

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Di era modern saat ini, transportasi umum dan transportasi berbasis aplikasi sudah menjadi hal yang familiar bagi banyak orang. Transportasi memegang peran penting dalam menjaga kelancaran aktivitas ekonomi masyarakat karena transportasi memfasilitasi pergerakan individu dan barang ke tempat-tempat yang berbeda (Fauz Rafid Syafiq, 2023). Transportasi berbasis menggunakan media aplikasi internet dengan yang menawarkan berbagai hal baru yang berbeda dengan jasa transportasi pada umumnya, merupakan salah satu perkembangan teknologi yang memang dibuat untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam melakukan perjalanan. Keunggulan utama adalah kemudahan pemesanan, efektivitas, dan efisiensi waktu yang baik, membuat proses lebih cepat dan mudah.

Bisnis Rusia bernama Maxim beroperasi di Indonesia dibawah arahan PT. Teknologi Prima Indonesia sudah ada sejak Juli 2018. Saat ini 16 kota di Indonesia Jakarta, Banda Aceh, Banjarmasin, Jambi, Pekanbaru, Bengkulu, Denpasar, Solo, Pontianak, Samarinda, Singkawang, Surakarta, Bandar Lampung, Yogyakarta, Padang dan Palembang dimana Maxim beroperasi secara legal Maxim baru berbisnis di Bandar Lampung sendiri sejak Juni 2019.

Maxim, didirikan oleh Maxim Azibarov pada 2003 di Chardinsk, Rusia, mulai beroperasi di Indonesia pada 2018 sebagai pesaing layanan transportasi seperti Grab, InDriver, dan Gojek. Maxim menawarkan beragam layanan, termasuk Maxim bike, car, food & shop, delivery, cargo, dan life, dengan harga terjangkau yang menarik banyak pengguna.

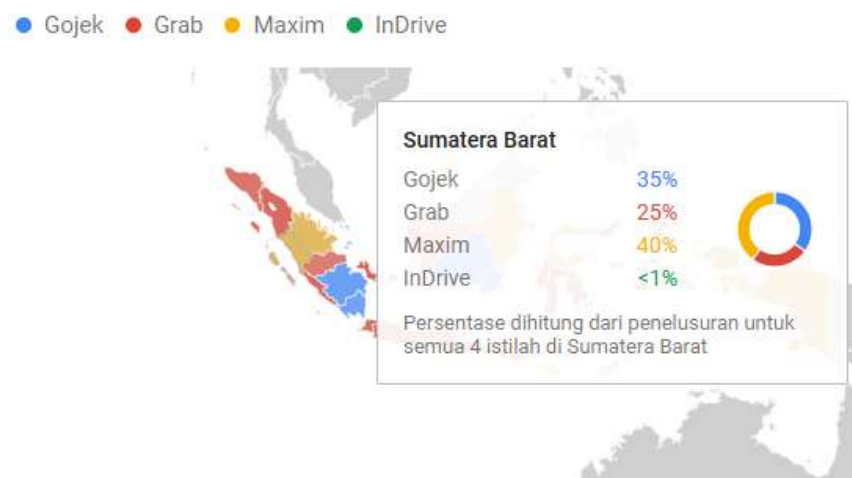
Tabel 1. 1
Layanan Aplikasi Maxim

Kategori Layanan	Nama Layanan di Aplikasi	Deskripsi Singkat
Transportasi	Bike (Motor)	Layanan ojek online menggunakan sepeda motor.
	Car	Layanan taksi online dengan mobil penumpang.
	Car (6-Seater)	Mobil dengan kapasitas penumpang lebih banyak (biasanya 6 orang).
	Delivery	Pengiriman barang menggunakan motor atau mobil.
Layanan Pengiriman	Courier	Layanan kurir untuk pengiriman dokumen atau barang ringan.
	Cargo	Layanan pengiriman barang besar atau berat menggunakan kendaraan niaga.
Layanan Harian	Cleaning	Layanan kebersihan rumah atau kantor.
	Laundry	Layanan pencucian pakaian (tersedia di kota tertentu).
	Shopping	Layanan belanja dan antar barang dari toko ke rumah.
	Food Delivery (Maxim Food)	Layanan pemesanan dan pengantaran makanan dari restoran atau warung.
Jasa Tambahan	Towing	Layanan derek kendaraan.
	Assistant	Bantuan personal (belanja, antrian, dll).
Layanan Khusus	Pet Transport	Pengangkutan hewan peliharaan.
	Driver	Menyewa pengemudi untuk mengendarai mobil pribadi Anda.

Sumber : (taximaxim.com)

Maxim bike mulai dikenal konsumen di Kota Padang, disaat tarif atau harga transportasi online mengalami kenaikan dikarenakan adanya keputusan dari pemerintahan. Dalam website CNBC Indonesia yang menjelaskan

mengenai keputusan dari Menteri (KM/Kepmen) Perhubungan No.348 Tahun 2019 bahwa tarif transportasi online mengalami kenaikan, yang mulai berlaku pada tanggal 2 September 2019. Hal ini membuat sebagian konsumen mulai beralih ke jasa transportasi online Maxim dikarenakan harga yang ditawarkan lebih murah dan terjangkau apabila dibandingkan dengan harga yang ditawarkan oleh GoJek, InDriver dan Grab.



Gambar 1. 1

Peringkat Wilayah Transportasi Sumatera Barat

Sumber :CariSinyal,2025

Berdasarkan Gambar 1.1 mengenai daftar peringkat transportasi di Sumatera barat terdapat Maxim lebih tinggi dibandingkan Aplikasi lainnya, terdapat Maxim 40%, Gojek 35%, Grab 25% dan InDrive <1%. Maxim menjadi aplikasi yang semakin diminati berkat tarifnya yang kompetitif. Meskipun terbilang baru dibandingkan Gojek dan Grab, Maxim berhasil

menarik perhatian pengguna dengan layanan transportasi yang murah namun tetap berkualitas.

Aplikasi ini juga menyediakan fitur pemesanan yang sederhana dan ramah pengguna, menjadikannya alternatif yang menarik, khususnya bagi mereka yang ingin menghemat biaya transportasi.

Perlu diketahui aplikasi Maxim masih memiliki banyak kekurangan seperti kebocoran data pribadi penumpang dan aplikasi Maxim kurang user friendly sehingga hal ini membuat banyak konsumen bingung menggunakan aplikasinya, selain itu konsumen punya pilihan lain serta keadaan ekonomi yang kurang menentu seperti kenaikan BBM yang berdampak pada tarif Maxim.

Kualitas pelayanan dilihat bagaimana usaha perusahaan mengupayakan pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen agar sesuai dengan harapan konsumen. Perusahaan bisa mengetahui kondisi kualitas pelayanan dengan membandingkan tanggapan konsumen setelah pelayanan diterima dengan yang apa yang konsumen harapkan. (Widodo, 2018). Semua masyarakat yang menggunakan jasa transportasi online akan melihat dari segi kualitas pelayanan. Perusahaan yang mempunyai segi kualitas pelayanan yang bagus akan membuat pandangan yang baik dari konsumennya.

Kualitas layanan yang biasanya bermasalah dalam Maxim ialah tidak tepatnya waktu bagi rider untuk menjemput penumpang, sebab itu penumpang merasa layanan yang dilakukan oleh pihak Maxim kurang baik, dan diharapkan

ke depannya untuk lebih baik lagi supaya dapat memberikan layanan yang berkualitas tinggi. Kualitas layanan adalah banyaknya layanan yang membutuhkan interaksi langsung antara pelanggan dan pelaku usaha, perbedaan cara layanan antar satu penyedia layanan dengan penyedia layanan yang lain sering terlihat dari sikap dan keahlian karyawan dikemukakan oleh Lovelock dan Wirtz (2011). Tentunya para pelanggan mengharapkan layanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan mempunyai kualitas yang baik supaya mereka merasa puas.

Menurut Martua & Djati, (2018) kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Terdapat 12 fitur layanan dalam aplikasi Maxim yaitu *bike, food dan shop, cleaning, messege & SPA, Laundry, car, car L, rent car, cargo* dan penderekan/menghidupkan mesin. Menurut Putri et al., (2022) fitur pada sebuah produk diciptakan untuk membuat produk tersebut istimewa dan menarik konsumen, fitur atau spesifikasi dalam produk tentunya dapat mewakili keunggulan dari produk itu sendiri, dari fitur atau spesifikasi dari produk itu sendiri konsumen dapat membedakan dari produk satu dengan produk yang lain. Dilihat dari segi harga Maxim bike tampak lebih murah serta harga yang ditawarkan dapat kita ketahui sebelum melakukan pemesanan.

Customer Loyalty ialah tujuan utama suatu perusahaan terhadap pelanggan berupa produk atau layanan yang digunakan. Komoditas dan tanggung jawab merupakan tanggung jawab yang terpeting bagi usaha agar

pelanggan bisa merasa loyal dengan produk dan layanan yang ada Kurniasari,M.D (2025).

Selanjutnya penelitian menurut (Yunus et al., 2018) menunjukkan bahwa Loyalitas pelanggan mencakup perilaku pembelian berulang dan bukan hanya komitmen. Dapat dilihat sebagai perilaku pelanggan terhadap pembelian secara berulang – ulang, memberikan penilaian positif terhadap penyedia dan pelanggan merasa nyaman akan produk tersebut. Membangun hubungan secara positif dalam jangka panjang merupakan salah satu tujuan utama perusahaan agar pelanggan merasa aman akan berinteraksi dengan merek tersebut karena merek tersebut terpercaya pada kepentingan dan kesejahteraan pelanggan (Andriyani & Yudhistira, 2023).

Kepuasan pelanggan ditentukan dari kualitas layanan yang baik dengan begitu kebutuhan para pelanggannya bisa terpenuhi dan juga merasa puas. Jika para pelanggan merasa puas tentunya hubungan antara pelanggan dan perusahaan akan terjalin dengan baik dan mendorong tingkat loyalitas pelanggan terhadap jasa layanan yang diberikan oleh perusahaan. Perusahaan harus bisa melihat kekurangan apa saja untuk dibenahi dan harus dikembangkan agar pelanggan merasa puas dan juga cocok untuk kebutuhannya. Perusahaan juga harus dapat melihat faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sehingga dapat melakukan perbaikan setelah adanya transaksi dan menciptakan inovasi-inovasi baru yang diinginkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kepuasan yang didapatkan oleh seorang pelanggan akan menentukan loyalitas pelanggan kedepannya, seorang pelanggan yang puas akan sangat mungkin untuk kembali menggunakan layanan tersebut di waktu yang akan datang (Rahmawati et al., 2022). Kualitas layanan transportasi online atau ojek online sangat penting untuk kepuasan pelanggan seperti respon yang tanggap, ketepatan waktu, keamanan, dan kenyamanan yang ditawarkan oleh layanan transportasi online, hal tersebut merupakan komponen penting yang pada akhirnya akan meningkatkan kepercayaan pelanggan, menambah kepuasan pelanggan untuk menggunakan kembali layanan tersebut.

Kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan aplikasi, penelitian oleh Hibatillah Hinati (2019) mengungkapkan dalam penelitiannya bahwa kemudahan penggunaan merujuk pada sejauhmana seseorang dapat menuntaskan pekerjaannya dengan lancar tanpa hambatan melalui pemanfaatan sistem atau teknologi yang ada. Aplikasi yang mudah digunakan, mudah dan cepat dipahami akan mempermudah pelanggan yang menggunakan jasa tersebut untuk memesan dan mendapatkan layanan. Pengguna layanan jasa dapat membuat rencana perjalanan mereka dengan cepat dan tanpa hambatan dengan aplikasi ini, sehingga hal tersebut menghasilkan kepuasan yang lebih tinggi.

Dari uraian penjelasan di atas fenomena yang terjadi dari kualitas layanan adalah ketidak disiplinnya seorang rider dalam menjemput pelanggannya yang kadang tidak tepat waktu. Sedangkan untuk harga ialah masyarakat awalnya mengira tarif harga yang ditawarkan pihak Maxim lebih

rendah dari para pesaingnya, namun nyatanya masih sedikit masyarakat yang menggunakan Maxim. Hal itu karena tarif Maxim dan Grab tidak jauh beda hanya beda di perhitungan per km yang dilewati.

Tabel 1. 2

Pra Survey terhadap 30 Responden Konsumen Aplikasi Maxim Di Kota Padang

No	Pernyataan	Ya	Tidak	Presentase (%)Tidak Setuju	Presentase (%) Setuju
1	Apakah Anda pernah menggunakan aplikasi Maxim ?	30	0	0%	100%
2	Apakah Anda merasa aplikasi Maxim mudah digunakan	28	2	6,7%	93,3%
3	Apakah Anda merasa aplikasi Maxim menyediakan berbagai pilihan layanan yang Anda butuhkan?	26	4	13,3%	86,7%
4	Apakah Anda puas dengan layanan yang Anda terima dari aplikasi Maxim?	27	3	10%	90%
5	Apakah Anda merasa masalah atau keluhan Anda ditangani dengan baik oleh pihak Maxim?	26	4	13,3%	86,7%
6	Apakah Anda berencana untuk terus menggunakan aplikasi Maxim di masa mendatang?	26	4	13,3%	86,7%
7	Apakah Anda akan merekomendasikan aplikasi Maxim kepada teman atau keluarga Anda?	27	3	10%	90%

Sumber : Data Diolah, 2025

Berdasarkan Gambar 1.2 menampilkan hasil survei mengenai kepuasan pengguna terhadap aplikasi layanan transportasi Maxim. Survei ini dilakukan kepada 30 responden, dengan tujuh pernyataan yang diajukan terkait pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi tersebut. Hasil dari survei ini menunjukkan bahwa seluruh responden (100%) menyatakan pernah menggunakan aplikasi Maxim, yang berarti bahwa mereka semua memiliki pengalaman langsung dalam memanfaatkan layanan yang disediakan. Ketika

ditanyakan apakah aplikasi Maxim mudah digunakan, sebanyak 93,3% responden menyatakan setuju, hanya 6,7% yang tidak setuju. Hal ini menandakan bahwa secara umum, pengguna merasa bahwa antarmuka dan navigasi dalam aplikasi tergolong ramah pengguna.

Selanjutnya, terkait keberagaman layanan yang tersedia, sebanyak 86,7% responden merasa bahwa aplikasi Maxim telah menyediakan berbagai pilihan layanan yang mereka butuhkan, sementara hanya 13,3% yang merasa sebaliknya. Tingginya tingkat kepuasan juga terlihat dari pernyataan keempat, yaitu 90% responden merasa puas dengan layanan yang mereka terima dari aplikasi Maxim. Ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, pengalaman pengguna terhadap layanan Maxim tergolong positif.

Dalam hal penanganan keluhan, sebanyak 86,7% responden merasa bahwa keluhan mereka ditangani dengan baik oleh pihak Maxim, sementara sisanya (13,3%) belum merasakan hal yang sama. Hal ini penting sebagai indikator kualitas layanan pelanggan. Sementara itu, loyalitas pengguna juga tercermin dari jawaban terhadap pertanyaan keenam, di mana 86,7% responden menyatakan berencana untuk tetap menggunakan aplikasi Maxim di masa mendatang. Ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa puas dan percaya terhadap layanan yang diberikan oleh aplikasi ini. Terakhir, dari segi rekomendasi, sebanyak 90% responden menyatakan akan merekomendasikan aplikasi Maxim kepada teman atau keluarga mereka, yang merupakan indikasi kuat dari tingkat kepercayaan dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa aplikasi Maxim memiliki tingkat kepuasan pengguna yang tinggi dalam berbagai aspek,

mulai dari kemudahan penggunaan, keberagaman layanan, kualitas pelayanan, hingga loyalitas dan tingkat rekomendasi. Temuan ini memberikan gambaran positif mengenai persepsi konsumen terhadap aplikasi Maxim, serta menunjukkan potensi yang besar bagi perusahaan untuk mempertahankan dan memperluas basis penggunaanya di masa depan.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Pengaruh kualitas layanan Aplikasi maxim terhadap *Customer Loyalty* dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah pada penelitian ini Adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan aplikasi maxim terhadap *Customer Loyalty*?
2. Bagaimana pengaruh kualitas layanan aplikasi maxim terhadap kepuasan pelanggan ?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan pelanggan terhadap *Customer Loyalty*?
4. Bagaimana Pengaruh kualitas layanan aplikasi maxim terhadap *Customer Loyalty* dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui Bagaimana pengaruh kualitas layanan aplikasi maxim terhadap *Customer Loyalty*
2. Untuk mengetahui Bagaimana pengaruh kualitas layanan aplikasi maxim terhadap kepuasan pelanggan
3. Untuk mengetahui Bagaimana pengaruh kepuasan pelanggan terhadap *Customer Loyalty*
4. Untuk mengetahui Bagaimana Pengaruh kualitas layanan aplikasi maxim terhadap *Customer Loyalty* dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan Pengaruh kualitas layanan Aplikasi maxim terhadap *Customer Loyalty* dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian dapat dijadikan sumber informasi untuk menambah pengetahuan dan sebagai bahan referensi tambahan untuk penelitian ilmiah yang akan dilakukan dimasa selanjutnya.

1.5 BATASAN PENELITIAN

Berdasarkan Latar belakang yang di buat Peneliti membatasi Penelitian hanya Membahas Pengaruh kualitas layanan Aplikasi maxim terhadap *Customer Loyalty* dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening apakah memiliki Pengaruh Positif dan Signifikan.