5. Penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS.
6. Analisis menggunakan metode SEM.