

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu tren teknologi yang sedang populer saat ini adalah internet yang memberikan kemudahan dalam pertukaran informasi. Mengingat potensi yang besar, pengusaha juga mulai menggabungkan internet dalam bisnis mereka, termasuk transportasi *online* yang kini populer di kalangan masyarakat. Di era ini, perkembangan teknologi informasi sangat cepat. Salah satu tren teknologi yang sedang terjadi adalah penggunaan internet untuk mempermudah tugas-tugas saat berpindah dari satu tempat ke tempat lain.

Kemudahan merujuk pada sejauh mana seseorang percaya bahwa teknologi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Ini menggambarkan tingkat kecakapan dan kenyamanan seseorang dalam berinteraksi dengan suatu teknologi. Dalam hal ini, penting bagi pengembang teknologi untuk terus memprioritaskan pengalaman pengguna yang intuitif, sederhana, dan efisien agar teknologi dapat diadopsi secara lebih luas dan menciptakan dampak positif dalam kehidupan sehari-hari (Pratiwi et al., 2022).

Keamanan adalah keadaan di mana risiko terhadap kecelakaan atau insiden yang tidak diinginkan telah dihilangkan atau dikurangi secara signifikan. Tujuan dari keamanan adalah untuk menciptakan lingkungan atau kondisi yang bebas dari ancaman atau bahaya yang dapat membahayakan kehidupan, kesehatan, atau keberlangsungan suatu sistem atau individu. Untuk mencapai keamanan, langkah-langkah pencegahan dan pengendalian yang tepat harus diambil. Ini melibatkan

penggunaan peraturan dan standar keselamatan serta penerapan tindakan yang efektif untuk mengurangi risiko tersebut (O. S. Putra et al., 2022).

Kepercayaan merupakan kemauan suatu perusahaan untuk menaruh kepercayaan dan mengandalkan mitra bisnisnya. Kepercayaan sangat penting dalam hubungan bisnis karena dapat memperkuat kolaborasi, mempercepat kerja sama, dan memungkinkan perusahaan untuk mencapai tujuan bersama secara lebih efektif. Dalam hubungan bisnis yang saling menguntungkan, kepercayaan dapat membantu membangun kemitraan jangka panjang yang berkelanjutan dan meningkatkan nilai tambah bagi semua pihak yang terlibat (Mutiara & Wibowo, 2020).

Loyalitas konsumen adalah bentuk komitmen yang ditunjukkan oleh seorang konsumen dalam mempertahankan kesetiiaannya terhadap suatu produk dan tetap memilih untuk membelinya kembali. Hal ini terjadi karena adanya kesadaran yang kuat, pengalaman positif terhadap kualitas produk, kepercayaan yang terjalin, serta rasa bangga terhadap produk yang telah dipilihnya. Dalam rangka mempertahankan loyalitas konsumen, produsen perlu terus memperhatikan dan memenuhi harapan konsumen (Wardani & Fahlefi, 2022).

Maxim merupakan perusahaan teknologi yang berasal dari Rusia yang menghadirkan platform transportasi *online*. Selain itu, Maxim juga menyediakan beragam layanan tambahan, termasuk pengiriman makanan dan barang. Maxim memperkenalkan dirinya sebagai perusahaan inovatif yang memanfaatkan teknologi untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan transportasi. Melalui aplikasi mereka yang mudah digunakan, pengguna dapat dengan cepat

dan efisien memesan kendaraan. Dengan demikian, Maxim memberikan alternatif yang nyaman bagi masyarakat dalam mencari transportasi.

Salah satu permasalahan yang saat ini dihadapi oleh Maxim di Kota Batam yaitu terkait dengan kemudahan dalam penggunaan aplikasi. Dengan adanya data yang telah terkumpul, terdapat keluhan konsumen tentang kesulitan konsumen dalam menggunakan aplikasi Maxim, seperti yang dapat dilihat berikut ini:



Gambar 1.1 Keluhan Konsumen Terhadap Aplikasi Maxim
Sumber: Play Store (2023)

Seperti yang dapat disampaikan gambar 1.1 diatas bahwasanya terdapat ulasan konsumen yang mengeluhkan kesulitan dalam menggunakan aplikasi Maxim. Keluhan ini menunjukkan bahwa pengalaman pengguna dengan aplikasi Maxim tidak optimal dan ada aspek yang perlu diperbaiki agar lebih mudah digunakan. Selain itu, ada konsumen yang memberikan ulasan bahwa aplikasi sering mengalami kerusakan. Ini mungkin berarti aplikasi Maxim sering mengalami gangguan atau kerusakan yang menyebabkan ketidakstabilan atau bahkan kegagalan dalam fungsionalitasnya. Oleh karena itu, Maxim diharuskan untuk dapat segera mengatasi keluhan yang disampaikan oleh konsumen, hal ini

agar konsumen dapat merasakan kemudahan dalam penggunaan aplikasi sehingga konsumen menjadi loyalitas dalam menggunakan aplikasi Maxim.

Permasalahan selanjutnya yang saat ini dihadapi oleh Maxim di Kota Batam yaitu terkait dengan keamanan. Dengan adanya indikator kewanaman yang meliputi menyimpan data dengan akurat, keamanan untuk data transaksi dan privasi, pengecekan histori transaksi, rasa aman, kejujuran. Sehingga peneliti dapat mengadakan *pra survei* yang dilakukan kepada 30 responden, yang dapat menghasilkan tanggapan sebagai berikut:

Tabel 1.1 Hasil *Pra Survei* Variabel Keamanan

No	Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju
1	Penyimpanan data setiap transaksi pada Maxim dapat memiliki keakuratan data	40.00%	60.00%
2	Maxim menerapkan sistem keamanan untuk melindungi konsumen pada setiap transaksi	33.33%	66.67%
3	Konsumen dapat mengecek histori dengan setiap transaksi yang dilakukan	16.67%	83.33%
4	Konsumen merasa aman dalam melakukan transaksi dengan Maxim	30.00%	70.00%
5	Maxim selalu jujur dengan setiap transaksi yang dilakukan	26.67%	73.33%

Sumber: Data Penelitian (2023)

Seperti yang dapat disampaikan tabel 1.1 diatas bahwasanya terdapat hasil *pra survei* pada variabel keamanan, yang dapat menunjukkan bahwasanya pada keseluruhan pernyataan yang diberikan dapat dikatakan bahwa mayoritas konsumen menyatakan ketidaksetujuan terhadap setiap pernyataan yang diberikan dalam survei ini. Hal ini menunjukkan adanya kekhawatiran konsumen terkait keamanan dalam hal sistem keamanan pada aplikasi Maxim. Untuk meningkatkan keamanan, perlu dilakukan evaluasi mendalam terhadap masalah yang diungkapkan oleh survei ini. Langkah-langkah perbaikan yang tepat harus diambil

oleh Maxim untuk memperbaiki aspek keamanan dan memenuhi harapan konsumen sehingga konsumen menjadi loyalitas dalam penggunaan aplikasi Maxim.

Permasalahan selanjutnya yang saat ini dihadapi oleh Maxim di Kota Batam yaitu terkait dengan kepercayaan. Dengan adanya data yang telah terkumpul, terdapat keluhan konsumen tentang layanan yang diberikan aplikasi Maxim, seperti yang dapat dilihat berikut ini:



Gambar 1.2 Keluhan Terhadap Kepercayaan Pada Aplikasi Maxim
Sumber: Play Store (2023)

Seperti yang dapat disampaikan gambar 1.2 diatas bahwasanya terdapat ulasan konsumen yang mengeluhkan terhadap layanan yang diberikan seperti yang terlihat bahwasanya konsumen tidak bisa membatalkan pesanan, hal ini menunjukkan bahwa ada masalah dengan sistem atau proses pembatalan pesanan yang mungkin tidak efektif atau tidak ada sama sekali. Selain itu, *driver* yang terlalu jauh dari titik jemput, hal ini dapat menyebabkan keterlambatan atau ketidaknyamanan bagi konsumen, karena mereka harus menunggu lebih lama atau menghadapi perjalanan yang tidak perlu jauh untuk bertemu dengan *driver*. Dalam situasi seperti ini, dapat dikatakan bahwa konsumen merasa Maxim belum

dapat memberikan kepercayaan yang maksimal. Oleh karena itu, Maxim perlu memperhatikan masukan konsumen dan berusaha untuk meningkatkan kepercayaan hal ini dimaksudkan agar konsumen tetap loyalitas dalam menggunakan aplikasi Maxim.

Permasalahan loyalitas konsumen sangat berkaitan dengan kemudahan, keamanan dan kepercayaan. Akan tetapi permasalahan tersebut masih belum dapat terselesaikan oleh Maxim di Kota Batam. Hal ini dapat dibuktikan dengan unduhan aplikasi transportasi *online* yang dapat ditampilkan seperti tabel dibawah ini:

Tabel 1.2 Jumlah Unduhan Aplikasi Transportasi *Online* di Play Store

No	Nama Aplikasi	Jumlah Unduhan
1	Gojek	100 Juta +
2	Grab	100 Juta +
3	Maxim	50 Juta +

Sumber: Play Store (2023)

Seperti yang dapat disampaikan tabel 1.2 diatas bahwasanya terdapat data yang menjelaskan jumlah unduhan pada aplikasi transportasi *online*, yang dimana pada aplikasi Gojek dan Grab berada pada posisi pertama dan kedua dengan jumlah unduhan 100 juta lebih. Pada aplikasi Maxim sendiri berada pada posisi terbawah atau posisi ketiga dengan jumlah unduhan 50 juta lebih. Dari pernyataan tersebut dapat dikatakan bahwa loyalitas konsumen pada aplikasi Maxim belum tercapai, hal ini dikarenakan persaingan yang ketat pada transportasi *online*. Oleh karena itu, Maxim harus berjuang untuk mempertahankan konsumen mereka karena pesaing dapat menawarkan produk atau layanan yang serupa atau bahkan lebih baik.

Dengan adanya permasalahan yang telah dapat dijelaskan sebelumnya sehingga peneliti dapat membuat suatu judul penelitian “**Pengaruh Kemudahan, Keamanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Maxim Di Kota Batam**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Dalam permasalahan yang dijelaskan dilatar belakang sehingga dapat membuat identifikasi masalah yang ditunjukkan seperti berikut:

1. Fitur yang tersedia pada aplikasi maxim tidak bersifat *friendly user*, khususnya pada usia lebih dari 40 tahun.
2. Aplikasi sering mengalami gangguan atau kerusakan yang menyebabkan ketidakstabilan atau bahkan kegagalan dalam pemesanan.
3. Keamanan maxim masih cukup rendah dikarenakan tidak adanya verifikasi wajah pengguna.
4. Data pribadi pengguna sering di salah gunakan kepada *driver* dengan cara memberi nomor HP kepada orang lain.
5. Data *driver* pada aplikasi maxim kadang tidak sesuai pada aktualnya.
6. Plat nomor kendaraan pada data di aplikasi kadang tidak sesuai dengan aktualnya.

1.3 Batasan Masalah

Untuk penelitian yang lebih terarah maka dapat dibuatkan batasan masalah yang dapat terdiri seperti berikut:

1. Pada penelitian ini menganalisis tentang pengaruh kemudahan, keamanan dan kepercayaan terhadap loyalitas konsumen Maxim di Kota Batam.

2. Responden yang akan diteliti merupakan pengguna dari aplikasi Maxim di Kota Batam pada tahun 2023.

1.4 Rumusan Masalah

Dengan adanya penjelasan pada latar belakang maka rumusan masalah dapat mencakup seperti berikut:

1. Apakah kemudahan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas konsumen Maxim di Kota Batam?
2. Apakah keamanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas konsumen Maxim di Kota Batam?
3. Apakah kepercayaan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas konsumen Maxim di Kota Batam?
4. Apakah kemudahan, keamanan dan kepercayaan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap loyalitas konsumen Maxim di Kota Batam?

1.5 Tujuan Penelitian

Dengan rumusan masalah maka tujuan penelitian dapat mencakup seperti berikut:

1. Untuk mengetahui kemudahan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas konsumen Maxim di Kota Batam.
2. Untuk mengetahui keamanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas konsumen Maxim di Kota Batam.
3. Untuk mengetahui kepercayaan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas konsumen Maxim di Kota Batam.

4. Untuk mengetahui kemudahan, keamanan dan kepercayaan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap loyalitas konsumen Maxim di Kota Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Secara Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi baru terhadap pengetahuan dalam bidang pemasaran dan perilaku konsumen. Dengan mempelajari pengaruh kemudahan, keamanan, dan kepercayaan terhadap loyalitas konsumen di Kota Batam, penelitian ini dapat mengembangkan teori-teori yang ada dan memberikan wawasan baru dalam konteks yang spesifik

1.6.2 Secara Praktis

Manfaat secara praktis dalam penelitian ini diharapkan memberikan manfaat seperti berikut:

1. Bagi Peneliti

Melalui penelitian ini, peneliti akan memperoleh pengalaman berharga dalam merancang dan melaksanakan penelitian di bidang pemasaran dan perilaku konsumen. Mereka akan mengembangkan keterampilan analisis data, pengumpulan data, dan penggunaan metode penelitian yang relevan.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini akan memberikan informasi berharga kepada perusahaan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen Maxim di Kota Batam. Hal ini akan membantu dalam mengambil keputusan yang lebih cerdas dan berbasis data terkait dengan strategi pemasaran.

3. Bagi Universitas Putera Batam

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat berkontribusi bagi Universitas Putera Batam untuk dapat memperoleh reputasi akademik yang lebih baik di bidang pemasaran dan bisnis. Hal ini dapat meningkatkan daya tarik bagi calon mahasiswa untuk dapat meneliti dibidang yang sama.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi dasar bagi penelitian lanjutan dalam bidang yang sama atau terkait. Peneliti selanjutnya dapat memperluas dan memperdalam pemahaman tentang pengaruh kemudahan, keamanan, dan kepercayaan terhadap loyalitas konsumen dengan melibatkan konteks yang berbeda.