

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah memberikan dampak yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk di sektor transportasi. Munculnya layanan transportasi berbasis aplikasi telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan mobilitas sehari-hari. Salah satu penyedia layanan transportasi daring yang semakin berkembang di berbagai negara, termasuk Indonesia, adalah Maxim.

Maxim adalah salah satu penyedia jasa transportasi berbasis aplikasi *mobile* yang sedang mengalami pertumbuhan di Indonesia. Perusahaan ini berasal dari Rusia dan beroperasi dalam sektor layanan transportasi, gaya hidup, dan logistik. Melalui aplikasi *mobile* mereka, Maxim memfasilitasi pertemuan antara pengemudi dan pelanggan dengan cepat dan efisien. [1]. Dikutip dari situs resmi Maxim menjelaskan bahwa jumlah pengguna Aplikasi Maxim meningkat, pada tahun 2018, jumlah pengguna aplikasi bervariasi menjadi 10.000 pengguna, dan pada akhir tahun 2019, jumlah pengguna aplikasi Maxim meningkat menjadi 500.000 pengguna, dan pada awal tahun 2020, jumlah pengguna aplikasi Maxim telah berkembang menjadi 600.000 pengguna. Dari hasil wawancara dengan subdivisi Maxim Tana Toraja Bapak Ebenheizer Pagorengan, Maxim mulai beroperasi di Makale, Tana Toraja, pada tanggal 4 Juli 2024. Sejak beroperasinya Maxim di Tana Toraja, layanan transportasi daring ini terus mengalami pertumbuhan yang

signifikan. Hingga saat ini pengguna Aplikasi Maxim di Tana Toraja sebanyak 1.700 pengguna, menunjukkan adanya respon positif dan tingkat adopsi yang tinggi dari masyarakat terhadap layanan ini. Maxim menawarkan berbagai layanan seperti, Ojek Motor, mobil dengan kapasitas 6 penumpang dan layanan pesan-antar makanan dan belanja.

Seiring dengan meningkatnya pengguna layanan transportasi daring, kepuasan pengguna menjadi faktor yang sangat krusial dalam mempertahankan daya saing di industri ini. Kepuasan pengguna dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan serta keberlanjutan suatu layanan. Dengan model bisnis berbasis digital, Maxim berusaha untuk memberikan solusi transportasi yang lebih efisien, nyaman, dan terjangkau bagi masyarakat luas. Namun, meskipun aplikasi ini terus berkembang dan berinovasi, tingkat kepuasan pengguna tetap menjadi faktor yang krusial dalam menjaga daya saing serta keberlanjutan layanan yang ditawarkan. Tingkat kepuasan pengguna aplikasi Maxim sangat berpengaruh terhadap kualitas layanannya karena kepuasan mencerminkan seberapa baik layanan memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna. Pengguna yang puas cenderung memberikan umpan balik positif, meningkatkan reputasi aplikasi, serta mendorong loyalitas dan penggunaan berulang. Sebaliknya, ketidakpuasan menjadi sinyal perlunya perbaikan dalam sistem, tampilan, atau proses layanan. Oleh karena itu, menjaga kepuasan pengguna tidak hanya membantu meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga memperkuat posisi Maxim di tengah persaingan layanan transportasi daring.

Kepuasan pengguna merupakan indikator utama dalam menilai kualitas suatu layanan berbasis teknologi. Pengguna yang puas cenderung memiliki

loyalitas tinggi dan berpotensi untuk terus menggunakan layanan tersebut dalam jangka panjang. Sebaliknya, apabila pengguna merasa kurang puas, maka pengguna akan beralih ke penyedia layanan lain yang dianggap lebih memenuhi kebutuhan pelanggannya. Oleh karena itu penting bagi Maxim untuk memahami dan mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna, guna meningkatkan kualitas layanan dan mempertahankan posisinya di industri transportasi daring yang sangat kompetitif.

Dalam penelitian ini, metode *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Maxim di Tana Toraja. *EUCS* merupakan metode yang menilai kepuasan pengguna berdasarkan lima *variabel* utama, yaitu *content* (Kesesuaian informasi yang di sediakan oleh aplikasi dengan kebutuhan pengguna), *accuracy* (akurasi sistem), *format* (kejelasan tampilan), *ease of use* (kemudahan penggunaan dalam mengoperasikan aplikasi), dan *timeliness* (ketepatan waktu akses informasi). Dengan pendekatan ini, memungkinkan analisis lebih mendalam terkait apakah sistem aplikasi *Maxim* sudah memenuhi harapan pengguna aplikasi dan bagaimana hal tersebut berdampak pada kepuasan penggunaan mereka secara keseluruhan.

Melalui analisis ini, diharapkan dapat diidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan serta strategis yang dapat diterapkan guna meningkatkan kepuasan pengguna, secara khusus *Customer* atau masyarakat yang menggunakan aplikasi. Urgensi dari penelitian ini terletak pada pentingnya meningkatkan Kepuasan pengguna aplikasi *Maxim* yang menjadi tulang punggung layanan transportasi digital ini. Berdasarkan latar belakang tersebut, mendorong penulis untuk

melakukan kajian dengan judul Aplikasi Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Website Menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*.

2.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah, bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi Maxim di Tana Toraja berdasarkan metode *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*?

3.1 Tujuan Penelitian

Mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Maxim di Tana Toraja menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*.

4.1 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan fokus, maka ditetapkan beberapa batasan masalah sebagai berikut:

1. Aplikasi yang akan dianalisis adalah Aplikasi Maxim.
2. Pengumpulan data responden dilaksanakan dengan melakukan survei dalam bentuk kuesioner dan disebarkan kepada pengguna (*Customer*) aplikasi Maxim di Tana Toraja.

5.1 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dalam melakukan penelitian skripsi ini adalah:

5.1.1 Manfaat Teoritis

- a. Diharapkan bahwa kegiatan dan hasil penelitian ini akan meningkatkan kepuasan penulis dan fungsi keilmuan dalam Program Studi Teknik Informatika di Universitas Kristen Indonesia Toraja.
- b. Diharapkan bahwa hasil penelitian ini akan digunakan sebagai referensi untuk proses pengembangan aplikasi Maxim sehingga diterima dan digunakan oleh pengguna sebagai sistem yang lebih baik dan efisien di masa depan.

5.1.2 Manfaat Praktisi

- a. Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk perusahaan Maxim dalam pengembangan sistem aplikasi yang mudah digunakan.
- b. Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi terhadap penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan masalah yang sejenis.
- c. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna dari lima variabel (EUCS) terhadap aplikasi *Maxim*.