

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terkait

Agus Wima Nurosyidi melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Kepuasan Mitra Gojek Terhadap Aplikasi Gojek Driver Menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja mitra Gojek dalam menggunakan aplikasi Gojek Driver. Metode yang digunakan adalah *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), dengan lima variabel bebas, yakni *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*, serta satu variabel terikat, yaitu kepuasan pengguna. Hasil analisis menunjukkan bahwa kelima variabel tersebut secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna, dengan kontribusi sebesar 10,8%[2].

Rizki Alfiana melakukan penelitian berjudul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Driver Ojek Online di Kota Semarang” yang mencakup seluruh driver ojek online di wilayah tersebut, dengan 352 responden yang ditentukan berdasarkan rumus Slovin. Pengambilan sampel menggunakan pendekatan *probability sampling* melalui metode *random sampling*. Analisis data dilakukan dengan bantuan SPSS versi 24, sementara pengujian hipotesis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan terdapat beberapa variabel yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, antara lain tingkat kesejahteraan, ketahanan, rendahnya beban kerja, dan kondisi lingkungan kerja[3].

Budi Santoso melakukan penelitian berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Gojek Khusus Driver Menggunakan Metode EUCS” dengan tujuan menilai tingkat kepuasan kerja driver terhadap aplikasi Gojek khusus driver di Bekasi, menggunakan sampel sebanyak 100 responden. Penelitian ini menerapkan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) untuk mengevaluasi kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan persentase kepuasan pada masing-masing variabel, yaitu *content* sebesar 87%, *accuracy* 72%, *format* 76%, *ease of use* 61%, dan *timeliness* 47%. Temuan tersebut menunjukkan bahwa layanan aplikasi tersebut mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi mitra driver Gojek dalam menjalankan order, sehingga mencerminkan adanya perkembangan positif dari pihak perusahaan.[4].

Hasil penelitian Indra Setiawan yang berjudul “Kepuasan Kerja Pengemudi Transportasi *Online* di Indonesia” menemukan bahwa kepuasan kerja dapat dipengaruhi oleh keleluasaan waktu kerja, pendapatan, serta interaksi dengan pelanggan dan perusahaan aplikasi. Selain itu, penelitian ini juga mengungkapkan bahwa meskipun pekerjaan sebagai pengemudi transportasi *online* menawarkan kebebasan dalam mengatur jadwal, namun ketidakstabilan penghasilan tetap menjadi salah satu kendala utama yang dihadapi oleh mitra pengendara[5].

Marta Anggrea Putri melakukan penelitian berjudul “Pengaruh Fleksibilitas Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Motivasi Kerja (Studi Kasus pada Mitra Pengemudi Gojek di Kabupaten Sidoarjo)” dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan analisis regresi linier berganda untuk menilai hubungan antarvariabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fleksibilitas kerja dan kepuasan kerja

berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja mitra pengemudi. Nilai Adjusted R^2 sebesar 62,6% mengindikasikan bahwa kedua variabel independen tersebut memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap motivasi kerja, sementara 37,4% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti[6].

Kudiantoro Widiyanto melakukan penelitian yang menelaah tingkat kepuasan mitra driver Gojek terhadap aplikasi GoPartner dengan menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) untuk menilai kualitas sistem dari sudut pandang pengguna. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa masing-masing dimensi EUCS memberikan pengaruh yang berbeda terhadap kepuasan mitra. Aspek kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu terbukti menjadi faktor paling dominan dalam meningkatkan kepuasan pengguna, sementara aspek format dan isi informasi juga berkontribusi, meskipun dengan tingkat pengaruh yang bervariasi[7].

Muhammad Ariandi melakukan penelitian berjudul “Analisis Kepuasan Driver Terhadap Aplikasi Maxim Menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)” yang menyoroti tingginya keluhan pengemudi terkait fitur dan kinerja aplikasi, yang berpotensi menurunkan kualitas layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan mitra driver dengan menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), yang menilai lima variabel utama: *content* (X1), *format* (X2), *ease of use* (X4), dan *timeliness* (X5). Sampel penelitian terdiri dari 100 mitra pengemudi di Kota Palembang yang dipilih melalui teknik random sampling. Hasil menunjukkan bahwa kepuasan pengemudi terhadap aplikasi Maxim tergolong cukup baik, dengan nilai rata-rata 3,67 pada skala 5[8].

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Ojek *Online*

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), ojek online didefinisikan sebagai sepeda motor yang dimanfaatkan sebagai kendaraan umum untuk mengantarkan penumpang ke tujuan yang diinginkan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Fahrurrozi, ojek online dipandang sebagai sarana transportasi yang terintegrasi sebagai hasil dari perkembangan teknologi. Melalui pemanfaatan aplikasi pada *smartphone*, pengguna jasa dapat dengan mudah dan cepat memanggil pengemudi ojek online. Selain menyediakan layanan transportasi penumpang, ojek online juga menawarkan jasa pembelian dan pengantaran barang maupun makanan. Layanan ini memberikan kemudahan bagi masyarakat, khususnya bagi mereka yang memiliki kesibukan tinggi dan tinggal di wilayah perkotaan dengan tingkat kemacetan yang tinggi, terutama di kota-kota besar[9].

Menurut Merdiana Ferdila, ojek online adalah layanan transportasi yang berbasis aplikasi digital, di mana konsumen menggunakan perangkat gadget untuk memesan layanan dan terhubung dengan pengemudi yang siap menerima pesanan serta mengantarkan ke lokasi tujuan[10].

Mega Putri Watung menyatakan bahwa ojek online adalah layanan transportasi berbasis aplikasi digital, yang memungkinkan konsumen memesan layanan melalui perangkat *gadget* dan terhubung dengan pengemudi yang siap menerima pesanan serta mengantarkan ke tujuan[11].

Jumhadi menyebutkan bahwa ojek online merupakan salah satu bentuk transportasi umum yang banyak digunakan masyarakat. Berbeda dari pemesanan ojek konvensional, layanan ini memungkinkan pengguna memesan kendaraan bermotor melalui aplikasi di perangkat seluler. Selain mengantar penumpang, ojek online juga menyediakan jasa pengiriman barang serta layanan pembelian dan pengantaran makanan sesuai permintaan pelanggan[12].

2.2.2 Aplikasi DRAIV

Menurut Sri Rahayu, DRAIV merupakan aplikasi transportasi ojek berbasis digital yang dikembangkan oleh Saipul Usman, seorang pemuda berusia 30 tahun asal Sulawesi Tengah. Pengembangan aplikasi ini dilatarbelakangi oleh minatnya di bidang teknologi informasi serta keinginannya untuk membantu sesama. Sebelum bertransformasi menjadi layanan ojek online, DRAIV awalnya berperan sebagai platform donasi daring yang digunakan untuk mengumpulkan dana bagi berbagai kepentingan masyarakat di Kabupaten Banggai, termasuk pembangunan masjid dan pemberian bantuan kepada anak-anak yatim piatu[13].

Seiring waktu, DRAIV terus mengalami perkembangan dan memberikan kontribusi pada berbagai sektor usaha masyarakat di Sulawesi Tengah. Melihat potensi ojek online yang menjanjikan di masa depan, Saipul terdorong untuk mengembangkan DRAIV menjadi aplikasi yang bergerak di bidang transportasi online, meskipun harus menghadapi persaingan dengan berbagai kompetitor. Menurut keterangan Co-Founder DRAIV, aplikasi ini memulai operasinya di Kabupaten Banggai dan secara resmi diluncurkan pada tanggal 15 Januari 2021. Hingga saat ini, DRAIV telah beroperasi di 56 wilayah di Indonesia, termasuk Tana Toraja. Selain menyediakan layanan

transportasi seperti DRAIVBike dan DRAIVCar, DRAIV juga menawarkan berbagai layanan lain, antara lain pesan antar makanan (DRAIVFood), pengiriman barang (DRAIVSend), layanan belanja (DRAIVShop), pembelian pulsa dan voucher game (DRAIVVoucher), layanan laundry (DRAIVWash), serta sedekah online (DRAIVGift).

2.2.3 Kepuasan Kerja

a. Pengertian Kepuasan Kerja

Keyla Larasati menyatakan bahwa kepuasan kerja mencerminkan sejauh mana seseorang merasa puas dengan pekerjaannya, yang meliputi kondisi lingkungan kerja, hubungan dengan rekan sejawat, penghargaan yang diterima selama bekerja, serta faktor-faktor pendukung lainnya. Kepuasan kerja juga berpengaruh terhadap tingkat motivasi, kinerja, serta retensi karyawan dalam suatu organisasi atau perusahaan[14].

Dalam penelitian Ni Kadek Suryani, kepuasan kerja diartikan sebagai kondisi emosional individu terhadap lingkungan sekitarnya yang memunculkan respon berupa perasaan senang atau tidak senang. Tingkat kepuasan kerja berperan penting dalam memengaruhi kinerja serta kualitas hasil pekerjaan karyawan, sehingga secara langsung turut mendukung keberhasilan sebuah organisasi[15].

Danang Saputro menjelaskan bahwa kepuasan kerja mencerminkan perasaan individu terhadap pekerjaannya, lingkungan tempat bekerja, serta interaksi dengan tim, atasan, dan rekan kerja. Kepuasan kerja menjadi penting bagi karyawan karena membantu mereka beradaptasi dan berinteraksi secara efektif di lingkungan kerja, sehingga tugas dapat diselesaikan dengan baik sesuai tujuan organisasi[16].

Dari beberapa definisi sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah kondisi psikologis atau emosional seseorang terhadap pekerjaannya, yang dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kompensasi, lingkungan kerja, hubungan dengan rekan sejawat dan atasan, serta kesempatan untuk pengembangan diri.

b. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Akbal, faktor utama pada fitur aplikasi yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja mitra pengemudi ojek *online*, antara lain[17] :

1. Tampilan aplikasi

Tampilan aplikasi yang menarik dan mudah dipahami memberikan kenyamanan dan mempercepat proses kerja driver.

2. Ketersediaan Fitur

Sejumlah fitur yang lengkap, seperti layanan kendaraan, pengiriman, pembersihan, dan lainnya, memungkinkan driver mendapatkan lebih banyak peluang kerja.

3. Kemudahan penggunaan

Aplikasi yang mudah digunakan membuat driver lebih efisien dalam menerima dan menjalankan pesanan.

4. Kecepatan Sistem

Respon cepat dari aplikasi, termasuk saat menerima orderaan, atau pemrosesan pembayaran dapat mempengaruhi kenyamanan kerja.

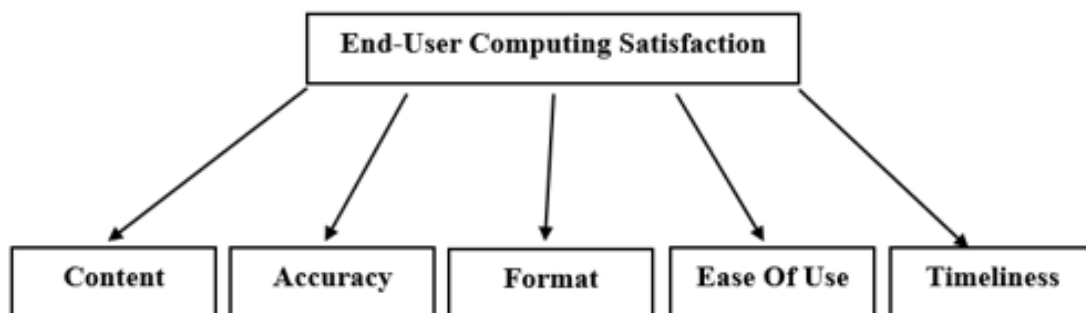
5. Keamanan Aplikasi

Perlindungan terhadap data pribadi dan sistem anti-kecurangan mempengaruhi rasa aman *driver* dalam bekerja.

2.2.4 Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)

Yolangga menyebutkan bahwa metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) pertama kali dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh pada tahun 1988, dengan tujuan menilai kepuasan pengguna akhir terhadap suatu sistem aplikasi. Evaluasi dalam metode ini dilakukan melalui lima aspek utama, yakni isi, keakuratan, tampilan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu[18].

Menurut Muhammad Aja Sugandi, metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) digunakan untuk menilai sejauh mana pengguna merasa puas terhadap suatu sistem atau aplikasi dengan membandingkan harapan mereka dan pengalaman nyata selama menggunakan sistem informasi. Pendekatan ini menilai lima variabel utama, yaitu isi, keakuratan, bentuk, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Hasil pengukuran kemudian dianalisis secara statistik dan disajikan dalam bentuk pernyataan yang menyoroti kelebihan serta kekurangan sistem atau aplikasi yang sedang diuji[19].



Gambar 2.1 *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)

Fajar Tri Widodo menyatakan bahwa metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) mengukur kepuasan pengguna terhadap suatu sistem atau aplikasi melalui lima dimensi utama, yaitu[20] :

1. **Content (Isi Informasi)**

Dimensi ini digunakan untuk menilai isi serta kualitas informasi yang disediakan oleh sistem atau aplikasi, yang mencakup berbagai fitur dan fungsi yang dapat dimanfaatkan oleh pengguna.

Contoh dalam aplikasi ojek *online* :

Seorang mitra driver memerlukan informasi yang lengkap mengenai pesanan, termasuk lokasi penjemputan dan tujuan, estimasi harga, serta metode pembayaran. Jika aplikasi tidak menyajikan informasi ini secara jelas, pengguna bisa merasa tidak puas.

2. **Accuracy (Akurasi)**

Pada dimensi *accuracy*, penilaian difokuskan pada ketepatan dan keakuratan data yang diolah oleh sistem, di mana sistem menerima input dari pengguna, memprosesnya, dan menghasilkan output yang sesuai serta dapat dipercaya.

Contoh dalam aplikasi ojek *online* :

Jika aplikasi sering menampilkan tarif yang berbeda dari tarif yang diterima oleh pengemudi atau pelanggan, atau rute yang diberikan oleh sistem tidak akurat, hal ini bisa mengurangi kepuasan pengguna.

3. **Format (Tampilan Informasi)**

Aspek ini menilai tampilan antarmuka dari sistem atau aplikasi, apakah desainnya menarik serta mudah dipahami dan digunakan oleh pengguna.

Contoh dalam aplikasi ojek *online* :

Jika aplikasi memiliki tampilan yang berantakan, teks sulit dibaca, atau ikon sulit dimengerti, maka mitra driver akan kesulitan menggunakannya. Sebaliknya jika tampilan pada aplikasi rapi, maka akan meningkatkan kenyamanan penggunaan.

4. *Ease Of Use* (Kemudahan Penggunaan)

Dimensi ini mengukur tingkat kemudahan penggunaan dalam mengoperasikan sistem atau aplikasi, termasuk kenyamanan dalam navigasi serta aksesibilitas fitur yang tersedia.

Contoh dalam aplikasi ojek *online* :

Jika aplikasi sulit digunakan, sering mengalami *lag*, atau fitur-fiturnya membingungkan, maka mitra driver akan merasa kurang puas dalam menggunakan aplikasi.

5. *Timeliness* (Ketepatan Waktu)

Dimensi ini mengukur ketepatan waktu dalam penyajian dan ketersediaan informasi yang diberikan oleh sistem, sehingga pengguna dapat memperoleh data secara cepat dan sesuai kebutuhan.

Contoh dalam aplikasi ojek *online* :

Jika mitra driver menerima pesanan terlambat karena aplikasi mengalami *lag*, atau jika update informasi saldo dan pembayaran tidak *real-time*, maka kepuasan pengguna akan turun.

2.2.5 Metode Penilaian Skala *Likert*

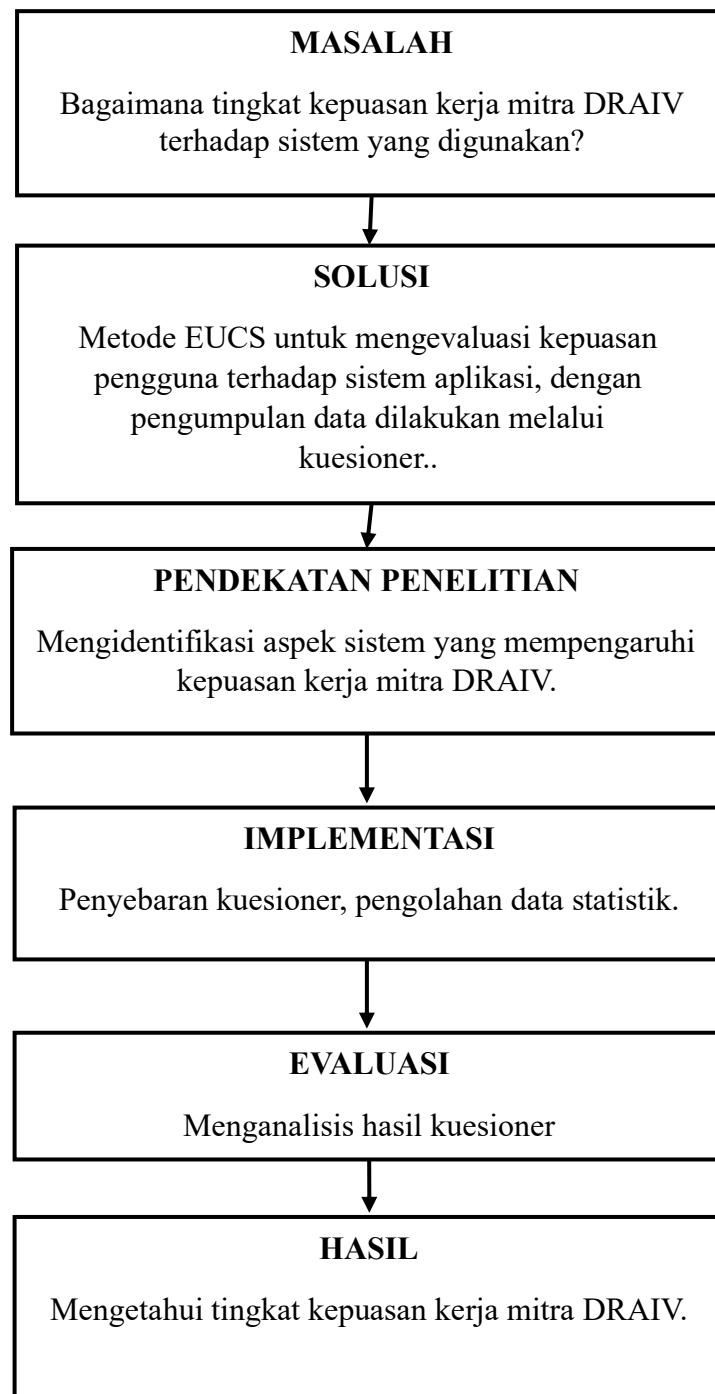
Metode Skala Likert merupakan teknik pengukuran yang banyak digunakan dalam penelitian kuantitatif, terutama di bidang ilmu sosial, pendidikan, manajemen, dan psikologi. Dikembangkan oleh Rensis Likert pada tahun 1932, skala ini dirancang

untuk mengukur sikap, persepsi, pendapat, serta tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan tertentu. Biasanya, Skala *Likert* berbentuk pernyataan tertutup dengan pilihan jawaban bertingkat, seperti sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju, yang masing-masing diberi skor numerik (misalnya 1 hingga 5) sehingga data kualitatif dapat diubah menjadi data kuantitatif untuk dianalisis secara statistik. Secara konsep, skala ini termasuk skala ordinal karena menunjukkan tingkatan persetujuan, tetapi dalam praktiknya sering diperlakukan sebagai data interval untuk analisis seperti perhitungan rata-rata, standar deviasi, dan pengujian hipotesis. Keunggulan metode ini meliputi kemudahan penyusunan instrumen, efisiensi pengumpulan data, serta kemampuan mengukur variabel abstrak secara sistematis dan terstruktur, menjadikannya metode yang relevan dan efektif untuk menilai sikap, persepsi, dan evaluasi subjektif responden.

Dalam proses analisis data, hasil Skala *Likert* diinterpretasikan dengan menghitung rata-rata skor responden dan membandingkannya dengan rentang skala yang telah ditentukan. Interval kategori dapat ditentukan dengan membagi selisih antara skor maksimum dan minimum dengan jumlah kategori. Pada skala 1–5, interval yang diperoleh adalah 0,8, sehingga kriteria interpretasinya menjadi: 1,00–1,80 (sangat rendah), 1,81–2,60 (rendah), 2,61–3,40 (sedang), 3,41–4,20 (tinggi), dan 4,21–5,00 (sangat tinggi). Kriteria ini membantu peneliti dalam menentukan kecenderungan sikap responden dan menarik kesimpulan dari data yang diperoleh.

2.3 Kerangka Pikir

Kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini ditunjukkan pada gambar berikut. :



Gambar 2.2 Kerangka Pikir