

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Beberapa tahun belakangan ini teknologi jauh lebih canggih dan terus berkembang dibandingkan dengan beberapa tahun lalu. Oleh karena itu gaya hidup masyarakat saat ini ikut berubah karena pengaruh dari perkembangan teknologi tersebut, salah satunya yaitu kecenderungan beraktivitas di dunia maya atau internet. Kemajuan teknologi itulah yang memicu lahirnya inovasi baru terutama dalam bidang transportasi. Tidak di pungkiri lagi bahwa transportasi merupakan faktor penting dalam kehidupan sehari-hari saat pergi bekerja, sekolah, hingga dalam lingkup bisnis dan berbagai perjalanan yang berhubungan dengan jarak. Oleh karena itu perusahaan jasa transportasi saat ini mengalami persaingan yang sangat ketat, sehingga menuntut manajemen perusahaan tersebut untuk lebih tepat dalam menentukan strategi pemasaran. Sehingga mampu bersaing dan mempertahankan produk atau jasa yang dimiliki perusahaan tersebut dan tidak lupa kepuasan pelanggan yang tentunya di utamakan.

Di era modern ini tentunya sudah tidak asing lagi dengan yang namanya transportasi, baik itu transportasi umum maupun transportasi berbasis aplikasi. Transportasi berbasis aplikasi dengan menggunakan media internet yang menawarkan berbagai hal baru yang berbeda dengan jasa transportasi pada umumnya, merupakan salah satu perkembangan yang luar biasa yang memang dibuat untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam melakukan perjalanan. Dengan keunggulan utamanya yaitu kemudahan pemesanan, keefektifan dan efisiensi waktu yang sangat baik sehingga menjadi proses yang lebih cepat dan lebih mudah.

Di Bandar Lampung sendiri, transportasi berbasis aplikasi dikuasai oleh salah satu perusahaan penyedia jasa layanan transportasi berbasis aplikasi yaitu, Maxim. Namun, Maxim bukan menjadi satu-satunya perusahaan transportasi berbasis aplikasi yang cukup dikenal di Bandar Lampung. Selain Maxim ada juga perusahaan lain yaitu Gojek dan Grab. Persaingan juga tentu terjadi antara Maxim, Gojek dan Grab. Semua memberikan pelayanan yang hampir sama mulai dari mengantarkan orang dengan biaya yang berbeda-beda tetapi

dengan sistem pemesanan yang sama yaitu pemesanan melalui aplikasi dengan menggunakan media internet.

Semakin banyaknya transportasi berbasis aplikasi berdampak pada semakin ketatnya persaingan. Faktor yang menjadi penyebab terjadinya hal tersebut yaitu adanya persaingan harga dan banyaknya alternatif pilihan jasa. Hal ini menjadikan pelanggan semakin selektif, pelanggan akan memilih salah satu diantara pilihan alternatif yang menurutnya sesuai dengan yang dibutuhkan dan diinginkan. Mengantisipasi hal tersebut maka perusahaan transportasi berbasis aplikasi yaitu Maxim harus bisa menciptakan kualitas pelayanan dan kepercayaan yang sesuai agar dapat menciptakan kepuasan pelanggan. Untuk menggunakan aplikasi Maxim harus membuat akun khusus terlebih dahulu sebagai konsumen dengan mengunduh aplikasi Maxim di *play store*. Saat ini jumlah pengguna aplikasi Maxim sudah mencapai 10 juta orang yang hal tersebut dapat terlihat dari jumlah pengunduh aplikasi Maxim yang tercatat di *play store*.



Sumber: *google play store (2020)*

Gambar 1.1 **Jumlah pengunduh aplikasi Maxim**

Maxim merupakan perusahaan asal Rusia yang berada dalam naungan PT. Teknologi Perdana Indonesia yang hadir di Indonesia sejak Juli 2018. Pada saat ini Maxim resmi beroperasi di 16 kota besar di Indonesia diantaranya Jakarta, Banda Aceh, Banjarmasin, Jambi, Pekanbaru, Bengkulu, Denpasar, Solo, Pontianak, Samarinda, Singkawang,

Surakarta, Yogyakarta, Bandar Lampung, Padang dan Palembang. Di Bandar Lampung sendiri Maxim baru beroperasi sejak Juni 2019.

Cara kerja Maxim terbilang sangat simpel, efektif dan efisien secara waktu. Hanya dengan menggunakan aplikasi yang telah terhubung dengan internet, para pelanggan tidak perlu menunggu di pinggir jalan ataupun berjalan terlebih dahulu untuk mendatangi pangkalan ojek. Maxim akan mengantar kapan saja dimana saja selama ada koneksi internet dan wilayah pemesanan tidak jauh dari perkotaan pasti akan terlayani dengan baik. Kehadiran jasa transportasi berbasis aplikasi dengan menggunakan internet sebagai media sangat berpengaruh bagi masyarakat dalam membantu segala aktifitas dan kelangsungan hidup, dan dengan adanya transportasi berbasis aplikasi sangat membantu untuk mempersingkat waktu agar lebih cepat dan efisien. Dengan adanya internet, cara perusahaan melakukan transaksipun berubah, dari cara lama yang prosesnya mengorbankan waktu dan biaya yang besar menjadi proses yang lebih cepat dan lebih mudah.

Munculnya aplikasi Maxim dengan layanan yang berbeda dan harga yang lebih murah dibandingkan dengan transportasi berbasis aplikasi yang sudah ada sebelumnya. Jasa dan layanan Maxim tidak hanya sebagai transportasi orang saja, tetapi juga dapat digunakan sebagai kargo dan layanan. Kelebihan dari salah satu aplikasi ini sendiri adalah dimana aplikasi Maxim menyediakan jasa layanan yang dimana layanan tersebut menyediakan jasa penderekan dan menghidupkan mesin. Pada transportasi berbasis aplikasi lainnya belum ada yang menyediakan jasa penderekan dan menghidupkan mesin seperti yang aplikasi Maxim sediakan.

Maxim menjadi pionir jasa transportasi berbasis aplikasi melalui layanan Maximnya. Dengan ini, pelanggan aplikasi Maxim cukup memesan melalui aplikasi Maxim yang sudah terhubung ke internet dan nantinya akan dijemput oleh driver yang merespon pesanan penumpang atau calon pelanggan. Biaya perjalanan langsung dapat diketahui setelah rute di cantumkan. Yaitu dengan sepeda motor akan dikenakan biaya mulai dari Rp 6.000 dan untuk mobil mulai dari Rp 12.000, biaya tidak bergantung pada kondisi jalanan dan tidak berubah pada akhir perjalanan. Hal ini membuat para penumpang akan dapat mengatur biaya

perjalanan mereka. Berikut ini merupakan hasil pra survey pelanggan Aplikasi Maxim di Bandar Lampung.

Tabel 1.1
Pra Survey Pelanggan Aplikasi Maxim di Bandar Lampung

No	Pertanyaan	Jumlah Presentase %			
1	Seberapa sering anda menggunakan aplikasi Maxim dalam 1 minggu	a. 1 kali	b. 2 kali	c. 3 kali	d. >3 kali
		17%	30%	37%	17%
2	Bagaimana respon anda setelah menggunakan aplikasi maxim	a. senang	b. cukup senang	c. biasa saja	d. tidak senang
		20%	37%	43%	-
3	Apakah anda puas dengan pelayanan yang diberikan aplikasi Maxim	a. sangat puas	b. puas	c. cukup puas	d. tidak puas
		13%	27%	40%	20%
4	Apakah anda percaya dengan aplikasi Maxim	a. sangat percaya	b. percaya	c. cukup percaya	d. tidak percaya
		13%	30%	43%	13%
5	Apakah anda akan merekomendasikan kepada orang lain agar menggunakan aplikasi Maxim	a. Ya		b. tidak	
		80		20	

Sumber : Data diolah, 2020

Telah dilakukan pra survey terhadap 30 responden pelanggan aplikasi Maxim di Bandar Lampung . Hasil pernyataan pertama, menyatakan bawa 37% atau 11 responden telah menggunakan aplikasi Maxim 3 kali dalam seminggu. Pernyataan kedua, 43% atau 13 responden menyatakan bahwa mereka merasa biasa saja setelah menggunakan aplikasi Maxim. Pernyataan ketiga, 40% atau 12 responden menyatakan bahwa mereka cukup puas dengan pelayanan Maxim. Pernyataan keempat, 43% atau 13 responden menyatakan bahwa mereka cukup percaya dengan aplikasi Maxim. Pernyataan terakhir, 80% atau 24 responden

menyatakan bahwa mereka akan merekomendasikan kepada orang lain tentang aplikasi Maxim. Dari hasil pra survey peneliti juga menemukan adanya keluhan dari pelanggan aplikasi Maxim di Bandar Lampung. Berikut ini adalah keluhan terbanyak yang disampaikan pelanggan aplikasi Maxim di Bandar Lampung.

Tabel 1.2
Keluhan Pelanggan Aplikasi Maxim di Bandar Lampung

No	Keluhan Pelanggan	Responden
1	Driver jarang menggunakan atribut lengkap	4
2	Driver suka sepihak membatalkan pesanan tanpa alasan yang jelas	2
3	Tidak memberikan atribut tambahan seperti masker dan jas hujan	6
4	Helm yang digunakan tidak bersih dan bau	6
5	Tidak menampilkan wajah driver pada dalam aplikasi	8
6	Tarif berubah-ubah	4

Sumber : Data diolah, 2020

Banyaknya komplain atau keluhan dari pelanggan akan membuat pelanggan kurang puas atau bahkan tidak puas dengan aplikasi Maxim. Kepuasan yang pelanggan rasakan atas kualitas produk akan mendorong kepercayaan pelanggan untuk melakukan transaksi kembali. Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dari semua perusahaan yang menawarkan produknya, sehingga dengan merasa puas pelanggan akan menjadi keuntungan bagi perusahaan. Kepuasan pelanggan secara tidak langsung akan mendorong terjadinya rekomendasi dari mulut ke mulut. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus menjadi fokus utama perusahaan karena dapat menciptakan kepuasan pelanggan (Yunanto,2017).

Kualitas pelayanan yang baik dapat menjadi keunggulan bersaing bagi perusahaan jasa. Kualitas pelayanan juga merupakan kunci untuk mencapai kesuksesan. Baik tidak nya

kualitas pelayanan barang atau jasa tergantung pada kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Kesesuaian antara jasa pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa dengan seperti apa yang di harapkan oleh pelanggan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi juga kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus menjadi fokus utama perhatian perusahaan karena dapat menciptakan kepuasan pelanggan.

Selain kepuasan pelanggan, kepercayaan juga merupakan pondasi dari bisnis. membentuk kepercayaan pelanggan merupakan cara untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Sebagai salah satu perusahaan yang sedang berkembang pada akhir-akhir ini, Maxim sedang gencar untuk meningkatkan pelayanan salah satunya dengan cara memberikan rasa aman dan nyaman kepada pelanggan.

Berdasarkan uraian dan data yang ada , timbul keingintahuan penulis untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan aplikasi Maxim di Bandar Lampung. Mengingat aplikasi Maxim merupakan salah aplikasi yang sedang banyak digemari oleh pelanggan namun memiliki keluhan yang cukup banyak.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan aplikasi Maxim di Bandar Lampung ?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan aplikasi Maxim di Bandar Lampung ?
3. apakah kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan aplikasi Maxim di Bandar Lampung ?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Subjek dalam penelitian ini adalah pelanggan aplikasi Maxim di Bandar Lampung.

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Objek dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Aplikasi Maxim di Bandar Lampung.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Ruang lingkup tempat yang di gunakan dalam penelitian ini adalah di Bandar Lampung.

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Ruang lingkup waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang berdasarkan kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada bulan November 2019 sampai dengan selesai.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini adalah menejemen pemasaran yang meliputi kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka peneliti menetapkan tujuan penelitian yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan aplikasi Maxim di Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan aplikasi Maxim di Bandar Lampung.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan aplikasi Maxim di Bandar Lampung.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pemahaman peneliti mengenai kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan pelanggan Sebagai implementasi atas teori yang telah didapat pada perkuliahan dan menambah wawasan akan dunia bisnis.

1.5.2 Bagi Perusahaan

Bagi pihak perusahaan diharapkan bisa dijadikan sebagai salah satu dasar pertimbangan dalam menentukan langkah dan kebijakan perusahaan khususnya dalam penentuan strategi pemasaran yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

1.5.3 Bagi Institusi

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan informasi dan bahan kajian yang di jadikan referensi bagi pembaca dan penelliti lain yang melakukan penelitian dengan jenis pembahasan yang sama.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal yang terbatas pada tiap bab. Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang masalah, ruang lingkup, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat pemelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori dan pengertian yang berkaitan atau berhubungan dengan kualitas pelayanan, kepercayaan serta berbagai referensi yang mendukung, hubungan kedua variabel tersebut dengan variabel kepuasan pelanggan serta penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini akan membahas mengenai jenis penelitian, jenis dan sumber data, definisi operasional, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, alat instrumen penelitian, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan peneliti dengan berpedoman pada teori dan metode yang dikemukakan pada Bab II dan Bab III.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan dan saran yang berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab IV.

Daftar Pustaka

Lampiran-Lampiran