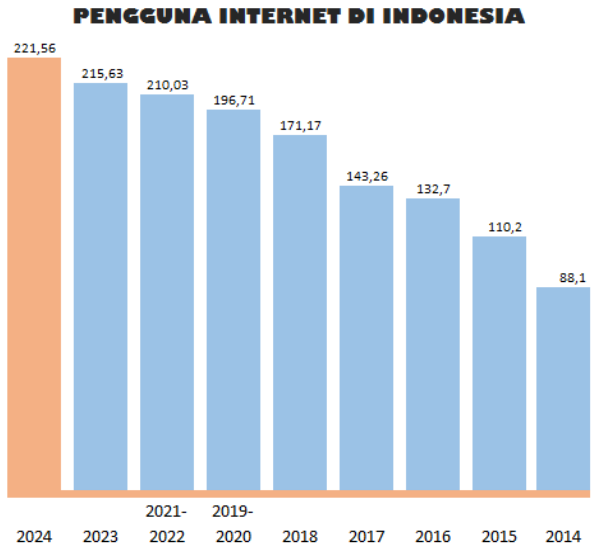
BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Transportasi merupakan sarana yang sangat penting dalam menunjang keberhasilan pembangunan terutama dalam mendukung kegiatan perekonomian masyarakat dan pembangunan sebuah negeri. Transportasi menjadi alat untuk masyarakat dalam melakukan mobilitas. Di Indonesia sendiri moda trasportasi mencakup beberapa jenis mulai dari darat laut hingga udara (kumparan).

Seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi serta semakin pesatnya pengguna internet di Indonesia membuat perubahan dalam berbagai sektor khususnya sektor transportasi. Sektor transportasi sudah beralih dari konvensional menjadi online. Dengan adanya kemajuan internet ini membantu penggunanya melakukan berbagai kegiatan dengan efektif dan efisien sehingga produktivitas kerja semakin meningkat.

Assosisi Penyedia Jasa Internet Indonesia (APJII) telah melakukan survei terkait dengan jumlah pengguna dan persentasi internet di Indonesia



Gambar 1.1 Data Pengguna Internet di Indonesia

Sumber: Assosiasi Pengguna Jasa Internet Indonesia (APJII)

Berdasarkan gambar 1.2 dapat dilihat bahwa hasil survei diatas yang dilakukan oleh APJII mengatakan bahwa jumlah pengguna internet di Indonesia pada tahun 2024, lebih dari 221 juta penduduk Indonesia telah menggunakan internet.Sebanyak 215,63 juta pengguna ditahun 2023. Jumlah tersebut meningkat 2,67% Dibandingkan dengan periode sebelumnya, ada 210,03 juta pengguna internet, yang merupakan 78,19 persen dari total

populasi Indonesia, atau 275,77 juta orang. Sebagai informasi, penetrasi internet di Indonesia terus meningkat setiap tahun ke tahun. Pada 2018, penetrasi internet mencapai 64.8%, dan pada tahun 2019 dan 2020, itu meningkat menjadi 73,7%. Pada tahun 2021–2022, penetrasi internet kembali meningkat, mencapai 77,02% dan 80% pada tahun 2022–2023. Artinya, populasi Indonesia semakin terampil dalam menggunakan internet (Assosisi Penyedia Jasa Internet Indonesia (APJII)).

Di Indonesia sendiri transportasi online sudah ada sejak tahun 2010, Awal mula ojek online di Indonesia dimulai dengan kehadiran Gojek sebagai pelopor pada 2010. Dengan meluncurkan aplikasi pada 2015, Gojek merevolusi sistem transportasi ojek di Indonesia, menciptakan model bisnis baru. Ojek online kini menjadi solusi transportasi yang tak tergantikan, memudahkan mobilitas masyarakat dan memberdayakan ekonomi lokal pertumbuhan pesat teknologi, peningkatan penggunaan smartphone, dan kebutuhan masyarakat akan layanan transportasi yang efisien, nyaman, dan terjangkau.

Berdasarkan hasil survei "Pola Perilaku Masyarakat Indonesia Saat Menggunakan Transportasi Online 2023" dari GoodStats yang melibatkan sebanyak 400 responden dari seluruh Indonesia pada bulan Juni lalu, pemakaian aplikasi untuk memesan transportasi online dinilai sangat mudah dan sederhana, membuat pengguna jarang mengalami kesulitan. Sebanyak 56,8% responden setuju dengan pernyataan tersebut tak hanya mudah digunakan, kecepatan dalam mencapai tujuan menjadi alasan mengapa orang indonesia memilih transportasi online. Selain kedua alasan tersebut sebanyak 6,1% responden mengungkapkan harga layanan transportasi online yang terjangkau. Sebanyak 5,6% responden juga merasa aman menggunakan transportasi online (Yonatan, 2023).

Kemajuan internet dan teknologi telah mempermudah lahirnya transportasi online di Indonesia, Semakin banyak di minatinya transportasi online di Indoesia semakin banyak pula kompetitor baru yang muncul di pasar (Annatasya et al., 2024). Berikut adalah data aplikasi online yang paling banyak diunduh di Indonesia tahun 2021 sampai dengan 2023 menurut Dataindonesia.id.

Tabel 1.1 Data transportasi online yang paling banyak diunduh

	2021	**2022**	**2023**
Gojek	1412	1358	975
Maxim	456	773	892
inDrive	246	297	321
Grab Driver	201	207	170
Taxsee Driver	67	113	135

Sumber: Dataindonesia.id

Berdasarkan tabel 1.1 diatas merujuk pada laporan State of Mobile 2024 yang di rilis oleh data.ai, gojek menempati urutan teratas dalam daftar aplikasi yang paling banyak diunduh pada periode 2021-2023. Sementara urutan kedua ditempati oleh aplikasi maxim dengan rerata unduhan pada tahun 2021 sebanyak 456 ribu. Urutan ketiga ditempati aplikasi inDrive rata-rata unduhan aplikasi inDrive sebanyak 321 ribu kali per bulan pada 2023. Selanjutnya yang menempati posisi ke empat dan ke lima aplikasi yang banyak diunduh adalah GrabDriver dan Taxsee Driver.

Pertumbuhan jumlah unduhan inDrive dari tahun 2021 sampai 2023 mengalami peningkatan ini menunjukan ada daya tarik tersendiri di mata pengguna. Tetapi jika dibandingkan dengan kompetitor lain posisi inDrive masih menempati posisi ketiga, ini menunjukan aplikasi inDrive masih kalah bersaing dengan kompetitor lainnya dan masih belum menjadi pilihan utama. Berdasarkan survei yang dilakukan Badan Penelitian dan Pengembangan Kementerian Perhubungan (2022), inDrive masih menempati posisi terakhir pada Data Aplikasi Transportasi Online yang Digunakan Publik dengan persentase 1,47% (databoks.katadata.co.id). Diantara aplikasi ojek online yang ada di indonesia saat ini, InDrive memiliki beberapa kelebihan dibanding dengan kompetitor yaitu fitur tawar harga, tawar-menawar harga, pilihan driver, dan jenis kendaraan yang memberikan fleksibilitas lebih dibandingkan layanan transportasi online lainnya, serta memberikan fleksibilitas, kontrol, dan manfaat ekonomi yang lebih besar. Namun selain kelebihan masih terdapat kekurangan yang dirasakan oleh pengguna jasa aplikasi ini (Darjanto, 2024). Beberapa keluhan pengguna mulai dari kemudahan, keamanan hingga tarif harga yang dikeluhkan pengguna pada aplikasi inDrive.

Menurut Kotler & Keller (dalam Sambodo Rio Sasongko, 2021) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang dipikirkan dengan kinerja yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, maka pelanggan tidak puas jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas, jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Berikut adalah beberapa ulasan dari konsumen tentang kepuasan aplikasi inDrive.

Tabel 1.2 Data ulasan pengguna inDrive tentang kepuasan

No	Rating	Nama	Keluhan/Masukan	Sumber
1	*	Dhika Prasetyo	Driver suka seenaknya sendiri membatalkan pesanan, padahal saya rela hapus aplikasi lain, tapi ternyata inDrive lebih parah, saya minta	Play store

			ownernya lebihselektif lagi cari driver yang benar-benar cari rezeki, bukan cari mahalnya aja, toh kalo pelayanan nya bagus pasti saya keluarin uang lebih buat drivernya. Sangat kecewa.	
2	*	Stewart Dinata	Entah aplikasi macam apa ini dari 12 pengemudi gak ada satu pun yang mau terima, anak-anak mau kesekolah saja tidak bisa gara-gara itu 13rb saja tidak mau terima	Play store
3	*	Siti Nurhalisa	Tolong untuk pelayanan diperhatikan lagi karena saya seringkali mendapatkan pelayanan dari pengemudi yang kurang baik dan tidak sopan. Untuk kendaraan seringkali tidak sesuai dengan nomor plat kendaraan	Play store
4	-	Susi	Pada 1 Desember 2023 di Bandung timur pengguna mengalami kesalahan titik penjemputan, selain itu ada kasus dimana driver meminta biaya lebih dan tidak sesuai dengan harga yang tertera d aplikasi	(Mediakonsumen.com, 2023)

Sumber: Data dioleh peneliti, 2025

Berdasarkan ulasan pada tabel 1.2 dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap inDrive masih kurang, mulai dari masalah driver yang tidak profesional, masalah teknis dan operasional dan biaya yang tidak sesuai. Untuk membangun kepuasan konsumen aplikasi inDrive tidak hanya perlu menghadirkan layanan transportasi yang terjangkau dan cepat, tetapi juga harus memastikan bahwa sistemnya mudah digunakan. *Perceived ease of use* menjadi faktor penting yang tidak bisa diabaikan.

Menurut Muliawan Hendarto Kusumo & Imron Rosyadi (2023), *Perceived Ease Of Use* akan berpengaruh pada perilaku, semakin besar kesan seseorang terhadap kemudahan dalam menggunakan sistem, maka semakin besar pula jumlah penggunaan teknologi. *Perceived Ease Of Use* mengurangi usaha seseorang (baik waktu maupun tenaga) dalam membantu aktivitas, dan dengan teknologi informasi, dianggap penggunaannya lebih fleksibel, mudah dipahami, dan mudah dioperasikan. Sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaan mereka disebut sebagai *Perceived Ease Of Use.* Berikut adalah beberapa ulasan pengguna tentang *Perceived Ease Of Use* pada aplikasi inDrive.

Tabel 1.3 Data ulasan pengguna inDrivetentang *perceived Ease of Use*

No	Rating	Nama	Keluhan/Masukan	Sumber

1	***	Edi Santoso	Berdasarkan laporan pengguna, aplikasi peta masih menampilkan rute melalui jalan tol untuk kendaraan roda dua, yang secara regulasi tidak diperbolehkan	Play store
2	-	Habibah Salimah	saya ingin memesan ojek online di InDriver malam-malam sekitar Jalan Moh Toha untuk pulang ke rumah, tetapi ketika mau pesan aplikasinya error, maps kedap-kedip, dan saya tidak bisa melihat posisi driver ada dimana, jalur hijau driver nya pun tidak ada.	(Kompasiana, 2024)
3	**	Fadli Sumansur	Kalau emang nyediain pembayaran lewat ovo, kenapa ga disuruh aja drivernya make ovo, bagus pakai dana aja min, biar gampang coba fiturnya lebih di perbaiki saja lagi	Play store

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2025

Berdasarkan ulasan pada tabel 1.3 dapat disimpulkan bahwa tingkat kemudahan penggunaan aplikasi inDrive masih rendah dan memerlukan banyak perbaikan. Selain *perceived Ease of Use* untuk membangun kepuaan konsumen inDrive juga harus memperhatikan masalah harga. *Perceived ease of use* memperkuat persepsi positif terhadap harga**.** Harga yang terjangkau hanya akan dirasakan bernilai oleh konsumen jika disertai dengan pengalaman penggunaan yang mudah dan lancar. Tanpa kemudahan, bahkan harga murah sekalipun tidak akan cukup untuk membangun kepuasan atau loyalitas pengguna.

Menurut Kotler & Amstrong 2019 (dalam Dirgantara et al., (2024) harga merupakan jumlah yang dibebankan untuk suatu produk tertentu. Menurut Basu Swastha (dalam Nasution dkk., 2020), harga adalah sejumlah mata uang atau alat tukar (ditambah beberapa produk jika memungkinkan) yang diperlukan untuk memperoleh suatu kombinasi barang dan jasa. Harga menjadi salah satu faktor terpenting yang mempengaruhi pemasaran suatu produk atau jasa sehingga konsumen akan mempertimbangan unutk membeli atau menggunakannya. Berikut adalah beberapa ulasan pengguna tentang harga aplikasi inDrive.

Tabel 1.4 Data ulasan pengguna inDrive tentang harga

No	Nama	Keluhan/Masukan	Sumber
1	@yudirty	banyak sekali Penumpang edit Argo dibawah yang sudah ditentukan oleh pihak aplikator.. kami sebagai Pengemudi merasa di rugikan sekali oleh oknum oknum Customer seperti itu. Tolong pihak aplikator dibuatkan ketentuan supaya penumpang tidak menarifkan harga di bawah harga yg seharusnya.	ig: @inDrive.id

2	@agsmhdiqb	Tolong update buat orderan satu arah, terus argo yang masuk akal masa ada 7rb harusnya minimal 9rb semoga di dengar yaakkk	ig: @inDrive.id
3	ibnsyhanda	Admin, saya dapati driver mengecewakan. Harga jasanya kok ngga sama kaya di aplikasi. Di aplikasi 150rb, drivernya tiba2 minta 450rb. Bisa dijelaskan kenapa bisa Saya sarankan banned saja driver gini, tidak menghargai kesepakatan di akad diawal.	Ig : @inDrive.id
4	Adelia DC	aku sakit hati banget, Cukup terakhir pakai inDriver. Pengalaman pakai ini tidak pernah bagus. Sudah dipatok harga berapa masih aja minta nambah. Terakhir aku ambil grab mobil buat bantu pindahan kos, sudah aku make sure diawal dapat driver kalo aku ngangkutnya barang, harga juga aku lebihkan banyak dari yang disarankan, tapi driver tidak mencancel orderan dan malah ngomel. Aku kasih tambah 20k lagi, gitu diakhir masih minta nambah lagi, gila kali. Udah dikatain, minta nambah, enggak bantuin.	Play store
5		Tarif di yang di tagih driver tidak sesuai dengan di aplikasi, driver meminta 30.000 sementara di aplikasi 12.000	(Mediakonsumen.com, 2023)

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2025

Berdasarkan ulasan pada tabel 1.4 dapat disimpulkan bahwa sistem harga pada aplikasi inDrive masih menimbulkan banyak ketidakjelasan dan ketidakpuasa. Untuk membangun sebuah kepuasan konsumen selain dari harga inDrive juga harus memperhatikan keamanan atu *Security*. Keamanan adalah bagian dari nilai yang dibayar melalui harga.

Menurut Saputri dalam Wahyu Prastiwi Umaningsih & Dewi Kusuma Wardani, (2020) Keamanan dalam bertransaksi adalah cara sebuah server mampu melindungi sebuah data agar tidak terjadi kebobolan dan mampu mendeteksi adanya penipuan di sebuah server yang berbasis teknologi. Menurut Ali dan Bharadwaj (dalam Retno Mulatsih, Eki Muhammad Zafar, 2022) keamanan adalah perlindungan yang diberikan kepada konsumen saat menggunakan jasa untuk memastikan rasa aman dan menghindarkan mereka dari gangguan yang tidak diinginkan. Berikut adalah beberapa ulasan pengguna tentang keamanan/*Security* aplikasi inDrive.

Tabel 1.5 Data ulasan pengguna inDrive tentang *security*

No	Nama	Keluhan/Masukan	Sumber
1	@3wandyyy	Min cek DM, hp saya dibawa lari oleh driver InDrive, bagaimana solusinya tolong,kami sudah ada beberapa bukti	Ig: @inDrive.id
2	@ilopcuaaan	inDrive plis bisa bayar pake ewallet paling ga qris lah	Tiktok @D Lian

3.	@oyekmukhlish	Sayangnya di inDrive, mau ngencle pilihan kata untuk ngncanel Cuma tiga alasan, juga bila bayar dengan ovo malah ga bisa otomatis ke aplikasinya beda dengan aplikasi gojek ,grab dan shopee tentu otomatis sehingga bs untuk modal	Ig: @inDrive.id
	@hendylee900	Gw dan temen gw ada masalah di transaksi inDrive, tapi contact ke support hanya disuruh nunggu dan pelayanannya payah banget. no more inDrive tidak ada etika baik dari driver dan tidak ada bantuan atau support dari customer service selain disuruh nunggu.	Ig: @inDrive.id
		Viral di jagat maya sebuah video tindakan pelecehan seksual oleh seorang pengemudi kepada seorang penumpang perempuan di Manado, Sulawesi Utara	(Komunika, 2022)

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2025

Berdasarkan ulasan pada tabel 1.5 dapat disimpulkan bahwa pengguna belum merasa aman saat menggunakan inDrive karena masih banyak kekurangan yang dirasakan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, terlihat bahwa *Perceived Ease of Use*, Harga dan *Security* adalah faktor yang memengaruhi Kepuasan dalam menggunakan transportasi online. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengangkat judul **"*Pengaruh Perceived Ease Of Use, Harga Dan Security Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Aplikasi inDrive Di kota Bandung"***

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran *Perceived Ease Of Use*, harga, *security* dan kepuasan pengguna jasa aplikasi inDrive di kota Bandung.
2. Bagaimana pengaruh *Perceived Ease Of Use* terhadap kepuasan pengguna Jasa Aplikasi inDrive di kota Bandung secara parsial.
3. Bagaimana pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Aplikasi inDrive di kota Bandung secara parsial.
4. Bagaimana pengaruh *Security* terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Aplikasi inDrive di kota Bandung secara parsial.
5. Bagaimana pengaruh *Perceived Ease Of Use*, Harga, *security* terhadap kepuasan pengguna secara simultan.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Mengetahui Bagaimana gambaran *Perceived Ease Of Use*, harga, *security* dan kepuasan pengguna jasa aplikasi inDrive di kota Bandung.
2. Mengetahui Bagaimana pengaruh *Perceived Ease Of Use* terhadapkepuasan pengguna Jasa Aplikasi inDrive di kota Bandung secara parsial.
3. Mengetahui Bagaimana pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Aplikasi inDrive di kota Bandung secara parsial.
4. Mengetahui Bagaimana pengaruh *Security* terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Aplikasi inDrive di kota Bandung secara parsial.
5. Mengetahui Bagaimana pengaruh *Perceived Ease Of Use*, Harga, *security* terhadap kepuasan pengguna jasa apikasi inDrive secara simultan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan akan memberikan beberapa kegunaan atau manfaat yaitu :

1. Bagi peneliti
   a Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pemahaman peneliti mengenai *percived ease asy of use*, harga, *Security*, dan kepuasan pengguna jasa transportasi online aplikasi inDrive.
   b Sebagai implementasi atas teori yang telah didapat pada perkuliahan dan menambah wawasan akan dunia bisnis transportasi online.
2. Bagi perusahaan

   Bagi perusahan penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pengaruh perceived ease of use, harga dan keamanan terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi online aplikasi inDrive, sehingga dapat menjadi masukan untuk perusahaan tentang faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.
3. Bagi Universitas

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahaan sumber referensi untuk mahasiswa dan peneliti lainnya, serta dapat memberikan tambahan pembendaharaan kepustakaan khususnya di bidang pemasaran.