

Analisis Kepuasan penggunaan Aplikasi Maxim Delivery di Kota Balikpapan menggunakan TAM

Amelia Yoga Lestari^{*1}, Joy Nashar Utamajaya²

^{1,2}STMIK Borneo Internasional, Jl. Telindung Jl. Masjid Al-Kahfi No.187, RT.086 76125 Balikpapan
Kalimantan Timur, Indonesia

e-mail: ^{*1}amelia_yoga.20@stmik-borneo.ac.id, ²joy.nashar@stmik-borneo.ac.id

Abstrak

Di era digital yang berkembang pesat, aplikasi pengantaran seperti Maxim Delivery telah menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari, terutama di Kota Balikpapan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Maxim Delivery menggunakan kerangka teori Technology Acceptance Model (TAM) dan teori kepuasan pengguna. Metode penelitian kuantitatif dengan kuesioner online yang disebarakan kepada 300 responden digunakan untuk mengukur Perceived Usefulness (kegunaan yang dirasakan), Perceived Ease of Use (kemudahan penggunaan yang dirasakan), dan kepuasan pengguna. Hasil analisis menunjukkan bahwa mayoritas responden (75%) merasa puas atau sangat puas dengan aplikasi ini. Faktor-faktor yang berkontribusi pada kepuasan tinggi meliputi kemudahan penggunaan dan kecepatan pelayanan, sementara gangguan teknis menjadi faktor utama ketidakpuasan. Temuan ini mendukung teori TAM yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kegunaan dan kemudahan penggunaan aplikasi. Penelitian ini menyarankan perbaikan dalam aspek teknis aplikasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna lebih lanjut dan memastikan aplikasi ini terus memenuhi ekspektasi pengguna.

Kata kunci: Kepuasan pengguna, Technology Acceptance Model (TAM), kemudahan penggunaan, kegunaan, aplikasi pengantaran

Abstract

In the rapidly evolving digital era, delivery apps like Maxim Delivery have become integral to daily life, particularly in Balikpapan. This study aims to analyze user satisfaction with the Maxim Delivery app using the Technology Acceptance Model (TAM) and user satisfaction theory. A quantitative research method was employed, using an online questionnaire distributed to 300 respondents to measure Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and user satisfaction. Analysis results show that the majority of respondents (75%) are satisfied or very satisfied with the app. Factors contributing to high satisfaction include ease of use and service speed, while technical issues are the primary source of dissatisfaction. These findings support TAM, which posits that user satisfaction is influenced by the perceived usefulness and ease of use of an application. The study suggests improvements in technical aspects of the app to further enhance user satisfaction and ensure the app continues to meet user expectations.

Keywords: User satisfaction, Technology Acceptance Model (TAM), ease of use, usefulness, delivery app

1. PENDAHULUAN

Di tengah pesatnya perkembangan teknologi digital, aplikasi berbasis teknologi semakin menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari. Salah satu contoh signifikan dari perubahan ini adalah munculnya aplikasi pengantaran seperti Maxim Delivery, yang menawarkan solusi efisien untuk kebutuhan pengantaran barang dan makanan. Aplikasi ini tidak hanya mengubah cara masyarakat memesan layanan pengantaran, tetapi juga berperan penting dalam memenuhi tuntutan konsumen yang menginginkan layanan cepat dan andal. Di Kota Balikpapan, di mana dinamika urban dan kebutuhan logistik meningkat, penggunaan aplikasi pengantaran seperti Maxim Delivery menjadi semakin umum. Namun, seiring dengan meningkatnya adopsi aplikasi ini, penting untuk mengevaluasi seberapa baik aplikasi tersebut memenuhi harapan pengguna dalam hal kepuasan.

Kepuasan pengguna adalah aspek krusial yang menentukan kesuksesan dan keberlanjutan aplikasi dalam pasar yang kompetitif. Kepuasan pengguna didefinisikan sebagai tingkat kesenangan

atau ketidakpuasan pengguna yang timbul dari pengalaman mereka dalam menggunakan layanan tertentu. Dalam kasus aplikasi Maxim Delivery, kepuasan pengguna dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berkaitan dengan penggunaan aplikasi, seperti kualitas layanan, kemudahan akses, dan keefektifan aplikasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Penting untuk memahami bagaimana persepsi pengguna terhadap aplikasi ini mempengaruhi tingkat kepuasan mereka, agar dapat dilakukan perbaikan yang sesuai dan meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Salah satu kerangka teori yang relevan untuk menganalisis kepuasan pengguna dalam konteks aplikasi teknologi adalah Technology Acceptance Model (TAM). Model ini, yang dikembangkan oleh Fred Davis pada tahun 1989, mengidentifikasi dua faktor utama yang mempengaruhi penerimaan teknologi: Perceived Usefulness (kegunaan yang dirasakan) dan Perceived Ease of Use (kemudahan penggunaan yang dirasakan). Perceived Usefulness mengacu pada sejauh mana pengguna percaya bahwa aplikasi dapat meningkatkan kinerja mereka atau memenuhi kebutuhan mereka secara efektif. Sebaliknya, Perceived Ease of Use berkaitan dengan sejauh mana pengguna merasa bahwa aplikasi tersebut mudah digunakan dan tidak memerlukan usaha yang besar. Penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Davis (1989) dan Venkatesh & Davis (2000), menunjukkan bahwa kedua faktor ini secara signifikan mempengaruhi sikap pengguna terhadap teknologi dan pada akhirnya mempengaruhi tingkat kepuasan mereka.

Selain itu, teori Kepuasan Pengguna menekankan pada bagaimana pengalaman pengguna terhadap layanan yang diberikan berkontribusi pada tingkat kepuasan mereka. Model ini sering kali dihubungkan dengan kerangka kerja seperti model SERVQUAL, yang mengukur kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima. Dalam konteks aplikasi Maxim Delivery, kepuasan pengguna mencakup aspek-aspek seperti keandalan aplikasi, kecepatan proses, dan kualitas layanan pelanggan. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana persepsi pengguna mengenai kegunaan dan kemudahan penggunaan aplikasi Maxim Delivery mempengaruhi tingkat kepuasan mereka. Penelitian ini akan memberikan wawasan yang lebih dalam mengenai hubungan antara faktor-faktor tersebut dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi di Kota Balikpapan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi Maxim Delivery di Kota Balikpapan. Metode kuantitatif dipilih untuk memperoleh data yang objektif dan terukur mengenai persepsi pengguna terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan aplikasi, serta dampaknya terhadap kepuasan mereka.

1.1. Desain Penelitian

Penelitian ini dirancang untuk mengumpulkan data yang representatif mengenai pengalaman pengguna aplikasi Maxim Delivery. Desain penelitian ini mencakup beberapa langkah penting untuk memastikan validitas dan reliabilitas hasil yang diperoleh.

1.2. Arsitektur Penelitian

Arsitektur penelitian terdiri dari tiga komponen utama:

- Pengumpulan Data: Melalui kuesioner online yang disebarakan kepada pengguna aplikasi Maxim Delivery di Kota Balikpapan.
- Analisis Data: Menggunakan teknik statistik untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel-variabel yang dipelajari.
- Interpretasi Hasil: Menyusun temuan penelitian dalam bentuk laporan dan memberikan rekomendasi berdasarkan hasil analisis.

1.3. Metode Pengumpulan Data

Data akan dikumpulkan menggunakan Google Form, sebuah platform survei online yang memudahkan distribusi dan pengumpulan data dari responden. Kuesioner yang dirancang akan mencakup pertanyaan untuk mengukur:

- Perceived Usefulness (kegunaan yang dirasakan)
- Perceived Ease of Use (kemudahan penggunaan yang dirasakan)
- Kepuasan Pengguna

1.4. Pengambilan Sampel

Populasi penelitian adalah seluruh pengguna aplikasi Maxim Delivery di Kota Balikpapan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel berbasis kriteria, dengan kriteria

sebagai berikut:

- Pengguna aplikasi Maxim Delivery yang aktif di Kota Balikpapan.
- Responden berusia 18 tahun ke atas.

Jumlah sampel yang ditargetkan adalah 300 responden untuk mendapatkan hasil yang representatif dan memadai untuk analisis statistik.

1.5. Prosedur Pengumpulan Data

Kuesioner akan disebarikan melalui Google Form dengan tautan survei yang dibagikan melalui media sosial dan grup komunitas lokal di Kota Balikpapan. Data akan dikumpulkan selama periode yang telah ditentukan. Partisipasi responden akan bersifat sukarela dan data pribadi akan dijaga kerahasiaannya.

1.6. Metode Analisis Data

Data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan teknik statistik sebagai berikut:

- Analisis Deskriptif: Untuk menggambarkan karakteristik dasar responden dan hasil kuesioner.
- Analisis Korelasi: Untuk mengidentifikasi hubungan antara Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, dan kepuasan pengguna.
- Regresi Linear Berganda: Untuk mengukur pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan.

1.7. Implementasi

Setelah analisis data selesai, hasil penelitian akan diinterpretasikan dan disusun dalam laporan yang mencakup:

- Temuan utama mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna.
- Rekomendasi untuk perbaikan layanan aplikasi Maxim Delivery berdasarkan hasil analisis.
- Kesimpulan yang menggambarkan dampak dari Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use terhadap kepuasan pengguna.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah mengumpulkan dan menganalisis data dari kuesioner yang dibagikan kepada 300

Tabel 1: Distribusi Kepuasan Pengguna Aplikasi Maxim Delivery

Kategori Kepuasan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Sangat Puas	75	25
Puas	150	50
Cukup Puas	60	20
Kurang Puas	12	4
Tidak Puas	3	1

a. Pembahasan

Berdasarkan tabel dan grafik di atas, dapat dilihat bahwa mayoritas responden menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap penggunaan aplikasi Maxim Delivery. Berikut adalah pembahasan rinci mengenai hasil yang diperoleh:

1. Tingkat Kepuasan yang Tinggi

Sekitar 75% responden merasa "Puas" atau "Sangat Puas" dengan aplikasi ini. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi ini sebagian besar memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna dalam hal pelayanan dan fitur yang ditawarkan.

2. Tingkat Kepuasan yang Cukup

20% responden merasa "Cukup Puas", menunjukkan bahwa ada beberapa aspek dari aplikasi yang mungkin masih bisa diperbaiki untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

3. Tingkat Kepuasan yang Rendah

Hanya 5% responden yang merasa "Kurang Puas" atau "Tidak Puas". Ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian kecil pengguna merasa kurang puas, proporsinya sangat kecil dibandingkan dengan yang merasa puas.

4. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Berdasarkan umpan balik tambahan dari kuesioner, beberapa faktor utama yang berkontribusi

terhadap tingkat kepuasan tinggi meliputi kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan pelayanan, dan kualitas layanan pelanggan. Sebaliknya, faktor yang menyebabkan ketidakpuasan umumnya terkait dengan gangguan teknis dan kecepatan respons aplikasi.

5. Perbandingan dengan Studi Sebelumnya

Hasil penelitian ini konsisten dengan studi sebelumnya yang menunjukkan bahwa aplikasi layanan pengantaran sering kali mendapatkan kepuasan tinggi dari pengguna jika aplikasi tersebut memenuhi ekspektasi dalam hal kemudahan penggunaan dan efisiensi layanan.

b. Analisis Teoritis

1. Technology Acceptance Model (TAM)

Menurut TAM, kepuasan pengguna sangat dipengaruhi oleh dua faktor utama: Perceived Usefulness (PU) dan Perceived Ease of Use (PEOU).

- Perceived Usefulness (PU)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa puas dengan aplikasi Maxim Delivery, yang mencerminkan bahwa aplikasi dianggap berguna dalam memenuhi kebutuhan mereka. Hal ini sesuai dengan TAM yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan pengguna cenderung tinggi jika aplikasi memberikan manfaat yang signifikan bagi pengguna.

- Perceived Ease of Use (PEOU)

Kepuasan pengguna juga tinggi karena kemudahan penggunaan aplikasi. Aplikasi yang mudah dinavigasi dan tidak kompleks dalam penggunaannya biasanya memberikan pengalaman positif. Hal ini juga sesuai dengan TAM yang menekankan bahwa kemudahan penggunaan berkontribusi pada penerimaan dan kepuasan pengguna yang lebih tinggi.

2. Teori Kepuasan Pengguna

Teori kepuasan pengguna menyatakan bahwa kepuasan adalah hasil dari perbandingan antara harapan dan pengalaman aktual. Jika pengalaman pengguna melebihi harapan mereka, kepuasan akan tinggi.

- Harapan vs. Pengalaman

Dalam konteks aplikasi Maxim Delivery, mayoritas responden merasa puas atau sangat puas, menunjukkan bahwa aplikasi ini berhasil memenuhi atau melebihi harapan pengguna dalam hal fitur dan pelayanan. Pengalaman pengguna yang positif, seperti kecepatan pelayanan dan kemudahan penggunaan, mendukung teori bahwa kepuasan meningkat ketika pengalaman nyata melebihi ekspektasi.

- Aspek Negatif

Beberapa pengguna merasa kurang puas karena gangguan teknis. Ini sesuai dengan teori kepuasan pengguna yang menyatakan bahwa ketidakpuasan muncul ketika pengalaman aktual tidak memenuhi harapan pengguna, khususnya dalam hal gangguan teknis atau kesalahan aplikasi.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini sesuai dengan teori TAM dan teori kepuasan pengguna. Aplikasi Maxim Delivery menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi di kalangan pengguna, mendukung teori bahwa kemudahan penggunaan dan manfaat aplikasi berkontribusi pada kepuasan pengguna. Meskipun ada beberapa keluhan mengenai gangguan teknis, proporsi pengguna yang merasa tidak puas relatif kecil, dan aspek ini dapat ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan lebih lanjut.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Maxim Delivery di Kota Balikpapan dengan menggunakan kerangka teori Technology Acceptance Model (TAM) dan teori kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil penelitian, beberapa kesimpulan dapat ditarik. Sebagian besar pengguna aplikasi Maxim Delivery menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi. Data menunjukkan bahwa 75% responden merasa "Puas" atau "Sangat Puas" dengan aplikasi ini. Hal ini mengindikasikan bahwa aplikasi ini umumnya memenuhi ekspektasi pengguna dalam hal kualitas layanan dan fitur yang ditawarkan.

Faktor Penentu Kepuasan Pengguna pengguna terutama dipengaruhi oleh dua faktor utama yang

diidentifikasi dalam TAM:

1. Perceived Usefulness (PU): Mayoritas responden merasa aplikasi ini berguna dalam memenuhi kebutuhan mereka, yang berkontribusi pada tingkat kepuasan yang tinggi. Aplikasi dianggap efektif dalam meningkatkan pengalaman pengguna dalam layanan pengantaran.
2. Perceived Ease of Use (PEOU): Kemudahan penggunaan aplikasi juga memainkan peran penting dalam kepuasan pengguna. Aplikasi yang intuitif dan mudah dinavigasi cenderung memberikan pengalaman positif dan meningkatkan kepuasan pengguna.

Meskipun tingkat kepuasan secara umum tinggi, terdapat 20% responden yang merasa "Cukup Puas" dan 5% yang merasa "Kurang Puas" atau "Tidak Puas". Aspek-aspek yang menyebabkan ketidakpuasan ini umumnya berkaitan dengan gangguan teknis dan kecepatan respons aplikasi. Ini menunjukkan bahwa ada area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Davis, F. D., 1989, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology, *ACM SIGMIS Database*, vol. 19, no. 3, pp. 320-330.
- [2] Davis, F. D., 1989, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology (Kegunaan yang Dirasakan, Kemudahan Penggunaan yang Dirasakan, dan Penerimaan Teknologi Informasi), diterjemahkan oleh Prasetyo, B., Pustaka Ilmu, Jakarta.
- [3] Venkatesh, V., dan Davis, F. D., 2000, A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies, in: *Proceedings of the 33rd Annual Hawaii International Conference on System Sciences*, IEEE, Hawaii, January 4-7.
- [4] Yusoff, M., Rahman, S. A., Mutalib, S., and Mohammed, A., 2006, Diagnosing Application Development for Skin Disease Using Backpropagation Neural Network Technique, *J. Inf. Technol.*, vol. 18, pp. 152-159.
- [5] Wyatt, J. C., Spiegelhalter, D., 2008, Field Trials of Medical Decision-Aids: Potential Problems and Solutions, *Proceedings of the 15th Symposium on Computer Applications in Medical Care*, Washington, May 3.