

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pesatnya pertumbuhan ekonomi di era globalisasi saat ini telah mempengaruhi tingkat mobilitas penduduk di kota-kota di seluruh dunia. Tingkat mobilitas juga harus diimbangi dengan keberadaan transportasi yang merupakan kebutuhan primer setiap individu dalam melakukan berbagai aktivitas. Transportasi merupakan aspek penting yang berfungsi sebagai urat nadi kehidupan dan mobilitas penduduk untuk mendukung pembangunan di berbagai sektor masyarakat, hampir semua lapangan usaha dan transportasi merupakan tolak ukur dalam interaksi antar wilayah dan sangat penting peranannya dalam menunjang proses perkembangan suatu wilayah. Wilayah dengan kondisi geografis yang beragam memerlukan keterpaduan antar jenis transportasi dalam melayani kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks.

Pada umumnya masyarakat sangat membutuhkan transportasi publik di samping kendaraan pribadi sebagai alat penunjang transportasi untuk memenuhi kebutuhannya. Maka dari itu perlu didukung pembangunan dan perbaikan dalam sektor transportasi, upaya yang dilakukan dalam memenuhi kebutuhan akan mobilisasi. Untuk itu, Dinas perhubungan Provinsi Jawa Timur menciptakan sebuah layanan transportasi publik yang bernama Bus TransJatim yang mulai dioperasikan pada Agustus tahun 2022 dengan rute awal Gresik-Surabaya-Sidoarjo. Dengan diadakannya transportasi tersebut bertujuan untuk menambah moda transportasi umum yang murah, mengurangi kemacetan dan angka kecelakaan lalu-lintas serta emisi gas buang di wilayah aglomerasi Surabaya, Gresik dan Sidoarjo. Dengan tarif yang ditetapkan pemerintah, untuk masyarakat umum Rp 5.000, sedangkan untuk pelajar atau mahasiswa Rp 2.500. Terbukti kehadiran bus TransJatim periode awal dijalankan selama 3 hari sebanyak 6.711 masyarakat telah mencoba layanan ini.

Sehingga antusiasme masyarakat sangat baik dapat meningkatkan kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang terjangkau.

Guna mempermudah akses masyarakat dalam menggunakan bus Transjati maka pemerintah daerah provinsi Jawa Timur meluncurkan aplikasi yang bernama “TRANSJATI-AJAIB”. Aplikasi tersebut diluncurkan pada tanggal 4 Agustus 2022. Meskipun aplikasi tersebut tergolong aplikasi baru pemerintah nampaknya terus berkomitmen agar layanan yang telah diberikan, dapat semakin mudah digunakan (*userfriendly*) oleh masyarakat. Menurut DeLone & McLeann, (2003) menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan keseluruhan dukungan yang disampaikan oleh pengembang sistem informasi kepada pengguna dengan pemberian jaminan keamanan, kenyamanan, empati dan ketanggapan dalam memenuhi harapan pengguna sistem. Semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan suatu sistem informasi, maka akan meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi. Dalam bisnis kita tahu bahwa bisnis bukan hanya tentang produk tetapi ada juga usaha atau bisnis yang bergerak di bidang jasa, dimana dalam bisnis yang menjual produk, yang kita nilai adalah produk fisiknya. Namun berbeda dengan usaha atau bisnis jasa yang bergerak dimana yang dijual adalah berupa jasa. Baik jenis usaha atau jenis bisnis ini sama-sama mengalami tantangan di bidangnya masing-masing dimana memang sektor produk yang sangat dihargai oleh masyarakat atas produknya, sedangkan dari segi pelayanan mereka sangat mengapresiasi dari segi bagaimana seseorang diperlakukan dengan pelayanan. atau biasanya disebut layanan, dari sudut pandang produk, semua orang ingin menerima barang terbaik dengan harga yang dikenakan kepada mereka, berbeda dengan layanan, yang diberikan kepada semua orang. Sesuai dengan harganya, juga menginginkan layanan sebaik mungkin.

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting bagi perusahaan untuk memperoleh kepercayaan dari konsumen agar tetap menggunakan jasa mereka. Oleh karena itu setiap perusahaan perlu untuk memberi

kepuasan pada konsumennya. Menurut Kotler & Keller, (2009) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan yang timbul setelah membandingkan kinerja yang diperoleh atau dirasakan terhadap ekspektasi pelanggan. Untuk dapat meraih kepuasan pelanggan, perusahaan perlu meningkatkan beberapa aspek dalam perusahaannya. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Muharsyah & Ekawati, (2021) yang melakukan penelitian dengan judul analisis Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Tokopedia dengan hasil secara parsial variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna atau *customer satisfaction*. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Safavi & Hawignyo, (2021) hasil penelitian yang sudah dilakukan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen secara parsial tidak berpengaruh signifikan atau positif.

Layanan aplikasi transportasi dalam dunia transportasi yang saat ini dikenal dengan Transjatim-Ajaib. Aplikasi ini memberikan sebuah informasi berupa layanan untuk menggunakan transportasi bus Transjatim antaralain seperti melihat informasi keberadaan bus, data informasi jumlah penumpang, rute yang dilalui dan keberangkatan bus. Transjatim-Ajaib dibangun guna memberikan kemudahan para konsumen untuk keperluan menggunakan layanan bus Transjatim dan aplikasi ini diharapkan oleh pemerintah daerah agar bermanfaat karena dengan menggunakan aplikasi ini semua kebutuhan pada layanan transportasi Transjatim akan terpenuhi dengan mudah. Data atau informasi kebutuhan di aplikasi akan selalu diperbaharui dan dikembangkan mengingat aplikasi tergolong baru. Hal tersebut terbukti dari aplikasi yang terus diperbaharui agar semakin memberikan kualitas layanan terbaik dan juga mampu menciptakan konsumen yang puas.

Tabel 1. 1 Perbedaan Aplikasi

| NO | Aplikasi Lama  | Aplikasi Baru   |
|----|--|---|
| 1. | Pembayaran tiket melalui astrapay, gopay, ovo, link aja dan qris | Pembayaran bisa melalui astrapay, shopeepay, dana, qris, gopay, ovo dan linkaja |
| 2. | Mengetahui rute dan posisi bus                                   | Menampilkan rute, posisi bus dan jumlah penumpang dalam bus                     |
| 3. | Hanya menampilkan posisi semua halte                             | Bisa tracking halte terdekat menggunakan fitur AR Salter                        |
| 4. | Sering terjadi bug dan kurang akuratnya informasi                | Sudah di perbaiki dan informasi lebih akurat                                    |

Sumber : Diolah oleh peneliti ,2023

Selain kualitas layanan yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna kualitas informasi juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi. DeLone & McLean, (2003) menyatakan bahwa kualitas informasi adalah sejauh mana informasi secara konsisten dapat memenuhi persyaratan dan harapan semua orang yang membutuhkan informasi tersebut untuk melakukan proses mereka. Menyajikan informasi dalam suatu aplikasi layanan transportasi memnag suatu kewajiban bagi pihak pengelola untuk memberikan informasi yang terbaru sehingga para konsumen tahu yang akan dibutuhkan ketika menggunakan aplikasi seperti waktu, rute dankondisi bus yang sedang beroperasi yang ada dilapangan dan diaplikasi sesuai. Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna. Hasil penelitian Buana & Wirawati (2018) membuktikan kualitas informasi berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Wulandari *et.al* (2020) menyatakan bahwa kualitas informasi tidak berlaku signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Karena jika kualitas informasi yang

dihasilkan akurat maka pengguna bisa menggunakan informasi dari sistem. Jika kualitas informasi yang dihasilkan tidak akurat maka pengguna tidak akan bisa menggunakan informasi dari sistem tersebut sebagai acuan dalam pengambilan keputusan.

Tidak berhenti sampai disitu pemerintah terus berupaya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Aplikasi Ajaib sendiri merupakan sebuah sistem yang menyatu dengan menghubungkan antara pemberi layanan yaitu pemerintah dengan konsumen agar saling mendukung demi terciptanya layanan publik yang praktis dan efisien. Konsumen dapat memberikan saran dan masukan yang mendukung kepada pemerintah melalui ulasan pada aplikasi playstore pada aplikasi “Transjatim-Ajaib” yang juga menyediakan layanan tanya jawab.



Sumber: diolah oleh peneliti, 2023

Gambar 1. 1 Ulasan Aplikasi dari konsumen

Wajar ketika komentar negatif muncul pada ulasan sebuah sistem aplikasi layanan yang tergolong masih baru. Hal ini sebaiknya direspon dengan cepat oleh pengelola dan pemerintah. Kemajuan teknologi yang tercepat berkembang dapat memberikan dampak positif dengan memungkinkan sistem dikritisi oleh banyak pihak. Mengambil sisi positif dari kritikan tersebut untuk menjadi saran yang membangun akan membantu dalam menyempurnakan sistem dan memuaskan para pelanggan.

Aspek yang dapat menentukan kepuasan pengguna salah satunya adalah kualitas sistem. Delone & Mclean (2003) Kepuasan pengguna

merupakan penilaian mengenai kinerja suatu sistem yang diterapkan apakah sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna. Secara umum kepuasan pengguna adalah hasil yang dirasakan oleh pengguna mengenai kinerja suatu sistem. Menurut DeLone & McLean (2003) kualitas sistem merupakan ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri dan kualitas informasi yang diinginkan informasi karakteristik produk. Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi. Secara umum apabila kualitas sistem semakin tinggi atau semakin baik, maka kepuasan pengguna pun akan meningkat. Itu artinya sistem tersebut akan digunakan secara terus menerus oleh pengguna. Sejalan dengan penelitian Asyifa (2021) bahwa adanya pengaruh positif secara langsung dari variabel independen yaitu Kualitas Sistem terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pengguna berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Ginting & Nugraha (2019) yang berbeda menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan tetapi variabel kualitas informasi berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan. Sedangkan dibebberapa penelitian terdahulu oleh William frado *et.al* (2021), Pawirosumarto (2016), Inggit & Wijaksana (2020), Amarin & wijaksana (2021), Granita (2019), Yandi & Septrizola (2019). Hasil penelitian tersebut menyatakan variabel yang diteliti saling berhubungan satu sama lain. Temuannya menyatakan bahwa memiliki hubungan yang positif.

Beberapa penjabaran di atas, penelitian ini sudah pernah dilakukan namun dengan objek, serta metode yang berbeda dan hasil yang berbeda-beda dari masing-masing penelitian. Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan oleh peneliti di atas, peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS SISTEM TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PENGGUNAAN APLIKASI TRANSJATIM-AJAIB.”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Apakah Kualitas layanan berpengaruh pada kepuasan konsumen pengguna aplikasi Transjatim-Ajaib?.
- 2) Apakah Kualitas Informasi berpengaruh pada kepuasan konsumen pengguna aplikasi Transjatim-Ajaib?.
- 3) Apakah Kualitas Sistem berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada pengguna aplikasi Transjatim-Ajaib ?.
- 4) Apakah kualitas layanan,kualitas informasi,kualitas sistem berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada pengguna aplikasi Transjatim-Ajaib?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang dijelaskan dalam latar belakang di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk menganalisis kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna aplikasi Transjatim-Ajaib.
- 2) Untuk menganalisis kualitas Informasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna aplikasi Transjatim-Ajaib.
- 3) Untuk menganalisis kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna aplikasi Transjatim-Ajaib.
- 4) Untuk menganailisis kualitas layanan, kualitas informasi, kualitas sistem berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada pengguna aplikasi Transjatim-Ajaib.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Dalam penelitian ini, diharapkan dapat memberi manfaat bagi pihak yang membutuhkan informasi mengenai penelitian ini, adapun beberapa manfaat yang diharapkan sebagai berikut :

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan informasi bermanfaat serta gagasan bagi perkembangan keilmuan kualitas dan penggunaan aplikasi *mobile* terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber referensi untuk penelitian selanjutnya yang akan meneliti tentang kualitas layanan, kualitas informasi dan kualitas sistem terhadap kepuasan konsumen pada penggunaan aplikasi *mobile*.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan menambah dan memperdalam pengetahuan sebagai sarana dalam menerapkan ilmu yang diperoleh selama masa perkuliahan terutama pengetahuan mengenai kualitas dan kepuasan. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi tolak ukur dalam mempertimbangkan tentang kualitas layanan, kualitas informasi dan kualitas sistem terhadap kepuasan konsumen pada penggunaan aplikasi *mobile* yang baik di masa sekarang maupun masa yang akan datang. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi masyarakat atau pelaku usaha di bidang transportasi untuk mengetahui cara tentang kualitas layanan, kualitas informasi dan kualitas sistem terhadap kepuasan konsumen pada penggunaan aplikasi *mobile* yang tepat. Serta dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi peneliti lainya sebagai referensi penyusunan penelitian yang sejenis bagi yang ingin melanjutkan penelitian ini.