

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Transportasi yaitu berpindahnya barang atau manusia dari satu tempat ke tempat lain mengandalkan tenaga manusia atau mesin. Adanya transportasi meringankan kegiatan manusia dalam kegiatan sehari-hari. Sadar akan pentingnya transportasi, maka sudah seharusnya transportasi dan lalu lintas dijalankan dalam sistem transportasi nasional yang dapat memberikan kenyamanan, ketertiban, cepat, lancar dan ongkos rendah.

Pada zaman dimana teknologi dan pengetahuan telah berkembang, manusia mempunyai bermacam kegiatan. Guna memenuhi kegiatan itu manusia memerlukan sarana transportasi. Terdapat alat transportasi yang biasa digunakan masyarakat Indonesia. Akan tetapi alat transportasi di kota besar lebih banyak. Kota Batam memberikan pilihan kepada masyarakat dalam memilih alat transportasi yang diinginkan seperti taksi, angkutan umum seperti Keri, Bimbar, Trans Batam dan masih ada beberapa alat transportasi lainnya. Sejalan dengan perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan, hadir lah aplikasi yang memberikan layanan pemesanan jasa transportasi umum dengan memanfaatkan teknologi dan menggunakan standar layanan. Transportasi umum biasanya memiliki pos atau basis di berbagai tempat yang dikira strategis dan memiliki peluang mendapatkan penumpang lebih besar. Transportasi online memiliki beberapa jenis antara lain Go-jek, Grab, Uber, dan Maxim.

Ada beberapa factor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, salah satunya yaitu kualitas pelayanan. Menurut (Leonardo and Riki 2021) cara mendapatkan keunggulan kompetitif di perusahaan jasa yaitu dengan membuat kualitas pelayanan baik yang dimana kualitas pelayanan inilah menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan. Tercapainya kualitas dari pelayanan barang maupun jasa ini bergantung pada kesanggupan produsen untuk secara konsisten menyanggupi kemauan pelanggan. Kualitas pelayanan ini dapat disebut memuaskan apabila pelayanan yang dirasakan sesuai dengan ekspektasi maupun lebih besar dari ekspektasi. Jenis pelayanan ini dinilai sebagai pelayanan yang memiliki kualitas dan juga bermanfaat. Ekspektasi konsumen ini diterjemahkan ke dalam pelayanan yang baik yaitu keramahan, kesopanan, ketepatan waktu dan juga kecepatan yang merupakan nilai penting yang diharapkan konsumen. Jika ada pelanggan yang secara tidak langsung merasa puas maka ia akan merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada kerabat, keluarga, maupun temannya yang dimana hal tersebut dapat membantu untuk meningkatkan citra dari sebuah perusahaan di pandangan konsumen.

Oleh karena itu, kepuasan pelanggan merupakan hasil dari persepsi pelanggan bahwa pelayanan yang diberikan memberikan tingkat kepuasan sebesar sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Mengingat peran penting transportasi online saat ini, penyedia layanan transportasi online ini di haruskan untuk menaikkan tingkat kepuasan pelanggan dengan mendapatkan kepercayaan mereka.

Faktor kedua yang memengaruhi kepuasan pelanggan adalah persepsi harga. Menurut (Steven 2020) harga merupakan nilai yang harus dibayarkan oleh pelanggan sesuai dengan pelayanan yang dirasakan. Persepsi harga adalah penawaran untuk konsumen. Harga tepat yaitu harga yang dimana harga tersebut jasa yang diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga pelanggan tersebut merasa puas. Pelanggan akan lebih berhati-hati untuk harga yang akan dipilih. Terdapat pula keluhan tentang harga yang konsumen rasakan yang maka dari itulah konsumen akan melakukan banding harga.

Maka kepuasan pelanggan merupakan faktor penting yang merefleksikan berhasil atau tidaknya penyedia layanan. Kata puas (*satisfied*) berasal dari bahasa latin "*satisfying*" (artinya cukup baik) dan "*facio*" (melakukan) sehingga kepuasan dapat dipahami sebagai "usaha untuk menyelesaikan." menjadi sesuatu" atau "melakukan sesuatu" (Adnyana and Suprpti 2018).

Maxim adalah perusahaan teknologi Rusia. Pertama kali Maxim beroperasi di Indonesia yaitu pada tahun 2018. Maxim sendiri telah beroperasi di 455 kota di 13 negara sejak tahun 2014 sebelum Maxim masuk ke Indonesia, yang dimana aplikasi ini menawarkan layanan transportasi seperti angkutan umum antara lain kendaraan roda empat maupun roda dua. Perusahaan ini didirikan oleh para insinyur yang asalnya dari kota Kurgan, ahli dalam teknologi manufaktur dan proses manufaktur komputer. Pada prinsipnya, Maxim akan terus berkembang bersama mitra pengemudinya. Maxim tersedia untuk sistem operasi Android, iOS dan BlackBerry.

Mayoritas pengguna layanan Maxim adalah pelajar, pengusaha, dan karyawan yang memiliki mobilitas tinggi dan cenderung lebih cepat dalam menguasai teknologi. Meski masih baru dalam memberikan pelayanan jasa transportasi online Maxim sudah banyak digunakan oleh masyarakat luas.

Maxim terus berinovasi dalam peningkatan pelayanan dengan terus memperkaya produknya dengan meluncurkan produk berupa:

Tabel 1. 1 Layanan produk Maxim

No	Nama Produk	Manfaat
1	Maxim Bike	Bagi pengguna maxim yang ingin lebih cepat dan hemat waktu
2	Maxim Car	Layanan untuk pengguna yang lebih nyaman menggunakan mobil pribadi dan tidak panas ataupun hujan
3	Marketplace	Belanja makanan dan produk apa pun langsung dengan maxim Marketplace
4	Delivery	Order makanan ataupun produk serta barang-barang lainnya di toko.
5	Life	Layanan kebersihan dalam ruangan
6	Cargo	Pengangkutan muatan di dalam kota dan antarkota

Sumber: Aplikasi Maxim, 2022

Dari tabel 1.1 seperti yang telah dijabarkan di atas mampu kita dapatkan info bahwa Maxim dapat mengembangkan layanannya yang meliputi antara lain maxim taxi serta maxim car untuk pengguna yang tidak ingin terkena terik matahari, hujan ataupun hal-hal sejenisnya dan ingin melakukan perjalanan dengan nyaman, sedangkan Maxim bike lebih untuk pengguna yang ingin lebih segera sampai tempat tujuan dan tidak memiliki waktu yang cukup banyak. Maxim marketplace maupun maxim delivery bagi pelanggan yang sedang sibuk dalam aktivitasnya hingga ia tidak memiliki waktu untuk keluar untuk membeli minuman dan makanan dan berbelanja ataupun maxim cargo dan maxim life yang

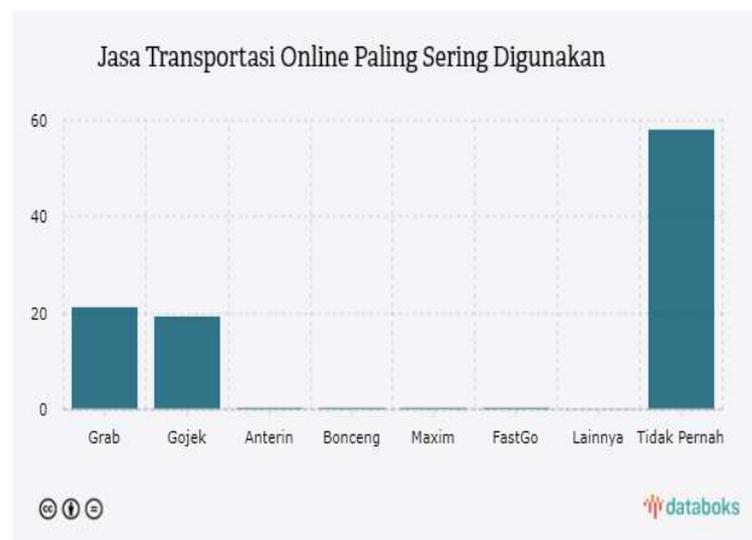
disediakan untuk pengguna yang sedang kesulitan dalam mengangkat barang ataupun jika kendarannya mogok. Layanan jasa yang disediakan oleh Maxim memiliki kebutuhan yang pas untuk konsumen serta sangat bervariasi.



Gambar 1.1 Peningkatan penggunaan maksim
Sumber: id.taximaxim.com

Dari gambar 1.1 jelas dilihat bahwa popularitas maxim naik setiap tahunnya. Fakta ini dibuktikan dengan semakin banyaknya pengguna Maxim. Pada akhir tahun 2018, jumlah pengunduh aplikasi Maxim sekitar 10.000 pengguna, namun hingga akhir tahun 2019, jumlah tersebut meningkat dengan signifikan menjadi lebih dari 500.000 pengguna. Pertumbuhan pengguna Maxim untuk tahun ini yaitu sebanyak 31 kali, dengan pertumbuhan rata-rata 160% per bulan. Maxim secara terus menerus menambah cabang di kota atau daerah-daerah tertentu. Cara ini menjadi salah satu strategi maxim untuk meningkatkan pertumbuhan maxim di Indonesia tentu nya dengan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat Indonesia.

Kualitas pelayanan yang diberikan maxim kepada pengguna sangat tidak memuaskan, hal ini ditunjukkan dari masih banyak peta atau maps yang tidak lengkap sehingga pengguna sering merasa kesusahan untuk menentukan titik jemput maupun titik tujuan. Pelayanan yang diberikan seperti baik helm yang akan digunakan untuk penumpang sering kali dianggap tidak layak untuk dipergunakan atau tidak dengan ketentuan SNI. Hal ini dapat kita lihat dari gambar berikut



Gambar 1.2 Jasa transportasi online yang paling sering digunakan
Sumber: databoks

Dari gambar 1.2 jelas terlihat jasa transportasi online yang paling sering digunakan oleh pengguna untuk bepergian. Karena kualitas pelayanan yang baik adalah hal yang pastinya diharapkan pelanggan dan menyampaikannya dengan cara yang konsisten. Cara untuk menceritakan pelayanan yang memuaskan yaitu dengan memiliki etika yang baik, bersikap ramah tamah serta sopan dan selalu tepat waktu.

Kepuasan pelanggan yang dirasakan secara tidak langsung akan mendorong pelanggan untuk merujuk ke komunitas lain dari mulut ke mulut, yang dapat memicu minat dari orang lain. Maka dari itu, perusahaan Maxim harus dapat mempertimbangkan kualitas pelayanan sebagai suatu poin penting yang harus dilakukan demi tercapainya kepuasan pelanggan. Kesulitan bagi pelanggan saat memesan juga sering terjadi pada waktu-waktu tertentu seperti hujan, tengah malam, alamat pengiriman yang cukup jauh.

Tabel 1.2 Perbandingan Tarif Indriver, Maxim, Gojek, dan Grab

No	Nama	Tarif
1	Indriver	Rp.8.000 (harga dapat disesuaikan sesuai dengan permintaan konsumen)
2	Maxim	Rp.8.000
3	Gojek	Rp.10.000
4	Grab	Rp.12.000

Sumber: Data diolah, 2022

Tapi Maxim perlu waspada pada pesaing seperti indriver yang memberikan fasilitas penawaran harga oleh konsumen. Sangat disayangkan ketika harga murah yang ditawarkan sering kali menjadi alasan indriver untuk tidak memenuhi orderan konsumen. Sesuai tabel di atas bisa diketahui bahwa tarif maxim bike cukup lebih murah dibandingkan menggunakan gojek dan grab bike dimana buat 1-3 Km pertama tarif maxim hanya Rp.8.000 sedangkan gojek Rp.10.000 serta grab Rp.12.000. Selain unggul dari segi harga, maxim sendiri wajib bisa menyampaikan pelayanan yang baik pada pelanggan karena akan membentuk citra positif bagi perusahaan. Pelayanan yang baik mendorong minat pelanggan buat menggunakan jasa tadi sebagai akibatnya tercipta kepuasan dari pelanggan tadi.

Oleh karena itu maka strategi sangatlah dibutuhkan untuk menarik perhatian pelanggan dengan cara memberikan harga yang wajar dan juga tepat. Harga wajar adalah dimana suatu produk memiliki kualitas yang sesuai dan konsumen merasa puas dengan itu. Penjual melakukan beberapa hal demi mencapai tujuan yang diinginkan.

Pengertian kepuasan pelanggan menurut (Leonardo and Riki 2021) kepuasan pelanggan merupakan sikap yang ditentukan atas dasar pengalaman yang diperoleh. Kepuasan adalah evaluasi fitur atau karakteristik produk atau layanan. Kepuasan adalah perasaan yang muncul ketika seseorang mencoba suatu jasa atau produk lalu melakukan perbandingan terhadap jasa atau produk tersebut hingga terciptalah rasa gembira atau kecewa.

DRIVER KACAU SEMUA 2y ago

☆☆☆☆☆ shfirahndy

Ini nih driver maxim ini hasil buangan drover dr gojek grab yg banyak ngelakuin kesalahan dan dipecat lalu lariny ke maxim. 98% driver yg saya dapat itu kasar jutek kayak kita yg butuh duit saja, pas order selalu dia cancel sepihak jd lama bgt buat nyari driver lain. Kdg bs sampe 4 kali di cancel loh saya sama drivernya sendiri. Amit amit deh murahtp murahan. Udah gausa pake maxim lah guys, masih ada gocar grab yg drivernya lebih sopan dan ada sanksi kalo driver ngecancel seenaknya! Bad bgt pokoknya. Kalo mau maju tolong benerin itu sistem & driver kalian, disaring baik baik itu driver attitudenya ke cust bagaimana, jangan kasar dan semauhati sendiri. Pake acara kalo telat bayar pula cihh pelayanan begini bisa bisanya kenain charge ke cust kalo telat, driver mereka aja pada suka ngecancel orderan 😊

Bad Review. 2 Mar

☆☆☆☆☆ eleonorangela

Untuk saat ini harga maxim memang sangatlah murah kalau di bandingkan dengan ojol lainnya.
Tapiii pelayanan maxim jauh lebih buruk di bandingkan ojol lainnya.

1. Saya telat misa karena nunggu drivrel lamanya minta ampun, tulisannya sudah menemukan driver, tapi ditunggu sampe 20menit ga datang-datang.
2. Driver dengan seenaknya nurunin penumpang.
3. Untuk mendapatkan driver lamanya minta ampun ampun, terutama car. Bener-bener lama sekali.
4. Maps di maxim sangatlah menyebalkan. Sy susah mencari titik dan kebanyakan driver complaint karena map ga sesuai dg nama.

Saya berharap maxim bisa memperbaiki sistemnya untuk jauh lbh better.
Ya kali mau kek gini terusan 😞
Maaf bukan bermaksud menyinggung hati, tapi ini yg kurasain.
Trimakasi.



Gambar 1.3 Ulasan kepuasan pelanggan aplikasi Maxim
Sumber: Aplikasi Maxim

Dari gambar 1.3 memberi peringkat, komentar yang buruk, dan kekecewaan pelanggan juga akan berdampak pada pengemudi, sehingga juga dapat menyebabkan pemutusan atau pemutusan mitra. Beberapa pelanggan akan menilai fasilitas, layanan, dan keandalan sebagai hasil dari kinerja pengemudi Maxim ketika memutuskan untuk menggunakan layanan Maxim lagi. Pasaunya, masih ada konsumen yang mengeluhkan fasilitas yang diberikan driver Maxim. Masih juga sering ditemukan driver yang suka meninggikan harga dari tarif yang sudah ditentukan oleh aplikasi sehingga konsumen merasa tidak senang menggunakan Maxim. Terkadang konsumen juga harus memakai jasa transportasi online yang lain, yang nantinya akan menjadi faktor pembandingan bagi pelanggan untuk menggunakan jasa berikut. Kepuasan yang dirasakan pelanggan akan menentukan jasa transportasi online manakah yang akan digunakan selanjutnya.

Dari latar belakang yang telah dijabarkan, penulis merasa tertarik mengkaji tentang manfaat keberadaan Maxim dan penulis merasa perlu penelitian yang lebih dalam. Penelitian ini dituliskan dalam proposal berjudul: **“Pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan transportasi online maxim”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dijabarkan diatas, peneliti menuturkan beberapa masalah yang dapat diidentifikasi pada penelitian ini, yaitu:

1. Banyaknya berbagai jenis transportasi *online* sangat berpengaruh terhadap tingkat persaingan
2. Sulitnya memesan Maxim ditengah malam dan maxim tidak memiliki fasilitas seperti mantel dan helm yang SNI
3. Terjadinya permintaan kenaikan harga pada saat hujan yang memungkinkan penumpang terpaksa untuk membayar lebih
4. Pengemudi yang kurang ramah kepada pelanggan dan melakukan kenaikan ongkos yang tidak sesuai serta pengemudi yang datang berbeda dengan yang terdaftar di aplikasi.

1.3. Batasan Masalah

Agar permasalahan yang akan dibahas tidak melebar, dan juga dikarenakan terbatasnya waktu serta kemampuan peneliti maka penulis melakukan batasan masalah pada penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan dan persepsi harga di Kota Batam.

1.4. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi ojek online Maxim di Kota Batam?
2. Bagaimana pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi ojek online Maxim di Kota Batam?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi ojek online Maxim di Kota Batam?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi ojek online Maxim di Kota Batam
2. Pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi ojek online Maxim di Kota Batam.
3. Pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga, terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi ojek online Maxim di Kota Batam.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoritis

Peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat digunakan sebagai rujukan dan juga dapat menjadi acuan guna untuk menambah ilmu dan wawasan mengenai pemasaran khususnya mengenai kualitas pelayanan, persepsi harga dan kepuasan pelanggan.

1.6.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Perusahaan

Dari hasil penelitian ini bisa menyuguhkan gambaran mengenai kualitas pelayanan dan persepsi harga sehingga dapat menjadi masukan bagi perusahaan Maxim Indonesia.

2. Bagi Penulis

- a. Dari penelitian ini bisa memberi wawasan dan pemahaman peneliti tentang kualitas pelayanan dan persepsi harga.
- b. Sebagai penerapan teori yang sudah dipelajari pada perkuliahan dan menambah pengetahuan dunia bisnis.

3. Bagi Pembaca

Manfaat yang dapat diambil dari hasil penelitian ini adalah pembaca dapat mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dan persepsi harga sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

4. Bagi Almamater

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi tambahan perbendaharaan kepustakaan khususnya yang berkaitan dengan kepuasan konsumen.