

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri transportasi saat ini berkembang cukup pesat. Perkembangan jumlah kendaraan bus, mobil, truk dan sepeda motor meningkat setiap tahunnya. Kendaraan sepeda motor menunjukkan pertumbuhan tertinggi dari empat transportasi lainnya, menurut Badan Pusat Statistik dari tahun 2019 hingga 2020 jumlah sepeda motor meningkat sebesar 2.251.903 (Badan Pusat Statistik, 2023).

Seiring dengan penambahan jumlah kendaraan bermotor tidak terhindarkan meningkatnya jumlah kemacetan di daerah perkotaan (Riyadi Putra et al., 2022). Kemacetan lalu lintas akan menimbulkan dampak negatif khususnya bagi pengemudi kendaraan, salah satunya kemacetan akan menimbulkan stress. Selain itu dilihat dari sisi ekonomi berupa bertambah biaya kendaraan seperti bensin dan perawatan mesin akibat waktu tempuh yang tidak sesuai dengan perkiraan (Munawar, 2007).

Transportasi *online* merupakan salah satu contoh pengembangan teknologi berbasis aplikasi yang dianggap salah satu inovasi terbaik saat ini. Beberapa perusahaan transportasi *online* bermunculan, diantaranya Gojek dan Maxim. Beberapa orang menganggap transportasi *online* adalah solusi terhadap sistem transportasi yang masih belum baik. Transportasi *online* memberikan kemudahan, biaya yang tidak terlalu mahal, keamanan dan kenyamanan yang baik. Oleh karena itu tidak dapat dipungkiri jika banyak orang yang beralih menggunakan transportasi *online* (Wahyusetyawati, 2017). Setiap layanan transportasi *online* memiliki fitur yang berbeda-beda dalam aplikasinya, baik itu dalam segi tampilan, kemudahan, biaya, promo dan pelayanan. Kota Tasikmalaya merupakan Kota dengan jumlah penduduk sekitar 1.881.881 (Kemendagri, 2023). Transportasi *online* sudah merambah ke berbagai kalangan penduduk. Banyaknya transportasi *online* di Kota Tasikmalaya menjadi pilihan tiap-tiap warga menyesuaikan dengan pengalaman kepuasan serta kenyamanan pengguna.

Go-Ride dan Maxim Bike merupakan layanan transportasi *online* yang memiliki keunggulan masing-masing. Setiap pengguna memilih transportasi online sesuai dengan apa yang dibutuhkan, utamanya dalam keamanan dan kenyamanan. Berikut adalah data jumlah unduhan dan rating yang diperoleh terhadap aplikasi transportasi *online* disajikan pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Data Jumlah Unduhan dan Rating Transportasi *Online* (Playstore, 2023b, 2023a, 2023c)

No.	Nama Perusahaan	Jumlah Unduhan	Total Keseluruhan Rating
1	Gojek	100 juta lebih	4,4
2	Grab	100 juta lebih	4,8
3	Maxim	50 juta lebih	4,7

Tabel 1.1 adalah tabel yang menunjukkan jumlah unduhan dan rating dari pengguna transportasi *online*. Gojek merupakan transportasi *online* berbasis aplikasi yang memiliki pengguna terbesar di Indonesia namun memiliki tingkat kepuasan paling rendah dengan rating pada *playstore* hanya 4,4 dibanding dengan perusahaan lainnya (Playstore, 2023a). Maxim sama seperti halnya aplikasi Gojek yang merupakan transportasi *online* yang berbasis aplikasi, dengan pengguna yang masih sedikit dibanding aplikasi Gojek namun memiliki kepuasan pengguna yang baik dibanding Gojek yaitu sekitar 4,7(Playstore, 2023c). Banyak faktor yang menjadi keluhan pengguna masing-masing aplikasi ini. Misalnya pada layanan Go-Ride, pengguna mengeluhkan terkait biaya ongkos kirim yang lebih mahal dibanding aplikasi lain, banyak promo yang dimunculkan namun tidak bisa dipakai, titik lokasi pada layanan Go-Ride kadang tidak sesuai atau salah yang mengakibatkan *driver* terlambat menjemput pelanggan (Playstore, 2023a). Sedangkan pada Maxim Bike pengguna mengeluhkan beberapa faktor, walaupun jasa transportasi *online* ini memiliki tarif murah namun banyak yang harus diperbaiki diantaranya titik lokasi yang tidak sesuai, belum bisa transaksi non-tunai, privasi pelanggan terkait nomor telepon, *driver* seharusnya tidak menghubungi diluar persoalan order (Playstore, 2023c).

Penelitian yang pada tahun 2022 yang dilakukan oleh Arni Septiana Putri, Joy Nashar Utama Jaya, dan Hafes Aria Akbar. Penelitian ini melakukan analisis

kepuasan pengguna Go-Food dalam menggunakan layanan GoFood. Hasil penelitian menunjukkan analisis dari metode PIECES menghasilkan dokumen yang menjadi rekomendasi perbaikan untuk dilakukan nantinya pada sistem untuk memperbaiki sistem yang sebelumnya (Putri et al., 2022).

Penelitian yang dilakukan Syarif Hidayatullah, Irany Windhayastiti, dan Ike Kusdyah Racmawati tahun 2020, melakukan analisis perbandingan kualitas sistem informasi dan sarana transportasi di Kota Malang dengan memakai metode PIECES (*Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, Service*). Hasil penelitian menyimpulkan bahwa rata-rata semua transportasi mengeluarkan biaya sesuai dengan manfaat yang diterima. Indikator lainnya yaitu efisiensi, performa, informasi, pengendalian dan pelayanan mempunyai perbedaan pada performa kendaraan, pengemudi dan informasi perusahaan serta layanan yang diberikan (Hidayatullah et al., 2020).

Penelitian pada tahun 2021 yang dilakukan oleh Nadilla Rahma Sari dan Maizul Rahmizal bertujuan untuk mengetahui perbedaan usability testing dengan mengukur tingkat kemudahan, efisiensi, mudah diingat, *error*, dan kepuasan pada masing-masing transportasi *online* Grab, Gojek dan Maxim (Rahma Sari & Rahmizal, 2021).

Penelitian yang dilakukan oleh Anisa Afti Agustina, Dkk., pada tahun 2021 meneliti terkait *website* Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Wonosobo dengan menggunakan kuesioner untuk memperoleh data yang dibutuhkan mengacu pada *learnability, memorability, efficiency, error, dan satisfaction*, sehingga dihasilkan masing-masing karakteristik mendapat nilai persentase *learnability* sebesar 68,31%, *memorability* sebesar 70,22%, *efficiency* 70,69%, *error* 60,96%, dan *satisfaction* 68,24%. Totak keseluruhan 68,50% termasuk ke dalam kriteria baik. Oleh karena itu, hasil tersebut diharapkan bisa menjadi rekomendasi perbaikan *website* kedepannya (Agustina et al., 2021).

Hasil dari keempat penelitian sebelumnya dapat disimpulkan bahwa metode PIECES dan indikator dari *Nielsen Models* sangat membantu dalam penilaian kepuasan pengguna suatu system. Berdasarkan kesimpulan tersebut maka penelitian ini akan berfokus untuk membandingkan kepuasan pengguna

transportasi *online* yaitu antara layanan Go-Ride dan Maxim Bike di wilayah Kota Tasikmalaya serta bertujuan untuk mengetahui transportasi *online* mana yang sesuai dengan warga Tasikmalaya berdasarkan metode PIECES (*Performance, Information, Economic, Control, Efeciency* dan *Service*). Serta melakukan penambahan indikator dari metode Usability Testing berdasarkan *Nielsen Model* yang mencakup *Learnability, Memorability, Error* dan *Satisfaction*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, rumusan masalah yang akan dibahas adalah diantaranya sebagai berikut:

1. Bagaimana perbandingan antara layanan Go-Ride dan Maxim Bike di Kota Tasikmalaya menggunakan metode PIECES yang mencakup *Performance, Information, Economic, Control, Efficiency* dan *Service* dan penambahan indikator berdasarkan *Nielsen Model* yang mencakup *Learnability, Memorability, Error* dan *Satisfaction*?
2. Apakah rating aplikasi Go-Jek dan Maxim pada *playstore* berhubungan dengan kepuasan pengguna layanan Go-Ride dan Maxim Bike di Kota Tasikmalaya?
3. Diantara Go-Ride dan Maxim Bike layanan transportasi *online* roda dua manakah yang sesuai dengan kepuasan pengguna di Kota Tasikmalaya?

1.3 Batasan Masalah

Menghindari pembahasan yang melebar dari seharusnya maka terdapat batasan dalam melakukan penelitian, diantaranya sebagai berikut:

1. Hanya mengukur dan menganalisis perbandingan kepuasan pengguna layanan Go-Ride dan Maxim Bike menggunakan metode PIECES yang mencakup *Performance, Information, Economic, Control, Efeciency* dan *Service* dan penambahan indikator dari *Nielsen Model* yang mencakup *Learnability, Memorability, Error* dan *Satisfaction*, di wilayah Kota Tasikmalaya.
2. Sasaran responden adalah pengguna aplikasi Go-Ride dan Maxim Bike di wilayah Kota Tasikmalaya yang pernah menggunakan layanan Go-Ride dan

Maxim Bike minimal satu kali pemakaian. Penyebaran kuesioner dilakukan melalui *google form*.

3. Aplikasi pengolahan data yang digunakan adalah aplikasi SPSS dan Microsoft Excel.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengukur dan menganalisis perbandingan kepuasan pengguna menggunakan metode PIECES yang mencakup *Performance, Information, Economic, Control, Efeciency* dan *Service* dan penambahan indikator dari *Nielsen Model* yang mencakup *Learnability, Memorability, Error* dan *Satisfaction* terhadap layanan Go-Ride dan Maxim Bike di wilayah Kota Tasikmalaya.
2. Mengevaluasi rating aplikasi Go-Jek dan Maxim pada *playstore* berhubungan dengan kepuasan pengguna layanan Go-Ride dan Maxim Bike di Kota Tasikmalaya
3. Mengevaluasi transportasi *online* roda dua yang sesuai dengan kepuasan pengguna di Kota Tasikmalaya.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini diharapkan hasil dari penelitian ini diantaranya:

1. Relevansi untuk peneliti yang juga ingin meneliti terkait pengukuran kepuasan pengguna
2. Rekomendasi pengembangan aplikasi Gojek dan Maxim pada layanan Go-Ride dan Maxim Bike khususnya di wilayah Kota Tasikmalaya.