

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pertumbuhan teknologi data sudah mendesak terbentuknya pergantian yang signifikan pada bermacam bidang kehidupan, salah satunya di zona transportasi. Hadirnya layanan ojek *online* telah merubah pola mobilitas masyarakat dengan memberikan kemudahan akses transportasi yang cepat dan fleksibel.

Pada masa digital dikala ini, ojek online sudah jadi salah satu moda transportasi yang banyak diminati oleh warga. Bersumber pada informasi dari Pusat Riset Transportasi serta Logistik Universitas Gadjah Mada, layanan transportasi online di Indonesia mulai beroperasi semenjak tahun 2010 lewat Gojek, setelah itu diiringi oleh Uber serta Grab pada tahun 2014, dan Maxim pada tahun 2018[1]. Pada tahun 2020, mulai beroperasi aplikasi yang khususnya untuk pengiriman makanan yaitu ShopeeFood. Saat ini, semua aplikasi tersebut masih beroperasi, kecuali Uber yang telah menghentikan operasinya di Indonesia sejak tahun 2018. Dari semua operator ini, hanya Gojek yang melayani sebagian negara ASEAN, seperti Vietnam, Thailand, Singapura, dan Filipina.

Salah satu layanan transportasi berbasis online yang tengah mengalami perkembangan saat ini adalah DRAIV, sebuah rancangan aplikasi anak bangsa dari Sulawesi Tengah. DRAIV telah beroperasi di 56 wilayah di Indonesia, termasuk daerah Tana Toraja di Sulawesi Selatan menurut yang disampaikan oleh RCO (*Region Corporate Officer*) DRAIV wilayah Toraja, Yance Lasa, S.H. Akses ke aplikasi ini

cukup mudah karena aplikasi tersebut telah tersedia pada *platform* Play Store dan App Store. Setelah menginstal dan mendaftar, masyarakat dapat langsung menggunakan beberapa layanan yang ditawarkan oleh DRAIV. Beberapa layanan yang disediakan dalam aplikasi tersebut meliputi, DRAIV Bike (ojek *online*), DRAIV Car (taksi *online*), DRAIV Food (pemesanan makanan), DRAIV Send (pengiriman barang). Kehadiran aplikasi DRAIV di daerah Tana Toraja ini memberikan peluang ekonomi bagi mitra pengemudi, tetapi juga menghadirkan berbagai tantangan yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan kerja mereka.

Dalam konteks layanan ojek online DRAIV di Tana Toraja, aplikasi berperan sebagai penghubung utama antara mitra DRAIV dan pengguna jasa. Sebagai sistem berbasis teknologi, kualitas aplikasi menjadi faktor penting yang menentukan kelancaran operasional mitra driver di lapangan. Berdasarkan temuan awal dan wawancara dengan beberapa mitra DRAIV, terdapat sejumlah keluhan terkait gangguan teknis, seperti keterlambatan notifikasi order, error sistem pada kondisi tertentu, serta ketidaksesuaian data yang sesekali terjadi. Meskipun keluhan tersebut tidak selalu terjadi secara terus-menerus, kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas sistem aplikasi tetap perlu dievaluasi secara menyeluruh. Mutu sesuatu sistem aplikasi tidak cuma ditentukan oleh kecepatan respons, namun pula meliputi kejelasan data (*content*), tingkatan keakuratan informasi (*accuracy*), tampilan antarmuka (*format*), kemudahan dalam pemakaian (*ease of use*), dan ketepatan waktu dalam penyajian data (*timeliness*). Apabila aspek-aspek tersebut berjalan dengan baik, maka aplikasi dapat mendukung aktivitas kerja mitra secara efektif, efisien, dan nyaman, sehingga berpotensi meningkatkan kepuasan kerja mereka. Oleh karena itu, penting untuk

menganalisis kualitas sistem aplikasi DRAIV berdasarkan persepsi mitra sebagai pengguna akhir (*end-user*), guna mengetahui sejauh mana aplikasi tersebut telah memenuhi kebutuhan operasional dan memberikan kontribusi terhadap tingkat kepuasan kerja mitra driver.

Dalam penelitian ini, tingkat kepuasan kerja mitra ojek online DRAIV di Tana Toraja diukur menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Pendekatan ini menilai kepuasan pengguna melalui lima dimensi utama, yaitu isi informasi (*content*), tingkat keakuratan sistem (*accuracy*), tampilan antarmuka (*format*), kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*), serta ketepatan waktu dalam penyajian informasi (*timeliness*). Dengan pendekatan ini, memungkinkan analisis lebih mendalam terkait apakah sistem aplikasi DRAIV sudah memenuhi harapan mitra pengemudi dan bagaimana hal tersebut berdampak pada kepuasan kerja mereka secara keseluruhan.

Urgensi dari penelitian ini terletak pada pentingnya meningkatkan kesejahteraan mitra ojek *online* DRAIV yang menjadi tulang punggung layanan transportasi digital ini. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penulis memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Mitra Ojek Online DRAIV di Tana Toraja Menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Mengacu pada latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini berfokus pada analisis tingkat kepuasan kerja mitra ojek online DRAIV di Tana Toraja dengan menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction*

(EUCS). Melalui pendekatan ini, kepuasan pengguna dikaji berdasarkan beberapa dimensi utama, meliputi kualitas isi informasi, tingkat keakuratan, tampilan sistem, kemudahan dalam penggunaan, serta ketepatan waktu penyajian informasi yang dirasakan oleh mitra.

### 1.3 Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah yang telah ditetapkan, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji tingkat kepuasan kerja mitra ojek online DRAIV di Tana Toraja melalui penerapan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Hasil analisis tersebut diharapkan mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai kemampuan aplikasi dan layanan DRAIV dalam memenuhi kebutuhan serta ekspektasi mitra selama menjalankan aktivitas operasional sehari-hari.

### 1.4 Batasan Masalah

Adapun ruang lingkup atau batasan yang diterapkan penelitian ini meliputi:

a. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini akan difokuskan pada mitra ojek *online* DRAIV yang beroperasi di wilayah Tana Toraja.

b. Subjek Penelitian

Responden dalam penelitian ini terbatas pada mitra pengemudi DRAIV (DRAIV bike dan DRAIV Car) di Tana Toraja.

c. Aspek yang Dianalisis

Tingkat kepuasan kerja mitra dikaji melalui metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), yang menilai lima dimensi utama, yaitu kualitas isi informasi (*content*), keakuratan sistem (*accuracy*), tampilan antarmuka (*format*),

kemudahan penggunaan (*ease of use*), serta ketepatan waktu penyajian informasi (*timeliness*).

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian terdiri atas 2, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

Berikut diantaranya:

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

- a. Pengembangan Teori EUCS dalam Konteks Mitra Ojek *Online*
  1. Penelitian ini berkontribusi dalam memperluas literatur mengenai kepuasan kerja mitra ojek *online* DRAIV menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS).
  2. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini dapat dijadikan sumber rujukan bagi penelitian selanjutnya terkait kepuasan pengguna mengenai sistem teknologi informasi dalam industri transportasi *online*.
- b. Pemahaman tentang Faktor-Faktor Kepuasan Kerja
  1. Penelitian ini membantu mengidentifikasi faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan kerja mitra ojek *online* DRAIV yang dapat dilihat dari aspek teknologi (aplikasi).
  2. Memberikan perspektif baru terkait bagaimana pengalaman pengguna terhadap sistem aplikasi DRAIV berpengaruh terhadap kepuasan dan produktivitas kerja mereka

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

- a. Bagi Perusahaan DRAIV

1. Memberikan informasi yang relevan kepada manajemen DRAIV mengenai tingkat kepuasan mitra terhadap aplikasi dan sistem kerja mereka.
  2. Dapat menjadi dasar dalam mengambil keputusan dalam hal meningkatkan fitur aplikasi, layanan pelanggan, serta kebijakan bagi mitra DRAIV.
  3. Mengidentifikasi kelemahan sistem yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan mitra DRAIV dalam menggunakan aplikasi.
- b. Bagi Mitra Ojek *Online* DRAIV
1. Memberikan gambaran tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja mereka.
  2. Memberikan rekomendasi terkait aspek teknologi, sistem kerja, dan kebijakan yang dapat meningkatkan kesejahteraan mitra DRAIV.
  3. Membantu mitra DRAIV dalam menyuarakan kebutuhan dan kendala mereka kepada pihak perusahaan secara lebih sistematis.
- c. Bagi Masyarakat dan Pengguna Layanan
1. Dengan meningkatnya kepuasan kerja mitra DRAIV, diharapkan layanan yang diberikan kepada pengguna juga semakin baik.
  2. Membantu masyarakat memahami dinamika kerja mitra ojek *online* DRAIV, sehingga meningkatkan kesadaran dan empati terhadap profesi ini.