

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kehidupan manusia pada saat ini telah banyak didukung oleh teknologi. Perkembangan teknologi yang terus maju khususnya pada aplikasi *online* juga sosial media telah melahirkan berbagai industri kreatif baru, salah satunya adalah di bidang jasa transportasi. Dampak perkembangan transportasi umum berbasis aplikasi *online* cukup besar pada perekonomian Indonesia, seperti ojek yang bekerja ala kadarnya dengan penghasilan yang tidak menentu dapat berjalan secara profesional dengan penghasilan lebih baik.

Transportasi merupakan sarana yang umum digunakan untuk mengangkut barang atau manusia dari satu tempat ke tempat lain. Munculnya internet menyebabkan perkembangan dibidang teknologi informasi meningkat, hal ini dimanfaatkan oleh pelaku penyedia jasa transportasi untuk mengembangkan bisnisnya atau saat ini sering disebut transportasi *online*. Transportasi *online* adalah salah satu contoh pengembangan teknologi berbasis aplikasi disambut cukup baik di awal kemunculannya karena dianggap sebagai salah satu inovasi terbaik saat ini. Selain mengurangi kemacetan transportasi *online* memberikan solusi alternatif ditengah padatnya kendaraan agar bisa cepat dan bisa menjangkau tempat yang sulit dijangkau oleh transportasi konvensional. (Aziah et al., 2018).

Dalam transportasi *online*, pengemudi merupakan SDM atau pekerja utama karena merekalah yang secara langsung berinteraksi dengan aplikasi dan pengguna. Dengan adanya transportasi berbasis *online* pada sebuah aplikasi membuat sebuah peluang lapangan pekerjaan yang semakin luas.

*Usability* adalah ukuran atau tingkat pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan produk atau sistem, aplikasi, teknologi atau perangkat yang digunakan secara efektif dan efisien dalam konteks penggunaannya. Kegunaannya mengacu pada tingkat suatu produk yang dapat digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan tertentu dari efektivitas, efisiensi dan kepuasan dalam konteks penggunaan. (DailySocial.id, 2023). Dalam hal ini, aplikasi yang digunakan oleh para *driver* yaitu aplikasi *Taxsee Driver*. Aplikasi ini merupakan sebuah aplikasi yang digunakan oleh para *driver* yang memilih untuk menjalankan pekerjaan sebagai *driver* transportasi *online* Maxim.

Maxim adalah salah satu penyedia layanan jasa transportasi *online* yang dapat diunduh pada *smartphone* yang mendukung sistem operasi iOS, Android, dan HarmonyOS. Maxim merupakan perusahaan internasional yang didirikan pada tahun 2003 oleh Kurgan Maxim Belonogov di kota Chardinsk, Russia. Di Indonesia, Maxim hadir sejak 2018 dan mulai beroperasi di bawah naungan PT. Teknologi Perdana Indonesia. Maxim sedang mengembangkan layanannya di kota-kota Indonesia, sehingga menciptakan persaingan antar perusahaan jasa transportasi *online*.

Sejak awal kemunculannya di tahun 2018, Maxim mengukuhkan diri sebagai perusahaan transportasi *ride hailing* dengan tarif yang ekonomis. Hasilnya, Maxim mendapat penerimaan yang baik dari masyarakat berkat tarifnya yang terjangkau. Kenyataan tersebut ditunjukkan oleh pertumbuhan pengguna Maxim yang terus meningkat. Pada akhir tahun 2018, jumlah *download* aplikasi Maxim angkanya berkisar 10.000 pengguna, namun pada akhir tahun 2019 meningkat drastis menjadi lebih dari 500.000 pengguna. Pertumbuhan jumlah pengguna Maxim selama setahun naik mencapai 31 kali lebih banyak, dengan rata-rata pertumbuhan hingga 160% tiap bulannya. Pada saat ini, jumlah *downloader* aplikasi Maxim di *playstore* hingga 50 juta lebih pengguna.

*Driver* yang tergabung dalam mitra Maxim menggunakan aplikasi yang bernama *Taxsee Driver*. Aplikasi ini adalah layanan yang disuguhkan untuk siapa saja bagi mereka yang ingin berpenghasilan, baik itu dengan mobil atau dengan motor. *Taxsee Driver* memiliki beberapa fitur yang dapat digunakan oleh para *driver* dalam menjalankan tugas mereka. Kerja sama yang tidak terikat diberikan pada *driver* oleh pihak kantor dengan waktu yang bisa dibidang fleksibel. Begitu banyak fitur-fitur menarik yang diberikan pada aplikasi ini, contohnya bagi para *customer* yang dapat menambahkan rute perjalanan mereka sesuka hati.

Dari berbagai macam fitur yang diberikan oleh aplikasi *Taxsee Driver* ini masih ada beberapa masalah berdasarkan kondisi yang ada. Contohnya pada *playstore*, tidak sedikit yang memberikan peringkat di bawah 5. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan, terdapat beberapa masalah yang dihadapi para *driver* saat menggunakan aplikasi *Taxsee Driver*. Seperti pada menu *maps* yang terdapat di aplikasi *Taxsee Driver* berbeda dengan *maps* yang ada di *google*, *maps* di aplikasi sering berbeda untuk lokasi titik penjemputan maupun pengantaran ke lokasi tujuan. Penggunaan *google maps* jauh lebih efisien dibandingkan dengan *maps* yang tertera di aplikasi. Hal ini dapat merugikan waktu dan juga pemasukan *driver* jika tarif perjalanan yang tertera berbeda dengan perjalanan yang kenyataannya lebih jauh dari titik yang diberikan oleh *customer*. Tidak sedikit dari *driver* yang mengeluhkan titik jemput dan tujuan yang tidak sesuai atau tidak akurat. Dan juga sering terjadi orderan fiktif yang masuk secara otomatis ke akun *driver*, hal ini sangat disayangkan karena pihak *driver* tidak bisa membatalkan orderan tersebut. Jika *driver* membatalkan orderan tersebut, maka akun *driver* akan mendapat pelanggaran yang menyebabkan susah untuk mendapatkan orderan kembali. Dan juga ada beberapa fitur-fitur yang sedikit membingungkan para *driver* untuk memahami fitur tersebut.

Indikasi *usability* yang belum sesuai dengan ekspektasi dapat diukur untuk mengetahui tingkat perbaikannya, perlu di lakukan evaluasi *usability* aplikasi *Taxsee Driver* karena bisnis ojek *online* sangat bergantung pada aplikasi tersebut. Kepuasan *driver* terhadap aplikasi ini juga memiliki beberapa aspek yang mirip dengan kepuasan pengguna pada umumnya, tetapi dengan fokus pada pengalaman dan kebutuhan khusus para pengemudi.

Diketahui dari “Perbincangan Umum” yang terdapat di salah satu fitur “Obrolan” untuk para *driver* yang terdapat di Aplikasi Maxim, Saat ini ID *Driver* Maxim telah mencapai kepala 16, yang artinya sudah 16 ribu *driver* yang tersebar se-Indonesia. Jumlah populasi *driver* aktif di Kota Palembang saat ini mencapai 500 orang, baik itu akun prioritas maupun non-prioritas.

Untuk menentukan jumlah sampel, penulis menggunakan metode slovin. Metode Slovin merupakan sebuah teknik sampling yang digunakan untuk menentukan ukuran sampel yang representatif dari populasi yang lebih besar, terutama saat populasi tersebut sulit diakses atau sangat besar. Agar mengetahui apakah aplikasi ini sudah sesuai dengan harapan *driver* maka perlu dilakukan analisis kualitas layanan sistem informasi yang telah diterapkan pada aplikasi *Taxsee Driver* menggunakan metode *USE Questionnaire*.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana menganalisa *Usability* Aplikasi *Taxsee Driver* pada Maxim Kota Palembang menggunakan metode *USE Questionnaire*.

## 1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan-batasan masalah sebagai berikut:

- 1) Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat *Usability* pada aplikasi *driver* Maxim *Taxsee Driver*.
- 2) Analisa dengan menggunakan *USE Questionnaire* yang terdiri dari variabel *usefulness*, *Usability*, *satisfaction* dan *Effectiveness*.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mendapatkan tingkat *usability* atau tingkat pengalaman pengguna yaitu *driver* Maxim saat berinteraksi dengan sistem atau aplikasi *Taxsee driver* menggunakan metode *USE Questionnaire*, dengan cara memberikan beberapa pertanyaan kepada *driver* menggunakan *Google Form*. Dan juga dapat memberikan saran dan rekomendasi kepada penyedia layanan transportasi *online* terhadap signifikansi tingkat pengalaman *driver* dalam memanfaatkan layanan transportasi berbasis *online*.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dan hasil dari Penelitian ini dapat digunakan sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui tingkat kualitas pada aplikasi *Taxsee Driver* Maxim.
- 2) Dapat memberikan manfaat praktis baik secara langsung maupun tidak langsung kepada pengembang aplikasi *driver* Maxim,
- 3) Diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang tingkat kepuasan pengguna yaitu *driver* Maxim terhadap aplikasi Maxim.