

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Trans Jogja merupakan salah satu transportasi umum yang disediakan pemerintah kota Jogja untuk mendukung mobilitas masyarakat yang ada di Yogyakarta. Trans Jogja sendiri merupakan bagian dari program penerapan *Bus Rapid Transit* (BRT) yang dilaksanakan oleh pemerintah. *Bus Rapid Transit* (BRT) merupakan sebuah transportasi umum dengan kualitas yang baik serta memiliki sistem transit yang cepat, nyaman, dan berbiaya murah untuk mobilitas di perkotaan [1][2]. Maret 2008 merupakan awal mulai dioperasikannya Trans Jogja. Untuk sistem pembayaran, ada beberapa metode yang dapat digunakan, diantaranya: tiket sekali jalan, tiket berlangganan untuk masyarakat umum, serta tiket berlangganan untuk pelajar atau mahasiswa [3].

Usaha yang dilakukan pihak Trans Jogja untuk dapat mempertahankan dan juga menambah pengguna dari Trans Jogja tentu beragam, baik dalam hal memperbaiki atau meningkatkan fasilitas, juga dalam hal peningkatan layanan Trans Jogja. Inovasi yang diberikan Trans Jogja untuk terus meningkatkan pelayanan mereka adalah dengan membuat aplikasi Trans Jogja yang dapat digunakan oleh pengguna untuk mencari informasi lebih jauh mengenai Trans Jogja. *Fitur* yang dihadirkan pada aplikasi Trans Jogja yaitu: Bis Terdekat, Rute Bis, *AR Shelter*, dan Pariwisata. Selain itu Trans Jogja juga menambah jenis pembayaran yang dapat digunakan oleh pengguna Trans Jogja, yaitu tiket berlangganan. Yang mana tiket berlangganan tersebut tidak berbentuk kertas seperti tiket pada umumnya, melainkan berbentuk *Smart Card* sebagai uang pembayaran secara elektronik.

Uang elektronik dapat didefinisikan sebagai uang non tunai yang tidak ada fisiknya, sebelum dapat berfungsi sebagai alat pembayaran non tunai, pertama-tama uang disetorkan kepada penerbitnya yang nantinya akan disimpan secara elektronik pada media tertentu [4]. Sedangkan *Smart Card* adalah sebuah kartu yang mempunyai *microchip* di dalamnya untuk menyimpan informasi dan telah memenuhi standar ISO 7816 [5][6]. *Smart Card* pada Trans Jogja menjadi salah satu bentuk pembayaran non

tunai, yang mana penumpang Trans Jogja membayar dengan cara menempelkan kartu pada alat *Smart Mess Transit System* (SMTS) atau sistem tiket transportasi massal berbasis kartu pintar pada setiap bus Trans Jogja.

Salah satu keuntungan yang didapatkan dengan melakukan pembayaran menggunakan *Smart Card* adalah pengguna *Smart Card* tidak perlu lagi mengantri pada loket pembayaran yang ada di halte. Selain itu, jika dibandingkan dengan pembayaran secara *cash*/tunai, pembayaran dengan menggunakan metode *Smart Card* menjadi lebih terjangkau dan memudahkan pengguna. Untuk pembayaran dengan menggunakan metode sekali jalan, biaya sekali naik sebesar Rp3.500,00 sedangkan untuk pembayaran menggunakan metode *Smart Card* biaya yang dikeluarkan sebesar Rp2.700,00 untuk pengguna *Smart Card* berlangganan umum dan Rp1.800,00 untuk pengguna *Smart Card* pelajar atau mahasiswa [3][7].

Hadirnya layanan sistem pembayaran elektronik *Smart Card* diharapkan mampu menarik lebih banyak lagi pengguna Trans Jogja dan dapat memberikan kepuasan terhadap layanan Trans Jogja. Akan tetapi sejauh ini masih banyak pengguna Trans Jogja yang cenderung lebih memilih membayar menggunakan metode pembayaran *cash* daripada menggunakan metode pembayaran *Smart Card* atau bahkan ada cukup banyak pengguna yang kembali menggunakan metode pembayaran secara *cash* setelah mencoba menggunakan *Smart Card* sebelumnya. Tentu hal ini menjadi permasalahan yang cukup penting, karena tujuan yang ditargetkan dari adanya sistem pembayaran elektronik *Smart Card* tidak dapat secara maksimal tercapai. Banyak pengguna yang beranggapan jika melakukan pembayaran menggunakan kartu cenderung lebih rumit karena harus melakukan pengisian saldo terlebih dahulu merupakan salah satu alasan tidak tercapainya secara maksimal tujuan dari hadirnya *Smart Card*. Juga banyak yang belum tahu mengenai cara pembuatan kartu dan juga pengisian saldo yang sudah dapat dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya dengan melakukan pengisian saldo melalui Indomaret dan Alfamart. Hal itu disebabkan karena kurangnya informasi valid yang disebarkan secara menyeluruh kepada pengguna Trans Jogja mengenai apa itu layanan pembayaran elektronik *Smart Card* dan keuntungan apa saja yang didapatkan pengguna jika menggunakan layanan tersebut, sehingga banyak pengguna yang masih memilih untuk membayar menggunakan metode pembayaran *cash* daripada menggunakan metode pembayaran elektronik *Smart Card*.

Pengukuran lebih jauh mengenai tingkat kepuasan pengguna Trans Jogja terhadap penggunaan layanan pembayaran elektronik *Smart Card* diperlukan untuk

memaksimalkan layanan tersebut lebih baik lagi ke depannya. Hal tersebut dilakukan untuk mengetahui kualitas layanan yang telah diberikan sejauh ini agar dapat menciptakan kepuasan pengguna Trans Jogja. Kepuasan pengguna adalah suatu jasa ataupun produk yang mampu memberikan rasa kepuasan bagi konsumen ketika menggunakannya lebih daripada yang diharapkan oleh konsumen terhadap layanan yang diberikan. Menurut Kotler & Armstrong, kepuasan pengguna adalah kondisi ketika produk atau jasa mampu memenuhi harapan dari konsumen [8]. Untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan ada faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna diantaranya yaitu kualitas yang dihasilkan dari produk, kualitas dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, ikatan emosional, harga serta biaya yang ditawarkan kepada konsumen [8][9]. Untuk dapat mengetahui kepuasan pengguna terhadap layanan yang digunakan, terdapat beberapa model yang bisa digunakan untuk dapat mengetahui kepuasan pelanggan salah satunya adalah model *SERVQUAL*. Metode ini mengidentifikasi 5 variabel kualitas produk/jasa yang dapat digunakan, yaitu: *empathy*, *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, dan *assurance* [10][11].

Sayangnya, sejauh ini belum adanya penilaian kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh pihak Trans Jogja terhadap sistem pembayaran elektronik *Smart Card*. Mengingat pentingnya penilaian kepuasan pelanggan agar pihak Trans Jogja dapat lebih mengetahui bagaimana tingkat kepuasan dan pandangan pengguna Trans Jogja terhadap layanan sistem pembayaran elektronik *Smart Card*. Karena dari penilaian tingkat kepuasan pengguna tersebut, pihak Trans Jogja dapat mengetahui kekurangan dalam hal pelayanannya selama ini dan dapat memperbaiki diri untuk ke depannya. Sehingga dengan adanya evaluasi dan perbaikan, pengguna Trans Jogja pun akan merasa nyaman dengan layanan yang dihadirkan Trans Jogja dan dapat menarik lebih banyak pengguna Trans Jogja untuk ke depannya.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka pokok permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pengguna mempengaruhi penerimaan dan penggunaan sistem pembayaran elektronik *Smart Card* pada Trans Jogja.

### **1.3. Pertanyaan Penelitian**

Merujuk pada latar belakang dan juga rumusan masalah yang telah dipaparkan, muncul pertanyaan penelitian yang dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana melakukan analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan sistem pembayaran elektronik *Smart Card* pada Trans Jogja?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna mempengaruhi penerimaan dan penggunaan sistem pembayaran elektronik *Smart Card* pada Trans Jogja?

### **1.4. Batasan Masalah**

Penelitian ini tertuju pada perusahaan penyedia transportasi umum Trans Jogja terkait penggunaan sistem pembayaran elektronik *Smart Card* yang diterbitkan sendiri oleh pihak Trans Jogja sebagai metode pembayaran yang digunakan secara rutin oleh pengguna Trans Jogja. Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna Trans Jogja sejauh ini dalam penggunaan layanan sistem pembayaran elektronik *Smart Card*, serta untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pengguna mempengaruhi penerimaan dan penggunaan sistem pembayaran elektronik *Smart Card* pada Trans Jogja.

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah dan pertanyaan yang telah dijelaskan sebelumnya, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk melihat bagaimana tingkat kepuasan pengguna Trans Jogja terhadap layanan sistem pembayaran elektronik *Smart Card* sejauh ini.
2. Untuk melihat bagaimana tingkat kepuasan pengguna mempengaruhi penerimaan dan penggunaan sistem pembayaran elektronik *Smart Card* pada Trans Jogja.

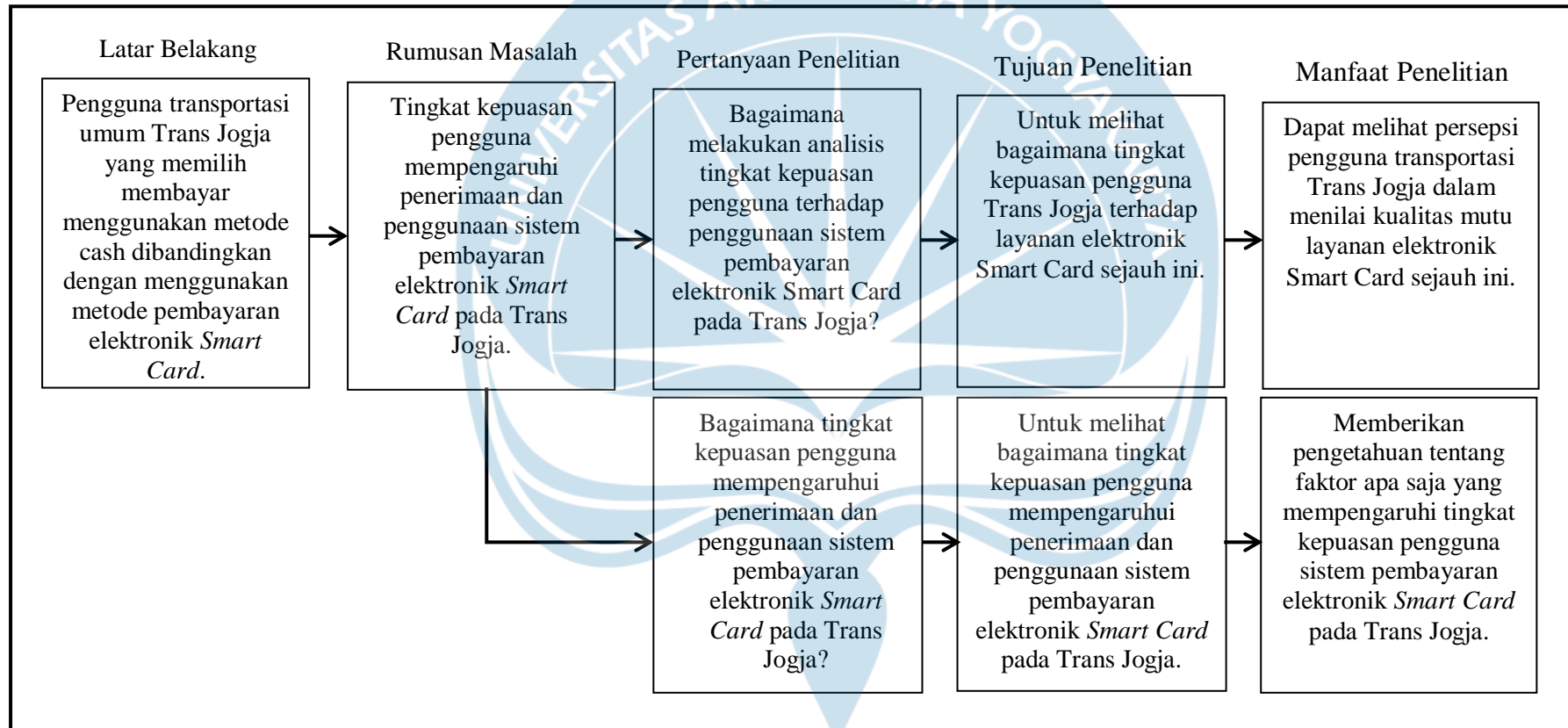
### **1.6. Manfaat Penelitian**

Berdasar permasalahan yang telah diangkat dan juga tujuan dari penelitian yang sudah ditentukan, maka manfaat dari penelitian yang diharapkan adalah:

1. Dapat mengetahui pandangan pengguna Trans Jogja dalam menilai kualitas layanan sistem pembayaran elektronik *Smart Card* sejauh ini.
2. Memberikan pengetahuan tentang faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna sistem pembayaran elektronik *Smart Card* pada Trans Jogja.

### 1.7. Diagram Keterkaitan Penelitian

Gambar 1.1 merupakan bagan keterkaitan dari dari penelitian ini.



Gambar 1.1 Bagan Keterkaitan