

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sesuai data Biro pusat Statistik Bali tahun 2017, jumlah kendaraan di seluruh Bali mencapai 3.907.094 unit kendaraan [1]. Jumlah ini hampir sama dengan jumlah penduduk Bali. Mayoritas jumlah kendaraan di Bali menumpuk di Bali bagian selatan. Bali bagian selatan salah satunya adalah Denpasar yang tercatat ada 1,2 juta unit kendaraan [1]. Imbas dari banyaknya jumlah kendaraan tersebut, kemacetan telah menjadi keseharian untuk pengguna lalu lintas, terlebih di saat *peak hour* yaitu di pagi hari saat berangkat kerja atau sekolah pada pukul 07. 00-08. 00 WITA serta sore hari pada pukul 16. 00- 17. 00 WITA. Trotoar yang semestinya digunakan oleh pejalan kaki, malah menjadi tempat parkir mobil besar, terlebih jalur yang dilewati sangat kecil. Pemerintah sesungguhnya telah berupaya untuk menanggulangi kasus ini, salah satunya dengan meluncurkan Bus Sarbagita pada tahun 2011[2] .

Seiring masih berjalannya transportasi umum Bus Sarbagita sampai saat ini, Departemen Perhubungan Republik Indonesia juga meluncurkan transportasi umum yang bernama Teman Bus sejak 2020 lalu yang merupakan program pengembangan angkutan umum di kawasan perkotaan berbasis jalan yang menggunakan teknologi telematika. Saat ini Teman Bus tersebar di 6 kota besar yaitu Yogyakarta, Medan, Solo, Palembang, Makassar serta Denpasar [3]. Bus ini masuk dalam kategori canggih, sebab pengoperasiannya berbasis IT. Fasilitas yang terletak pada bus ini dilengkapi dengan sensor sebanyak 5 buah kamera pengaman. Ketika pintu bus terbuka, maka secara otomatis sensor akan berbunyi. Begitu pintu bus ditutup, sensor tersebut akan terhenti. Perihal itu juga, Teman Bus berkapasitas 40 orang penumpang termasuk berdiri [3]. Namun saat ini, Teman Bus hanya menampung 20 orang [4]. Penumpang diharuskan mengenakan masker dan *social distancing*. Pihak Teman Bus juga melindungi kapasitas penumpang 50 persen serta disediakan *hand sanitizer* di dalam Bus [4]. Teman Bus ini juga sangat mencermati sisi keamanan penumpang. Sofa penumpang dilengkapi dengan sabuk pengaman dan sopir juga dilengkapi dengan kamera pengawas khusus.

Teman Bus yang memiliki rute di 4 koridor ini juga dilengkapi dengan pendingin ruangan. sehingga memberikan rasa nyaman serta aman untuk penumpang. Kecepatan bus ini juga diatur 40 kilometer/ jam. [3].

Tidak hanya itu, bus ini dilengkapi layanan daring berbentuk aplikasi *mobile* yang dapat diunduh di *AppStore* ataupun *PlayStore*. Melalui aplikasi tersebut, penumpang bisa mengenali struktur data, seperti rute perjalanan, informasi terminal, serta agenda keberangkatan secara langsung. Berikut yang wajib dilakukan untuk memakai Aplikasi Teman Bus, yaitu yang pertama membuka Aplikasi Teman Bus, kemudian klik rute ekspedisi kemudian seleksi “Koridor” serta seleksi “Kabar Agenda” keberangkatan, setelah itu tunggu di terminal, dan yang terakhir siapkan kartu nontunai (tap cash BNI, flazz BCA, e- money MANDIRI serta BRI). Saat naik ke dalam bus, tempelkan kartu nontunai pada fitur *reader* yang terdapat di dalam bus [4].

Setiap aplikasi pasti memiliki ketidaksempurnaan karena akan selalu berkembang dan pemeliharaan secara bertahap agar mencapai kesempurnaan aplikasi yang diinginkan. Aplikasi Teman Bus juga memiliki kekurangan yang bisa diketahui melalui ulasan pada *AppStore* ataupun *PlayStore*. Ulasan tersebut perihal keluhan atau kendala yang dialami saat menggunakan Aplikasi Teman Bus. Dari semua peringkat ulasan yang tertera di *AppStore*, komentar buruk bintang 1 adalah yang paling mendominasi, terdapat 13 keluhan dari 48 ulasan lainnya. Pada ulasan bintang 1 keluhan yang paling banyak, Pada Tabel 1.1 menampilkan komentar bintang 1 di *AppStore* :

Tabel 1. 1 Komentar bintang 1 di *AppStore*

No	<i>Reviews</i>
1	Seharusnya di aplikasi disajikan waktu keberangkatan dan tiba pada masing-masing halte beserta jam operasional.
2	Kode konfirmasi tidak masuk <i>e-mail</i> .
3	Tidak ada fitur lupa password.
4	Aplikasi tidak berjalan normal, tampilan <i>whitescreen</i> .

Rating dari Aplikasi Teman Bus di *AppStore* adalah 3.6 dari 5 dan terdapat 116 reviews yang tertera di *AppStore* pada bulan Desember 2021. Pada Tabel 1.2 menampilkan komentar bintang 1 di *PlayStore* :

Tabel 1. 2 Komentar bintang di *PlayStore*

No	<i>Reviews</i>
1	Aplikasi tidak menunjukkan kedatangan bus secara <i>real time</i> .
2	Banyak <i>bug</i> karena setiap membuka 1 informasi.
3	Tidak bisa terhubung ke server.
4	Kode konfirmasi <i>error</i> .

Rating dari Aplikasi Teman Bus di *PlayStore* adalah 4.1 dari 5 dan terdapat 1.088 *reviews* yang tertera di *PlayStore* pada bulan Januari 2022. Dilihat dari *rating* dan *reviews*, memang masih tergolong tidak buruk dalam artian, tidak terlalu *urgent* untuk dilakukan perbaikan, dengan dilakukan penelitian bisa menjadi bahan evaluasi untuk pihak teman bus dalam mengembangkan inovasi aplikasi tersebut. Sayangnya, mayoritas pengguna transportasi Teman Bus tidak menggunakan aplikasi yang disediakan.

Untuk bisa mengoptimalkan tujuan dari diadakannya layanan Aplikasi Teman Bus dibutuhkan penelitian mengenai faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna Aplikasi Teman Bus. Hal tersebut dilakukan untuk mengenali faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan aplikasi Teman Bus agar pihak Teman Bus bisa menciptakan kepuasan pelanggan Teman Bus. Kepuasan pelanggan berkaitan dengan perbandingan antara persepsi pelanggan terkait layanan yang diterima dengan harapan pelanggan terhadap layanan yang diinginkannya [5]. Kepuasan mencerminkan penilaian seorang tentang kinerja produk anggapan(hasil) dalam kaitannya dengan ekspektasi [6]. Jika kinerja produk tersebut tidakenuhi ekspektasi, pelanggan tersebut tidak puas serta kecewa. Jika kinerja produk cocok dengan ekspektasi sampai pelanggan tersebut puas. Kepuasan merupakan evaluasi mengenai karakteristik ataupun keistimewaan produk ataupun jasa, ataupun produk itu sendiri, yang sediakan tingkatan kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan mengkonsumsi konsumen.

Sayangnya, selama ini belum terdapat evaluasi kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh penelitian sebelumnya mengenai Aplikasi Teman Bus. Mengingat evaluasi kepuasan pelanggan itu sangat penting agar pihak Teman Bus kedepannya bisa lebih mengenali faktor mana saja yang mempengaruhi kepuasan serta pemikiran pengguna Teman Bus terhadap layanan Aplikasi Teman Bus. Dari evaluasi faktor yang

mempengaruhi kepuasan pelanggan tersebut, pihak Teman Bus bisa mengenali kekurangan dalam perihal pelayanannya sepanjang ini serta bisa membenahi diri untuk kedepannya.

Terdapat faktor-faktor yang dapat menentukan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. menurut Lupiyoadi, ada 5 aspek utama yang harus ditinjau dalam memilih faktor yang mempengaruhi kepuasan dari pelanggan, diantaranya: mutu produk, mutu pelayanan, emosional, harga, dan biaya [7]. Terdapat beberapa metode untuk mengukur faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, salah satunya adalah metode SERVQUAL. Metode SERVQUAL mengidentifikasi 5 ukuran mutu produk atau jasa bersumber pada penilaian pengguna, diantaranya adalah *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, serta *empathy* [8].

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan maka pokok permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah Teman Bus memiliki kekurangan yang bisa dilihat melalui keluhan atau kendala yang dialami saat menggunakan Aplikasi Teman Bus. Dari semua peringkat ulasan yang tertera di *AppStore* ataupun *PlayStore*, bintang 1 adalah peringkat yang paling mendominasi. Rendahnya *rating* penilaian *user* Aplikasi Teman Bus mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap penggunaan transportasi Teman Bus di Denpasar. Hal ini dapat mengurangi faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka muncul pertanyaan penelitian, yaitu faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap penggunaan Aplikasi Teman Bus di Kota Denpasar?

1.4 Batasan Masalah

Penelitian ini tertuju pada perusahaan penyedia transportasi umum Teman Bus terkait penggunaan Aplikasi Teman Bus di Kota Denpasar. Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna Aplikasi Teman Bus sejauh ini dalam penggunaan layanan Aplikasi Teman Bus, serta untuk mengetahui bagaimana

faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna mempengaruhi penerimaan serta penggunaan Aplikasi Teman Bus di Kota Denpasar.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan pertanyaan yang telah dijelaskan sebelumnya, penelitian ini diharapkan dapat mencapai tujuan, yaitu, untuk mengetahui faktor mana saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna Teman Bus terhadap layanan Aplikasi Teman Bus sejauh ini.

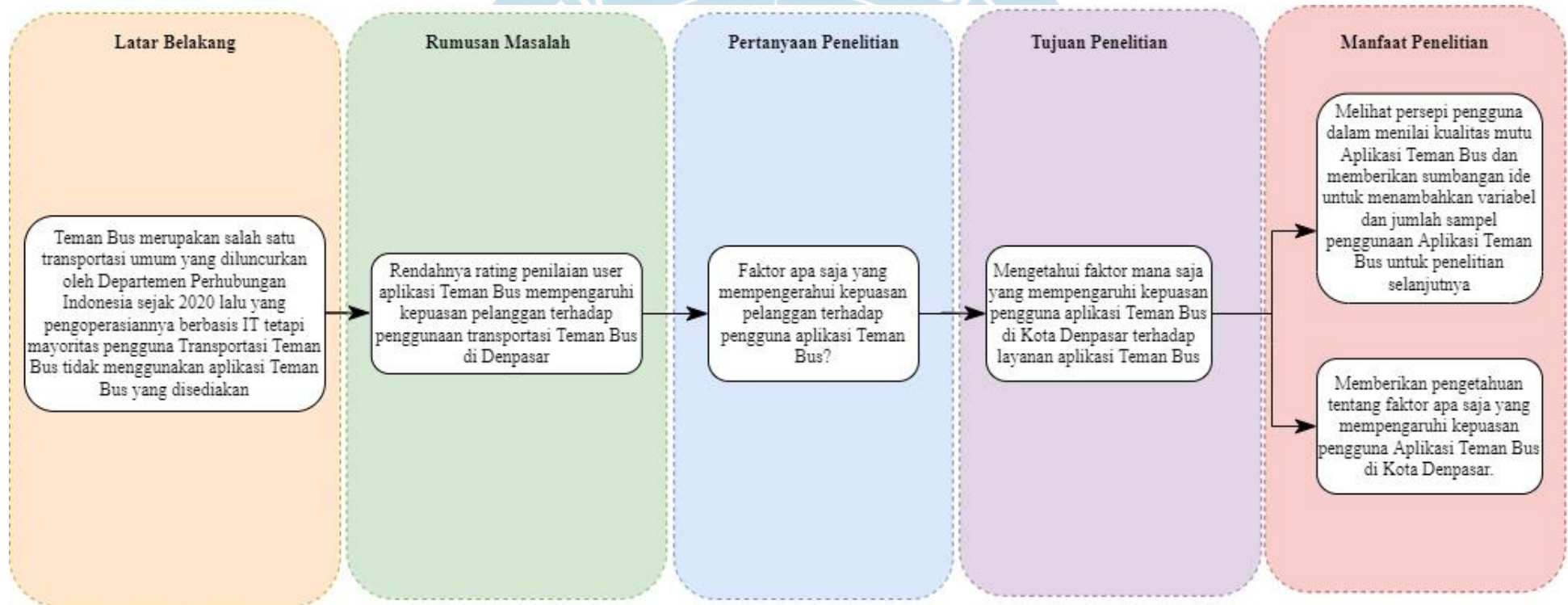
1.6 Manfaat Penelitian

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

1. Melihat persepsi pengguna dalam menilai kualitas mutu Aplikasi Teman Bus serta memberikan sumbangan ide penelitian untuk menambahkan variabel dan jumlah sampel penggunaan Aplikasi Teman Bus wilayah lainnya untuk penelitian selanjutnya.
2. Menyampaikan pengetahuan perihal faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna Aplikasi Teman Bus di Kota Denpasar.

1.7 Bagan Keterkaitan Penelitian

Berikut merupakan bagan keterkaitan dari latar belakang, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian terdapat dalam Gambar 1.1 Bagan Keterkaitan.



Gambar 1. 1 Bagan Keterkaitan