

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini terjadi di berbagai bidang salah satunya di bidang transportasi. Transportasi merupakan salah satu hal yang banyak digunakan oleh masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Tujuan dikembangkannya teknologi pada transportasi adalah untuk dapat mempermudah masyarakat dalam berkegiatan. Perkembangan teknologi transportasi berfokus pada sisi mengefektifkan dan mengefisiensikan teknologi pada penggunaan transportasi.

Transportasi umum yang ada saat ini umum tersedia tidak dapat diakses mandiri dan sistemnya sebagian besar beroperasi dengan jadwal dan rute pemberhentian tertentu atau sudah diatur. Adapun jenis transportasi lain yang lebih pribadi tidak memerlukan tempat pemberhentian khusus namun titik penjemputan masih berdasarkan pada lokasi yang ditentukan yaitu sesuai dengan posisi mangkal kendaraan [1]. Namun tidak semua titik yang ingin dituju sesuai dengan posisi tersebut sehingga masyarakat memerlukan waktu tambahan ataupun kendaraan lain untuk mencapai titik tujuan. Masyarakat memerlukan transportasi umum yang bisa disesuaikan dengan kebutuhan baik dalam penjemputan maupun pemberhentian agar lebih efektif dan efisien dalam berkegiatan seperti transportasi online.

Aplikasi Maxim merupakan salah satu transportasi umum dalam bentuk online yang bisa menentukan sendiri titik penjemputan dan pemberhentian sesuai dengan keinginan pengguna. Maxim sendiri memiliki keunggulan yaitu memiliki harga yang lebih murah dan menyediakan beberapa jenis bentuk alat transportasi, seperti mobil dan motor. Namun khusus Kota Gorontalo ada pilihan tambahan, yaitu bentor [2].

Saat ini Gorontalo menjadi salah satu daerah yang dipertimbangkan untuk meningkatkan ekonomi dengan kuliner dan wisata alamnya. Sandiaga Uno mengatakan “Upaya ini mempertimbangkan potensi ekonomi kreatif yang ada di Gorontalo yakni kuliner yang bisa menjadi penghela dari sub sektor ekonomi kreatif lainnya”[3]. Dengan hal ini, maka diperlukan perkembangan teknologi pada transportasi untuk dapat mendukung peningkatan ekonomi tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat Kota Gorontalo sebagai pengguna dari sisi kualitas layanan aplikasi. Adapun cara menganalisis yang digunakan melalui penyebaran kuesioner secara online kepada 100 pengguna aplikasi Maxim di Kota Gorontalo. Teknik analisis yang digunakan dalam kuesioner adalah metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Metode EUCS memiliki 5 variabel yakni content, accuracy, format, ease of use dan timeliness untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna [4].

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas maka dapat diidentifikasi rumusan masalah dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

- 1) Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat Kota Gorontalo sebagai pengguna aplikasi Maxim?
- 2) Apa saja faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Maxim di Kota Gorontalo?

1.3 Tujuan

Adapun tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat Kota Gorontalo sebagai pengguna aplikasi Maxim dengan menggunakan variabel pada metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).
- 2) Dapat mengetahui untuk faktor-faktor yang dapat meningkatkan tingkat kepuasan pengguna aplikasi khususnya di Kota Gorontalo.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah yang digunakan pada penelitian ini adalah sasaran responden kuesioner yaitu masyarakat Kota Gorontalo yang merupakan pengguna aplikasi Maxim. Variabel penilaian kepuasan pengguna yang digunakan berdasarkan variabel pada metode EUCS.

1.5 Waktu Kegiatan

Berikut tabel 1.1 merupakan waktu kegiatan yang telah dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini:

Kegiatan	Bulan						
	1	2	3	4	5	6	7
Mengidentifikasi Masalah							
Melakukan Studi Literatur							
Membuat Rancangan Penelitian							
Melakukan Pengambilan Data (melalui Kuesioner)							
Melakukan Pengolahan Data (Uji Validitas dan Reliabilitas)							
Membuat Laporan							

Tabel 1.1 Waktu Kegiatan