

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi dan perkembangan pembangunan, secara tidak langsung berdampak pada meningkatnya penggunaan kendaraan bermotor. Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat bahwa peningkatan jumlah kendaraan bermotor dari tahun 2020 - 2021 adalah sebesar 136,13 juta unit. Hal ini menunjukkan kebutuhan akan transportasi mengalami peningkatan secara terus menerus baik kendaraan roda empat maupun kendaraan roda dua. Semakin tingginya kebutuhan masyarakat akan transportasi, tentunya membutuhkan sarana transportasi yang dapat memberikan pergerakan dengan mudah dan cepat dari satu tempat ke tempat yang lain (Nurosyidi, 2020).

Transportasi merupakan sarana yang berperan penting dalam pembangunan ekonomi masyarakat. Transportasi dapat memperlancar proses pengangkutan barang dan jasa dari tempat asal (produsen) ke tempat tujuan (konsumen). Perusahaan transportasi dengan sentuhan teknologi dapat mengubah modal usaha yang semula cukup besar menjadi lebih minim dan lebih efektif dalam penggunaannya, dengan sentuhan teknologi tersebut transportasi umum menjadi lebih mudah didapat dengan waktu yang relatif singkat, dan harga yang pas dikalangan masyarakat. Penggunaan transportasi umum berbasis teknologi juga berdampak positif pada penyediaan lapangan pekerjaan salah satunya penggunaan jasa driver atau dalam bahasa ojek online yaitu mitra driver (Aswari, 2012).

Perusahaan transportasi online menetapkan sistem penghitungan performa yang dihitung berdasarkan rating harian masing-masing mitra driver. Apabila rating harian mereka tidak mencapai 50%, maka bonus akan hangus. Syarat yang harus dipenuhi mitra untuk menjaga rating atau performa mereka antara lain tidak adanya pembatalan (cancellation) dari

pihak mitra, tidak menolak order, dan selalu merespon order. Pembatalan yang dilakukan oleh pengguna /konsumen juga dapat berpengaruh terhadap performa mitra tersebut (Pramono dalam Nurhidayah, 2018).

Hasil observasi dan wawancara dengan mitra driver ojek online di Jl. Jendral Ahamad Yani Jl. Silaberanti No. 13,13 Ulu kota Palembang kendala yang dihadapi adalah titik lokasi yang terdapat pada aplikasi maxim terkadang tidak sesuai dengan titik yang sebenarnya dan persentase performa mitra pada aplikasi tiba-tiba menunjukkan penurunan padahal mitra driver tidak melakukan pembatalan pemesanan.

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik melakukan penelitian dengan topik “Analisis kepuasan driver maxim terhadap aplikasi maxim menggunakan metode end user computing satisfacition (EUSC)”.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana pengaruh Kepuasan (Y) drever maxim terhadap *content(X1)*, *Accuracy(X2)*, *Format(X3)*, *Ease of use(X4)* dan *Timelines(X5)* pada aplikasi maxim.

1.3 Tujuan Penelitian

Menganalisis pengaruh *content(X1)*, *Accuracy(X2)*, *Format(X3)*, *Ease of use(X4)* dan *Timelines(X5)* terhadap *kepuasaan(Y)*, driver pada aplikasi maxim.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan pada penelitian ini yaitu dapat dijadikan sebagai masukan untuk pengguna aplikasi maxim dalam meningkatkan kepuasan mitra driver.

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Responden dalam penelitian ini adalah mitra driver pada aplikasi maxim yang berada di kota Palembang.
2. Analisis yang digunakan pada penelitian ini berupa metode End User Computing satisfaction (EUCS) yang memiliki lima aspek yaitu Content, Accuracy, Format, Ease of use, dan Timeliness.

