

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era digital saat ini, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat telah melahirkan berbagai inovasi, termasuk di bidang transportasi. Perkembangan teknologi ini tidak dapat dihindari karena teknologi merupakan penciptaan alat atau metode guna untuk membantu pekerjaan manusia. Keberadaan teknologi mampu membuat manusia cenderung ketergantungan, bahkan saat ini teknologi sudah menjadi kebutuhan dasar hingga mempengaruhi gaya hidup manusia. Mulai dari kalangan dewasa hingga anak-anak menggunakan teknologi untuk aspek kehidupannya. Berdasarkan survey Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet (APJII) penggunaan internet di Indonesia telah mencapai 78,19 persen pada tahun 2023 dengan populasi penduduk Indonesia sebesar 275.773.901 jiwa. Dalam hal ini membuktikan bahwa banyak masyarakat yang sudah merasakan kemajuan teknologi dengan memberikan akses kemudahan untuk masyarakat dalam melakukan suatu kegiatan seperti halnya penggunaan kendaraan yang digerakkan oleh mesin dan bantuan dari manusia. Beberapa perusahaan saat ini telah menciptakan inovasi baru pada sektor jasa yaitu layanan aplikasi transportasi online yang mampu diakses dengan mudah melalui smartphone. Salah satu perusahaan jasa transportasi online di Indonesia yang berbasis teknologi dan menggunakan aplikasi online di Indonesia adalah PT. Teknologi Perdana Indonesia. Transportasi online adalah salah satu bentuk pengembangan teknologi

transportasi berbasis aplikasi yang menawarkan kemudahan dan efisiensi dalam memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat. Layanan transportasi online menjadi salah satu alternatif solusi yang menjawab kekhawatiran masyarakat terhadap layanan transportasi umum yang masih terbentur berbagai permasalahan, seperti keselamatan, kenyamanan, kepastian, dan keterjangkauan. Salah satu manfaat utama dari penggunaan aplikasi transportasi *online* adalah kemudahan aksesibilitas (Djundharto Djajasinga, 2022). (Afrilya et al., 2024)

Saat ini terdapat beberapa aplikasi transportasi online yang populer di Indonesia seperti Grab, dan Maxim. Aplikasi-aplikasi tersebut sangat memudahkan aktivitas konsumen yang ingin bepergian kemana saja, membeli bahan makanan tanpa harus langsung ke lokasi yang diinginkan, dan mengirimkan barang tanpa mengirimkannya sendiri. Aplikasi ini menyederhanakan proses pembayaran, membuat hidup lebih mudah bagi pengguna karena mereka dapat memeriksa biaya perjalanan sebelum memesan dan melakukan pembayaran.

Aplikasi transportasi online sering kali mempunyai fitur keamanan yang meningkatkan perlindungan bagi penggunanya (Indriyarti & Wijihastuti, 2021). Salah satu aplikasi yang telah sukses mendapatkan popularitas adalah aplikasi Maxim dan Grab. Grab adalah salah satu perusahaan jasa transportasi online yang menyediakan layanan berbasis mobile dalam kegiatan operasionalnya untuk meningkatkan kemudahan akses bagi para pelanggannya dan kesejahteraan para pekerja di berbagai sektor di Indonesia. Grab didirikan oleh Anthony Tan dan Tan

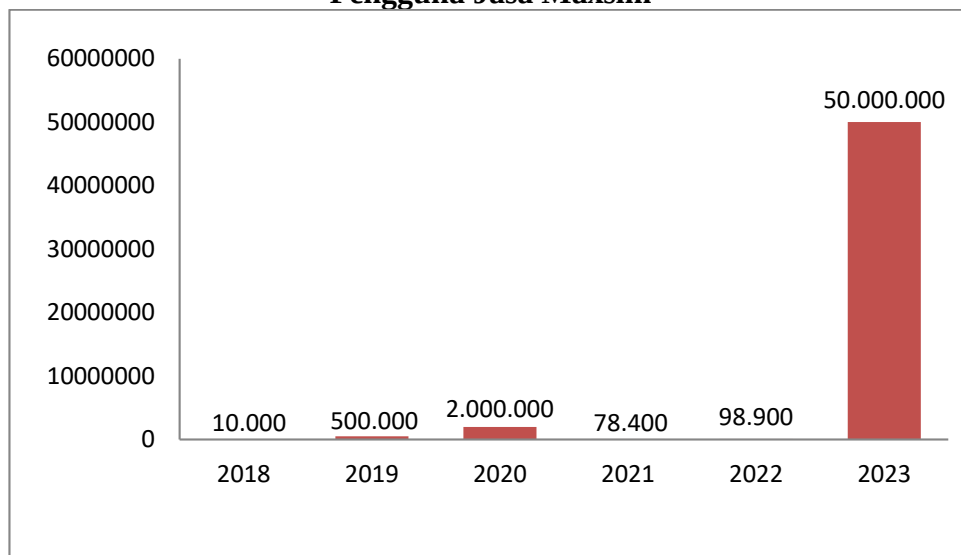
Hooi Ling pada tahun 2012 di Malaysia. Aplikasi ini muncul di Indonesia pada bulan Juni 2012 sebagai aplikasi pemesanan taksi yang menawarkan mobil dan ojek. Aplikasi transportasi online ini juga menyediakan layanan seperti grab food, grab mobil, dan lain sebagainya. (Afrilya et al., 2024).

Selain Grab adapun jasa transportasi lainnya, yaitu aplikasi Maxim. Maxim adalah transportasi yang bergerak di bidang teknologi informasi, menyediakan platform yang dengan mudah menghubungkan pengemudi dan pelanggan. Selain harganya yang terjangkau, transportasi online ini juga dinilai lebih mudah dan praktis karena dapat digunakan kapan pun dan dimana pun hanya dengan menggunakan aplikasi saja. Transportasi online ini berasal dari Rusia sejak tahun 2003, perusahaan ini dulunya merupakan sebuah taksi kecil, yang didirikan oleh para insinyur muda dari kota Kurgan. Sejak tahun 2014 hingga saat ini, perusahaan ini semakin berkembang hingga ke beberapa negara seperti Italia, Iran dan Indonesia.

Maxim telah beroperasi di Indonesia sejak tahun 2018 dan mulai beroperasi di bawah naungan PT. Teknologi Perdana Indonesia. Rata-rata rating aplikasi Maxim mencapai 4,9. Transportasi online ini juga menawarkan layanan online (motor dan mobil), pengiriman barang, pesan dan antar makanan, kargo, jasa pembersih, dan laundry. Layanan ini juga bekerja sama dengan Yayasan Pengemudi Selamat Sejahtera untuk memberikan perlindungan serta kenyamanan bagi mitra pengemudi dan pengguna setia Maxim jika terjadi suatu hal yang tidak diinginkan saat melakukan perjalanan. (Hoar et al., n.d.)

Sejak didirikan pada tahun 2018, Maxim telah memantapkan dirinya sebagai perusahaan transportasi ride-hailing yang terjangkau. Alhasil, Maxim diterima dengan baik oleh masyarakat berkat harganya yang terjangkau. Fakta ini dibuktikan dengan pertumbuhan pengguna Maxim yang terus meningkat. Hingga pada akhir tahun 2018, jumlah pendownload aplikasi Maxim angkanya berkisar 10.000 pengguna, dan 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 (maxim, 2020). Di Indonesia aplikasi maxim telah diunduh lebih dari 50 juta pengguna, dengan mayoritas menggunakan perangkat seluler Android (94,58%) dibandingkan dengan pengguna IOS (5,42%). Rata-rata rating aplikasi Maxim mencapai 4,9.

Gambar 1.1
Pengguna Jasa Maxsim



Sumber. (Maxim, 2023)

Berdasarkan pada gambar 1.1 terdapat penggunaan layanan transportasi aplikasi Maxim yang muncuk sejak tahun 2018. Maxim telah

menjadi perusahaan transportasi online *ride hailing* yang terjangkau. Hasilnya Maxim di terima dengan baik oleh masyarakat dengan harga yang terjangkau. Fakta ini terlihat dari peningkatan pengguna Maxim. Pada tahun 2018 jumlah pengunduh aplikasi Maxim di Indonesia sekitar 10.000 pengguna dan pada akhir 2019 meningkat menjadi lebih dari 500.000 pengguna. Pada tahun 2020, di tengah pandemi COVID-19, pengguna aktif mencapai 51.200, dengan penambahan lebih dari 2 juta pengguna. Pertumbuhan berlanjut hingga 2021 dengan 78.400 pengguna dan diperkirakan mencapai 98.900 pada akhir 2022. Pada tahun 2023, aplikasi Maxim telah di unduh lebih dari 50 juta kali, dengan pengguna adalah perempuan (54,34%). Maxim terus berupaya meningkatkan layanan dengan menambah fitur baru dan memperluas jangkauannya ke lebih dari 200 kota di Indonesia, antara lain Jakarta, Surabaya, Bandar Lampung, Banda Aceh, Bandung, Palembang, Pekanbaru, Balikpapan, Banjarmasin, Medan, Manado, Jambi, Makasar, Denpasar, Padang, dan kota-kota besar lainnya yang ada di Indonesia, termasuk di wilayah Nusa Tenggara Timur (NTT) khususnya di Kota Kupang. Walaupun pengguna jasa transportasi online Maxim sepanjang tahun mengalami kenaikan, tetapi belum tentu transportasi online Maxim menjadi pilihan utama masyarakat.

Maxim mulai beroperasi di Kota Kupang sejak bulan Oktober tahun 2021, cabang Maxim di Kota Kupang dipimpin oleh Bapa Ridwan Muda. Kantor cabang Maxim berlokasi di Jl.Jend. Soeharto No.50, Naikoten 1, Kec. Kota Raja, Kota Kupang Nusa Tenggara Timur.

Dengan berkembangnya ojek online saat ini, menjadi salah satu mata pencaharian yang menjanjikan dari segi ekonomi. Keunggulan dari ojek online ini sendiri adalah murah, mudah, cepat, dan menjadi solusi bagi masyarakat Kota Kupang untuk menghindari kemacetan. Sejak beroperasi di Kota Kupang pada tahun 2021, Maxim semakin mengembangkan jenis pelayanannya. Maxim bukannya hanya sebagai alat transportasi saja, tetapi Maxim menyediakan berbagai layanan lainnya seperti jasa pengiriman, bantuan laundry, dan lain-lain. Sebagai salah satu pelayanan dari aplikasi Maxim ini memudahkan konsumen yang ingin mendapatkan perasaan nyaman, aman, juga gaya dalam perjalanan, dengan tarif yang pasti. Maxim memiliki beberapa keunggulan, yaitu:

- a. Tarif Rendah: Salah satu daya tarik utama Maxim adalah tarifnya yang lebih rendah dibandingkan kompetitornya.
- b. Layanan yang Beragam: Selain gojek dan taksi online, Maxim juga menawarkan layanan pengiriman barang dan makanan.

Kelebihan aplikasi Maxim adalah tarif harga yang relative murah dan mampu meberikan fitur yang hamper mirip seperti pesaing-pesaingnya Cantika (2023).

Kota Kupang, sebagai ibukota Provinsi Nusa Tetanggara Timur menjadi salah satu wilayah yang ikut merasakan dampak dari pengembangan teknologi tranasportasi. Selain itu Kota Kupang mengalami pertumbuhan pesat dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini diiringi dengan meningkatnya kebutuhan akan transportasi yang praktis, efesien, dan terjangkau. Di tengah trend

digitalisasi, aplikasi transportasi online seperti Maxim telah menjadi pilihan populer bagi masyarakat Kota Kupang. Kota Kupang merupakan kota yang angka kemacetannya terus meningkat. Tingginya kemacetan di Kota Kupang dapat mempengaruhi masyarakat beralih dari menggunakan kendaraan pribadi dan angkutan umum ke layanan ojek online yang telah disediakan.

Kasmir (2014: 190) mengemukakan bahwa keputusan pembelian atau penggunaan suatu produk adalah preferensi konsumen atas merek-merek yang ada di dalam kumpulan pilihan dan niat konsumen untuk membeli merek yang paling disukai. Merek merupakan suatu tanda bagi konsumen untuk mengenal barang atau jasa yang ditawarkan. Merek akan membentuk persepsi masyarakat yang mempengaruhi pilihan penggunaan suatu produk, termasuk dalam menggunakan Maxim. (Rahmadani, 2017)

Dengan adanya Maxim sebagai transportasi online yang masuk di Kota Kupang. Membangun ingatan masyarakat melalui media sosial sehingga masyarakat lebih mudah mengenal dan mengingat Maxim sebagai pilihan utama saat membutuhkan kendaraan yang nyaman dan aman dengan harga terjangkau. Oleh karena itu, perlu untuk melakukan analisis terkait faktor-faktor apa saja yang menjadi minat dari para konsumen dalam menggunakan transportasi online Maxim. Dalam beberapa tahun terakhir jumlah pengguna layanan transportasi online di Kota Kupang terus meningkat secara signifikan. Hal ini dapat dilihat dari peningkatan jumlah pemesanan dan pengguna aktif di platform-platform tersebut.

Meskipun terdapat beberapa penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat konsumen terhadap layanan transportasi online Maxim di tingkat nasional, namun masih sedikit penelitian yang berfokus pada konteks lokal seperti Kota Kupang. Penelitian ini mengkaji terkait pengaruh simultan antara kedua variabel terhadap minat konsumen dalam menggunakan layanan transportasi online. Penelitian ini akan mengeksplorasi hubungan tersebut untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif. Penelitian ini juga akan meneliti bagaimana persepsi konsumen terhadap fitur-fitur aplikasi transportasi online mempengaruhi keputusan mereka untuk menggunakan layanan tersebut. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan analisis terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi minat konsumen terhadap layanan transportasi online Maxim di Kota Kupang, dan judul penelitiannya adalah sebagai berikut: **“Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Konsumen Pada Layanan Transportasi Online Maxim di Kota Kupang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka, rumusan permasalahan penelitian yang diangkat dalam penelitian sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh simultan dan parsial antara harga dan kualitas pelayanan terhadap minat konsumen dalam menggunakan layanan transportasi online Maxim?
2. Bagaimana persepsi konsumen terhadap fitur-fitur aplikasi Maxim mempengaruhi keputusan mereka untuk terus menggunakan layanan tersebut?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengidentifikasi dan mengukur sejauh mana harga dan kualitas pelayanan secara bersamaan mempengaruhi keputusan konsumen untuk menggunakan layanan transportasi online Maxim di Kota Kupang.
2. Untuk memahami dan menganalisis pengaruh persepsi konsumen terhadap fitur-fitur yang ditawarkan oleh aplikasi Maxim, serta bagaimana hal tersebut berkontribusi pada keputusan konsumen untuk tetap menggunakan layanan transportasi online tersebut.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori perilaku konsumen dengan mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi keputusan konsumen dalam memilih dan menggunakan layanan transportasi online.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberi pemahaman lebih mendalam bagi peneliti tentang minat konsumen terhadap layanan transportasi online Maxim.

b. Bagi Mahasiswa

Mahasiswa akan mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang keterampilan serta pengaruh teknologi.

c. Bagi Universitas

Penelitian ini dapat meningkatkan reputasi universitas sebagai lembaga pendidikan yang relevan dan responsive terhadap kebutuhan masyarakat.