

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Studi Sebelumnya

Herlianta & Giyarsih [12] dalam penelitiannya memiliki tujuan untuk mengetahui persepsi dari mahasiswa mengenai penggunaan *Smart Card* pada Trans Jogja, juga untuk dapat mengetahui intensitas mahasiswa dalam memanfaatkan layanan *Smart Card*. Metode survei kuesioner digunakan dalam penelitian ini sebagai metode dalam pengumpulan data, sedangkan untuk analisis data menggunakan teknik analisis statistik deskriptif, *skoring*, dan tabulasi silang. Dengan 99 responden yang merupakan mahasiswa yang kemudian dibagi lagi berdasarkan usia, jenis kelamin, dan universitas. 60% dari responden penelitian ini menggunakan kartu *single trip*, sedangkan 40% lainnya lebih memilih menggunakan *Smart Card* untuk melakukan aktivitas pembayaran pada Trans Jogja. Responden yang memilih menggunakan kartu *single trip* belum ingin berpindah menggunakan *Smart Card* karena jarang menggunakan transportasi umum Trans Jogja, serta untuk menghindari beban biaya bulanan dari penggunaan *Smart Card*.

Syarif [8] dalam penelitiannya yang memiliki tujuan untuk dapat memberikan kemudahan, keamanan, dan kenyamanan transportasi *busway* ke depannya, sehingga diharapkan dapat meningkatkan pengguna *busway* di Jakarta. Penelitian ini Merupakan penelitian yang dilakukan dengan survei yang berupa pengisian kuesioner dengan 150 responden pengguna *busway*. SERVQUAL merupakan metode yang digunakan di dalam penelitian ini. Hasil dari penelitian ini adalah pengadopsian sistem tiket tunggal yang dalam mendukung adanya integrasi transportasi massal di Jakarta memperoleh pengaruh yang cukup positif dari pengguna Trans Jakarta. Selain itu, dari penelitian ini diperoleh bukti empiris mengenai hubungan kedua variabel yang mana pengadopsian dari integritas sistem tiket *Smart Card* akan dapat berjalan dengan baik apabila semakin tinggi kepuasan dari pelanggan *busway*.

Suratno & Kurniawan [13] dalam penelitiannya yang bertujuan untuk dapat mengetahui karakteristik dari pengguna *e-ticketing* Batik Solo Trans, serta untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna *e-ticketing*. Tujuan lainnya adalah menganalisa tingkat efektivitas dari pelayanan yang diberikan Batik Solo Trans

terhadap penggunaan *e-ticketing*. Analisis statistik deskriptif dengan uji *Crosstab* dan *Chi-Square* adalah metode yang digunakan pada penelitian ini. Sedangkan metode survei kuesioner adalah metode yang digunakan untuk kegiatan pengambilan sampel data. Terdapat 60 responden pengguna Batik Solo Trans yang digunakan pada penelitian ini dengan persentase 50% responden merupakan pengguna aktual *e-ticketing* dan 50% lainnya adalah responden bukan pengguna *e-ticketing*. Beberapa variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dalam menggunakan *e-ticketing*, yaitu: ketersediaan fasilitas, kemudahan, dan harga. Dari variabel ketersediaan fasilitas 20% tidak merasa puas dan 80% merasa puas dari variabel kemudahan dan harga dari Batik Solo Trans. Selanjutnya, kemampuan, kepuasan, efisiensi, produktivitas, dan keunggulan merupakan variabel yang digunakan untuk mengukur efektivitas dari *e-ticketing*. Kemudian diperoleh hasil 54% tidak efektif dan 46% efektif.

Penelitian yang dilakukan oleh Diptha [14], yang memiliki tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan karyawan dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhinya, serta untuk mengetahui faktor apa yang paling mempengaruhi karyawan dalam menggunakan uang elektronik kartu *Flazz* BCA di lingkungan Anantara Seminyak *Resort* – Bali. Metode pengisian kuesioner digunakan dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data. Sedangkan untuk metode olah data digunakan metode analisis faktor. Penelitian ini memaparkan faktor-faktor yang apa saja mempengaruhi tingkat kepuasan karyawan adalah kualitas produk, kepercayaan, risiko, manfaat, dan kemudahan. Besar *variance explained* dari faktor kualitas produk sebesar 9,456%, kepercayaan 14,897%, risiko 15,935%, manfaat 24,711%, dan kemudahan sebesar 35,501%. Dengan *variance explained* sebesar 35,501% dari faktor kemudahan sebagai Faktor yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Fuad & Harisun [15], dengan tujuan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap pengaruh kualitas pelayanan, kualitas informasi, dan kualitas sistem dalam menggunakan sistem SIMAK pada Program Studi Informatika, Universitas Khairun. Survei kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, sedangkan untuk pengolahan data metode yang digunakan adalah *skoring* dan analisis deskriptif. Sebesar 33.67% mahasiswa merasa puas terhadap kualitas sistem dari SIMAK. Selanjutnya untuk kualitas pelayanan sebanyak 47.56% menjawab puas

dan 20.38% lainnya menyatakan sangat puas terhadap kualitas layanan yang diberikan. Sedangkan untuk aspek kualitas informasi 30.56% mahasiswa merasa sangat puas dan 46.11% lainnya menyatakan merasa puas.

Berdasarkan penjelasan di atas, berikut ringkasan serta perbandingan dari penelitian terdahulu yang dapat dilihat pada Tabel 2.1

Tabel 2.1 Perbandingan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini

No	Penulis	Tahun	Tujuan	Pendekatan	Metode	Hasil
1	Herlianta & Giyarsih [12]	2015	Mengetahui persepsi dari mahasiswa mengenai penggunaan <i>Smart Card</i> pada Trans Jogja, juga untuk dapat mengetahui sejauh mana mahasiswa dalam menggunakan layanan <i>Smart Card</i> pada Trans Jogja.	Deskriptif Kuantitatif	Survei Kuesioner, Tabulasi Silang, dan Analisis Deskriptif, <i>Skoring</i>	Responden yang memilih menggunakan kartu <i>single trip</i> belum ingin berpindah menggunakan <i>Smart Card</i> karena jarang menggunakan transportasi umum Trans Jogja, serta untuk menghindari beban biaya bulanan dari penggunaan <i>Smart Card</i> .
2	Syafir [8]	2014	Mengetahui pengaruh tingkat kepuasan pengguna <i>busway</i> dalam mendukung adanya integrasi transportasi umum yang ada di Jakarta.	Kuantitatif	Survei Kuesioner dan SERVQUAL	Penelitian ini memperoleh bukti empiris mengenai hubungan kedua variabel di mana pengadopsian dari integritas sistem tiket <i>Smart Card</i> akan dapat berjalan dengan baik apabila semakin tinggi kepuasan dari pelanggan <i>busway</i> .

No	Penulis	Tahun	Tujuan	Pendekatan	Metode	Hasil
3	Suratno & Kurniawan [13]	2013	Menganalisa tingkat efektivitas pelayanan Batik Solo Trans terhadap penggunaan <i>e-ticketing</i>	Kualitatif dan Kuantitatif	Survei Kuesioner, <i>Crosstab</i> dan <i>Chi-Square</i>	Efisiensi waktu, keunggulan, dan kepuasan merupakan indikator yang sudah dapat dikatakan efektif. Sedangkan untuk efisiensi biaya, kemampuan fasilitas, kepuasan fasilitas, dan produktivitas merupakan indikator yang belum efektif.
4	Diptha [14]	2017	Mengetahui tingkat kepuasan karyawan dan faktor-faktor yang dapat mempengaruhinya selama menggunakan uang elektronik kartu <i>Flazz</i> BCA di lingkungan Anantara Seminyak Resort – Bali.	Kuantitatif	Survei Kuesioner dan Teknik Analisis Faktor	Kualitas produk, kepercayaan, risiko, manfaat, dan kemudahan adalah faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan karyawan. Dengan <i>variance explained</i> sebesar 35,501% menjadikan kemudahan sebagai faktor yang paling mempengaruhi
5	Fuad & Harisun [15]	2019	Mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan, kualitas informasi, dan kualitas sistem	Kuantitatif	Survei Kuesioner, Analisis Deskriptif dan <i>Skoring</i>	Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas SIMAK menunjukkan

No	Penulis	Tahun	Tujuan	Pendekatan	Metode	Hasil
			terhadap tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan sistem SIMAK.			nilai yang cukup tinggi dengan masing-masing persentase sebesar 33,67%, 30,56%, dan 20,38% menjawab sangat puas terhadap kualitas sistem, informasi, dan pelayanan dari SIMAK.
6	Dhea Indriani Putri Aprilli	2020	Melihat bagaimana tingkat kepuasan pengguna Trans Jogja terhadap layanan sistem pembayaran elektronik <i>Smart Card</i> sejauh ini. Serta memberikan rekomendasi untuk dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap layanan sistem pembayaran elektronik <i>Smart Card</i> pada Trans Jogja.	Kuantitatif	Survei Kuesioner dan SERVQUAL	Hasil yang diharapkan: Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan Trans Jogja berdasarkan dimensi dalam metode SERVQUAL. Memberikan saran dan rekomendasi kepada pihak Trans Jogja.

2.2 Dasar Teori

2.2.1 Kualitas Pelayanan

Seberapa jauh perbedaan antara harapan pelanggan terhadap kenyataan yang diterima pelanggan dari sebuah produk atau layanan merupakan definisi dari kualitas pelayanan. Untuk dapat mengetahui sejauh mana tingkat kualitas pelayanan, penilaian dan pengukuran tingkat layanan dapat dilakukan dengan membandingkan pelayanan yang benar-benar didapat dengan persepsi pelanggan sebelum menggunakan produk atau layanan tersebut. Menurut Boom & Lewis dalam Wasisto [16], kualitas pelayanan merupakan suatu ukuran seberapa baik tingkat layanan yang telah diberikan mampu sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan [17].

2.2.2 Kepuasan Pelanggan

Jasa atau produk yang diterima oleh pelanggan, bisa memberikan lebih dari apa yang pelanggan harapkan adalah definisi dari kepuasan pelanggan. Menurut Kolter dalam Aris & Agung [18], kepuasan pelanggan merupakan kondisi di mana perasaan senang dari pelanggan ketika harapan mereka mampu dipenuhi oleh produk atau jasa yang ditawarkan.

Mengukur tingkat kepuasan pelanggan sangatlah perlu dilakukan untuk dapat mengetahui apakah produk atau layanan yang telah diberikan kepada pelanggan selama ini telah memiliki kualitas yang baik atau belum, serta untuk dapat menciptakan kepuasan pelanggan yang lebih baik ke depannya.

2.2.3 Pembayaran Elektronik

Secara umum, pembayaran adalah suatu aktivitas pemindahan sejumlah uang dari pembayar kepada penerima. Sedangkan pembayaran elektronik adalah aktivitas pembayaran yang dilakukan secara elektronik. Sistem pembayaran elektronik memberikan cara pembayaran untuk suatu pembelian barang ataupun jasa melalui internet.

Pembayaran elektronik uang disimpan, diproses, dan diterima dalam bentuk informasi digital serta proses pemindahannya diinisialisasi melalui suatu alat pembayaran elektronik. Pembayaran elektronik sendiri dapat dilakukan dengan menggunakan kartu pembayaran, *software* tertentu, dan uang elektronik. Selain itu komponen utama dari pembayaran elektronik adalah aplikasi pemindah uang, infrastruktur jaringan, serta peraturan dan prosedur dari sistem tersebut [19].

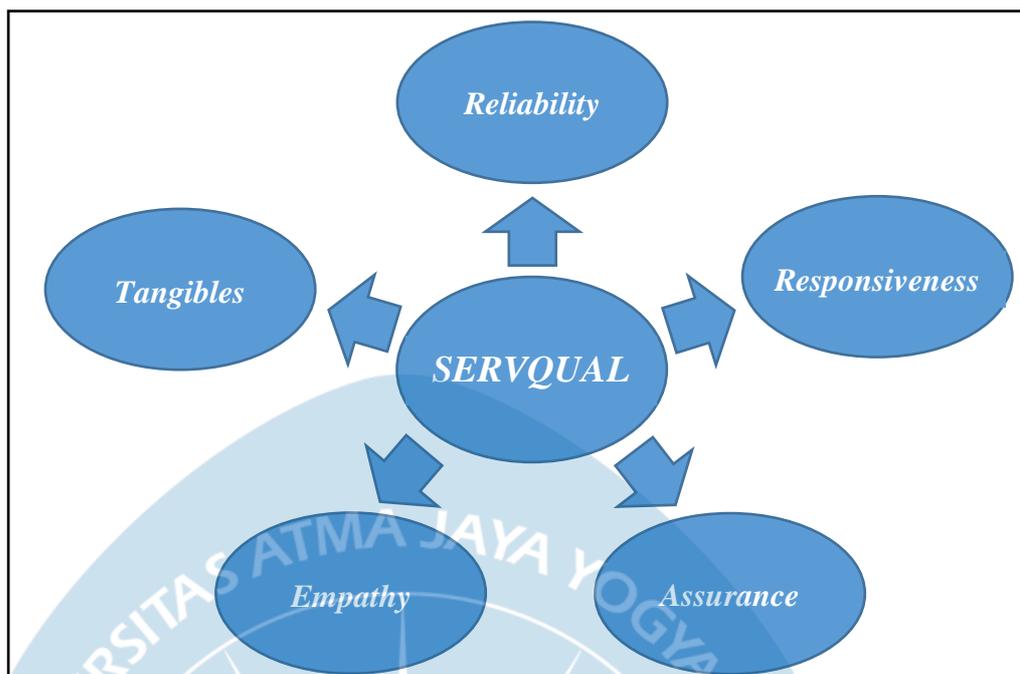
2.2.4 Smart Card

Smart Card atau yang juga disebut sebagai *Integrated Circuit Card* atau *Chip Card* adalah sebuah kartu yang terdapat *memory chip* dan *microprocessor* di dalamnya, yang mana kartu ini dapat menambah, mengubah, dan menghapus informasi yang ada di dalam kartu tersebut. *Smart Card* dapat digunakan pada kartu ATM, kartu telepon, kartu kredit, alat pembayaran alternatif, dan lain sebagainya [20]. Dalam Wulandari [6], Secara umum terdapat 3 jenis *Smart Card*, yaitu: *memory card*, *microprocessor card*, dan *contactless card*.

2.2.5 SERVQUAL

Model *SERVQUAL* dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, model ini merupakan model yang dapat dipergunakan untuk mengukur kualitas layanan jasa. Model *SERVQUAL* mengukur kualitas jasa secara kuantitatif serta mengandung dimensi-dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan jasa.

Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Ginting & Halim [21], membagi *service quality* ke dalam 5 dimensi utama, yaitu: *Assurance*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Empathy*, dan *Tangibles*. Pada Gambar 2.1 menunjukkan 5 dimensi yang ada pada model *SERVQUAL*.



Gambar 2.1 Dimensi SERVQUAL [8]

Dengan penjelasan dari masing-masing dimensi sebagai berikut:

- a) *Reliability*, merupakan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan sesuai apa yang dijanjikan kepada pengguna layanan dengan handal dan juga akurat.
- b) *Responsiveness*, kesediaan untuk memberikan bantuan dan serta perhatian kepada *customer* secara tepat dan cepat.
- c) *Assurance*, keramahan, kemampuan, dan pengetahuan yang luas dari para karyawan untuk dapat memberikan rasa percaya dan yakin yang dapat membuat pengguna layanan merasa terjamin serta aman.
- d) *Empathy*, merupakan bentuk kepedulian, pemahaman, dan perhatian yang diberikan secara individual kepada pengguna layanan.
- e) *Tangibles*, merupakan hal-hal yang dilihat oleh pelanggan seperti pegawai dan fasilitas yang dimiliki oleh perusahaan.