

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1.Latar Belakang**

Perkembangan teknologi yang kian lama kian cepat membuat masyarakat harus terus bergerak mengikutinya. Sulit untuk mengatakan bahwa teknologi yang mengikuti keinginan manusia atau manusia yang hidup mengikuti perkembangan teknologi. Pada dasarnya teknologi diciptakan oleh manusia untuk dinikmati hingga berubah arti menjadi untuk dilampaui. Tidak ada standar yang menetapkan bahwa teknologi tersebut sudah cukup untuk digantikan dengan hal baru. Keinginan dari masyarakat yang membuatnya harus siap untuk digulir oleh keajaiban baru lainnya.

Perubahan atau kemajuan teknologi juga dianggap sebagai titik ukur kemajuan suatu negara. Ada dua jenis negara yang diketahui secara umum berdasarkan level negara tersebut yakni, negara berkembang dan negara maju. Negara maju sarat dengan teknologi. Tentu bukan hal yang baru lagi jika segala sesuatunya dilakukan menggunakan bantuan teknologi terkini atau aplikasi. Negara berkembang sendiri tetap memiliki teknologi terkini namun tidak optimal seperti negara maju.

Perkembangan teknologi dan globalisasi yang kian cepat sangat berpengaruh pada kehidupan dan pola pikir masyarakat. Teknologi mampu mengubah kebutuhan dan keinginan masyarakat. Sesuatu yang lama harus diubah atau regenerasi begitu cara masyarakat melengserkan ke kunoan secara perlahan.

Jasa transportasi merupakan salah satu wujud nyata perkembangan teknologi saat ini. Kemunculan transportasi online berguna sebagai pendamping

atau pelengkap kendaraan umum serta penyedia layanan bagi masyarakat yang sulit untuk menjangkau kendaraan umum, terlebih untuk masyarakat yang lokasinya dipedalaman yang bukan kawasan lintas kendaraan umum. Transportasi online dapat membantu memudahkan pekerjaan sehari-hari, terlebih untuk kaum muda yang padat kerja maupun kaum tua atau ibu rumah tangga.

Berbagai jenis pelayanan yang disuguhkan transportasi online mampu menyabet perhatian masyarakat yang menginginkan kemudahan dalam menjalankan aktivitas. Masyarakat dapat bepergian dengan cepat, berbelanja dari rumah dan melakukan pengantaran barang dengan tepat waktu dengan bantuan transportasi online. Penggunaan transportasi online terbilang sangat praktis cukup menggunakan smartphone dan melakukan pemesanan jenis layanan yang dibutuhkan pengguna.

Tentunya, kesiapan sebuah teknologi harus didukung dengan kesiapan sumber daya manusia. Berperan sebagai penunjang aktivitas, masyarakat kerap kali menemukan kekecewaan dalam penggunaan layanan transportasi online. Alih-alih sebagai penanda kemajuan teknologi, transportasi online cukup banyak mengundang pro dan kontra di kalangan masyarakat. Banyak yang memberikan pujian untuk kesiapan aplikasi tersebut dan tak sedikit pula yang mengutarakan keluhan untuk kualitas pelayanan yang didapat pengguna. Pelayanan yang memberikan kemudahan, rasa aman, nyaman, dan terpercaya akan memberikan kesan yang baik bagi pengguna.

Belakangan ini, sudah banyak transportasi online yang mulai menampilkan diri ke masyarakat seperti Gojek, Grab, Maxim, In driver, Revo, Uber, Wakojek,

dan lain-lain. Berbagai jenis fungsi pelayanan dapat diperoleh dengan praktis dalam waktu yang singkat. Kemunculan berbagai layanan transportasi online datang untuk menjawab keinginan dan kebutuhan masyarakat. Dengan banyaknya keluhan yang didapatkan dari penggunaan layanan transportasi umum memberikan celah bagi para kaum kreatif dan inovasi untuk mewujudkan ide pembentukan transportasi online.

Seiring perkembangan zaman transportasi online terus berinovasi dan bersaing dengan menghadirkan sistem pelayanan yang baru dan aman. Memberikan pelayanan prima dan terpercaya membuat transportasi online semakin berani melangkah maju meninggalkan pendahulunya. Bentuk ide dan inovasi ini yang memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi pelanggan setelah menggunakan jasa tersebut. Kepuasan merupakan sudut pandang atas hal dirasakan oleh pelanggan pasca menggunakan suatu produk, baik barang maupun jasa, dinilai dari kualitas pelayanan, ketepatan waktu dan kecepatan tanggapan.

Kualitas pelayanan dikenal dengan *excellent*, *superior*, atau keunggulan layanan yang diterima pelanggan melebihi ekspektasinya (Roellyanti 2019). Kepuasan akan tercapai apabila kualitas pelayanan yang diberikan sebanding dengan harga yang ditawarkan. Dalam pemberian harga diperlukan trik-trik tertentu yang mampu menarik perhatian konsumen seperti aturan tarif, pembulatan harga, potongan harga atau diskon serta negosiasi harga.

Maxim merupakan salah satu dari kian banyaknya transportasi online di Indonesia. Maxim pertama kali didirikan di kota Chardinsk yang berada di pegunungan Ural, Rusia pada 2003 yang dipelopori oleh insinyur muda dari kota

Kurgan. Awalnya maxim merupakan perusahaan taxi kecil di kota tersebut. Pada enam tahun pertama, pekerjaan dilakukan hanya di empat kota. Pada 2009 sudah membuka cabang di tujuh kota. Kemudian di tahun 2010 sudah ada cabang di 17 kota dan meningkat jadi 22 kota dalam satu tahun. Pada 2014, Maxim berupaya untuk melebarkan sayapnya di berbagai negara sebagai bentuk pengembangan aplikasi tersebut seperti Rusia, Ukraina, Kazakhstan, Georgia, Bulgaria, Tajikistan, Belarusia, Azerbaijan, Italia, Iran, Kirgizstan, Malaysia, dan Indonesia.

Maxim masuk ke pasar Indonesia pada Juli 2018 yang berpusat di Jakarta dibawah naungan Bendera PT. Teknologi Perdana Indonesia. Saat itu, kota yang dijajaki Maxim baru Jakarta dengan jenis layanan pemesanan angkutan dan motor melalui aplikasi mobile Taxsee Driver dan laman [id.taximaxim.com](http://id.taximaxim.com). Ditengah gencarnya penggunaan transportasi online Grab dan Gojek di Indonesia, Maxim mencoba mencari celah diantara keduanya dan berhasil mengisi kesenjangan yang diberikan kedua aplikasi tersebut. Maxim datang menawarkan harga yang lebih murah dibandingkan pesaingnya dengan fungsi pelayanan yang bervariasi. Maxim memberikan kemudahan melalui kemampuan untuk melakukan reservasi dan mencantumkan rute-rute sulit yang terdiri dari beberapa alamat dan sambungan komunikasi gratis dengan pengemudi.

Berbagai kemudahan lain yang ditawarkan maxim yakni, mengizinkan pengguna membawa hewan dalam kendaraan, meminta bantuan pengemudi, dan mencantumkan jika uang yang dibutuhkan butuh kembalian(Wardani 2019). Maxim terus berinovasi untuk menyediakan produk-produk baru dan terkemuka

untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Berbagai produk maxim di launching seiring berjalannya waktu, menyesuaikan pada kebutuhan konsumen.

**Tabel 1.1** Jenis produk Maxim

No	Nama Produk	Fungsi
1	Maxim Bike	Layanan dengan kendaraan bermotor untuk menghemat waktu
2	Maxim car (car, car L, rent a car)	Layanan dengan kendaraan roda empat atau mobil
3	Maxim merchant	Layanan untuk belanja makanan dan produk
4	Maxim delivery (food & shop, delivery, car delivery )	Layanan pemesanan, pembelian dan pengantaran barang atau makanan
5	Maxim life	Layanan untuk terapis pria dan wanita serta cleaning service
6	Maxim cargo	Layanan pengangkutan muatan di dalam kota dan antarkota

**Sumber :** <https://id.taximaxim.com/>

Dalam situs resmi maxim, tercatat jumlah pendownload Maxim terus meningkat dari tahun ke tahun. Pertumbuhan jumlah pengguna Maxim selama setahun naik mencapai 31 kali lebih banyak, dengan rata-rata pertumbuhan hingga 160% tiap bulannya. Maxim secara progresif terus menambah cabangnya di daerah-daerah. Strategi ini menjadi salah satu cara menggenjot pertumbuhan pengguna Maxim di Indonesia.

Menilik pada prestasi pengembangan yang diraih Maxim yang begitu cepat banyak kemungkinan yang ada dibenak masyarakat terkait nasib maxim kedepannya. Primadona ternyata tidak dapat diraih hanya dengan mempertahankan satu faktor saja.



**Gambar 2.1. Rating Maxim**

**Sumber :** <https://id.taximaxim.com/>



**Gambar 1.2. Grafik pengguna Maxim 2018-2020**

**Sumber :** <https://id.taximaxim.com/>

Berdasarkan grafik diatas, dapat disimpulkan bahwa Maxim memiliki sinyal positif di Indonesia. Angka pada grafik tersebut menunjukkan peningkatan jumlah pendownload atau pengguna jasa Maxim yang terhitung dari 2018 hingga 2020. Suatu hal yang baik ketika Maxim mampu bersaing dengan dua ijo yang telah lama melebarkan sayapnya di Indonesia. Menjadikan harga sebagai senjata persaingan akan cukup menarik di kalangan masyarakat.

Menurut Wyckof kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan serta pengendalian untuk tingkat keunggulan tersebut dalam memenuhi keinginan konsumen. Menurut Zeithaml et al terdapat lima unsur dalam menentukan kualitas layanan/ jasa yaitu, bukti langsung, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati (Utari and Amanda 2021). Kualitas pelayanan bisa dikatakan salah satu hal yang fatal dalam peningkatan loyalitas dan kepuasan

konsumen jika tidak dilakukan dengan benar dan penanganan yang tepat. Ada banyak keluhan yang dipaparkan masyarakat terkait kualitas pelayanan dan keramah tamahan pengemudi maxim antara lain, ancaman, perlakuan tidak sopan, kasar, kehilangan barang, serta pemberlakuan harga secara sepihak.



Gambar 1.3. Penilaian pelanggan Maxim terkait kualitas pelayanan



Gambar 1.4. Keluhan pelanggan Maxim yang kehilangan barang



Gambar 1.5. Driver Maxim melakukan cancel dan over order sepihak

Sumber : Google playstore maxim

Bergeser dari tata cara memperlakukan konsumen, variabel harga sudah menjadi hal yang wajib diperhatikan dalam penawaran suatu barang atau jasa. Menurut Kotler harga merupakan sejumlah uang untuk suatu barang dan jasa (Handoko 2017). Persepsi harga dan kualitas pelayanan akan menjadi

suatu daya tarik yang baik jika bekerja dengan sinkron. Slogan harga murah kualitas terjamin sudah terlalu sering ditemukan, tapi sangat sulit untuk menemukan realisasinya. Kerap kali harga rendah dijadikan alasan untuk kualitas pelayanan yang sepadan yang nantinya akan berdampak buruk untuk kemajuan sebuah produk jasa.

Maxim sebagai penantang transportasi online masuk ke Indonesia menawarkan harga murah dengan kualitas yang memadai. Jika dilakukan perbandingan harga maka maxim akan unggul.

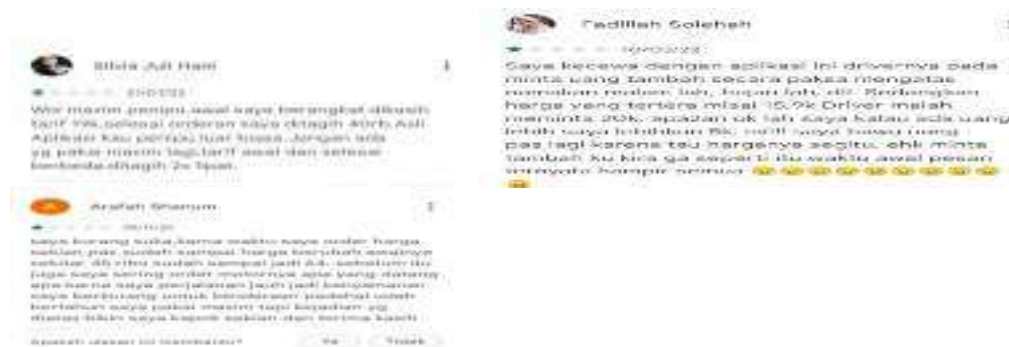
**Tabel 1.2.** Daftar harga transportasi online

No	Nama	Tarif	Keterangan
1	Indriver	Rp 8000	Dapat dilakukan negosiasi dan request harga oleh konsumen
2	Revo	Rp 8000	Harga awal ( ada saldo reward)
3	Maxim	Rp 8000	Harga tetap tanpa promo dan diskon
4	Gojek	Rp 10000	Harga awal (dapat turun karena adanya promo)
5	Grab	Rp 12000	Harga awal (dapat turun saat ada promo)

**Sumber :** Data diolah

Tapi Maxim perlu waspada pada pesaing seperti In-driver yang memberikan fasilitas penawaran harga oleh konsumen. Sangat disayangkan ketika harga murah yang ditawarkan sering sekali menjadi alasan driver untuk tidak memenuhi orderan konsumen. Kesesuaian antara harga di aplikasi dan harga yang harus dibayarkan juga menjadi masalah yang cukup serius bagi pengguna karena menyebabkan kerugian. Penambahan harga secara sepihak yang dilakukan oleh driver menimbulkan efek jera bagi pengguna. Jika terus berlangsung akan menjadi kesempatan baik bagi pesaing untuk melengserkan posisi maxim saat ini.





**Gambar 1.6.**Penilaian pelanggan Maxim terkait harga



**Gambar 1.7.** Keluhan penambahan biaya waktu tunggu

**Sumber :** Google playstore Maxim

Faktor-faktor diatas perlu diperbaiki untuk mendapatkan kepuasan pelanggan secara maksimal. Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat serius untuk diperbincangkan mengingat bahwa kepuasan pelanggan akan berdampak secara langsung pada masa depan maxim. Memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan seharusnya menjadi kewajiban setiap driver demi menjaga eksistensi aplikasi tersebut. Penetapan harga yang tepat juga perlu dilakukan mengingat persaingan harga antar transportasi online yang semakin sengit. Kualitas pelayanan dan harga akan menjadi salah satu senjata yang paling ampuh untuk melumpuhkan kompetitor. Keduanya perlu beriringan untuk mencapai kepuasan pelanggan, bukan kepuasan menurut driver melainkan kepuasan menurut dan yang diinginkan pelanggan.

Maxim perlu mewaspadaikan saat seorang pelanggan berubah menjadi konsumen saja. Artinya kompetitor sudah mulai bekerja maksimal sehingga menarik perhatian pelanggan tersebut. Bahkan hal ini akan menimbulkan terjadinya perbandingan antara satu transportasi dengan transportasi online lainnya. Kepuasan yang dirasakan pelanggan akan menjadi penentu pilihan selanjutnya. Berdasarkan penjabaran di atas penulis tertarik untuk membuat penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Maxim Di Kota Batam”**

### **1.2. Identifikasi Masalah**

Merujuk pada penjelasan di atas, penulis mengidentifikasi beberapa permasalahan-permasalahan, yakni sebagai berikut:

1. Buruknya sistem pelayanan Maxim yang ditunjukkan melalui sikap dan perlakuan tidak pantas driver terhadap penumpang seperti berkata kasar, dan meninggalkan penumpang pada lokasi yang tidak sesuai dengan tujuan penumpang
2. Penumpang kehilangan barang bawaan didalam Maxim dan tidak menemukan barangnya kembali
3. Driver dengan sengaja melakukan pending dan cancel orderan meskipun lokasinya berada disekitar penumpang dan menyerahkannya pada driver yang jaraknya lebih jauh
4. Permintaan pembayaran lebih secara sepihak tanpa perundingan di awal kerap sekali terjadi

5. Kecurangan yang dilakukan driver dengan menyelesaikan orderan meskipun belum sampai ditujuan yang mengakibatkan penumpang harus membayar lebih untuk waktu tunggu
6. Ketidaksesuaian antara harga yang tertera dengan harga yang harus dibayarkan oleh penumpang

### **1.3.Batasan Masalah**

Mengingat adanya penetapan waktu, target dan tujuan penulisan, maka perlu diberikan batasan masalah agar penelitian tetap fokus pada variabel yang ada, yaitu sebagai berikut :

1. Masalah penelitian akan fokus pada variabel kualitas pelayanan, harga serta kepuasan pelanggan transportasi online Maxim
2. Objek penelitian akan fokus pada pengguna aplikasi Maxim di kota Batam
3. Lokasi penelitian berada di Batuaji, Batam

### **1.4.Rumusan Masalah**

Menilik pada latar belakang yang ada, rumusan masalah dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan transportasi online Maxim di kota Batam?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan transportasi online Maxim di kota Batam?
3. Apakah kualitas pelayanan dan harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan transportasi online Maxim di kota Batam?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Pada dasarnya tujuan penelitian ini ialah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan transportasi online maxim di kota Batam
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan transportasi online maxim di kota Batam
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara simultan terhadap kepuasan pelanggan transportasi online maxim di kota Batam ?

### **1.6. Manfaat Penelitian**

#### **1.6.1. Manfaat teoritis**

Sebagai kumpulan konsep mengenai kualitas pelayanan dan harga mempengaruhi kepuasan pelanggan transportasi Maxim.

#### **1.6.2. Manfaat praktis**

1. Bagi penulis

Mempelajari dan memahami lebih lanjut tentang kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan.

2. Bagi organisasi

Sebagai bahan pertimbangan dan pembelajaran dalam memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan terhadap jasa transportasi Maxim.

3. Bagi almamater

Diharapkan dapat berguna sebagai salah satu sumber referensi dalam pengembangan penelitian lebih lanjut