

BAB I

PENDAHULUAN

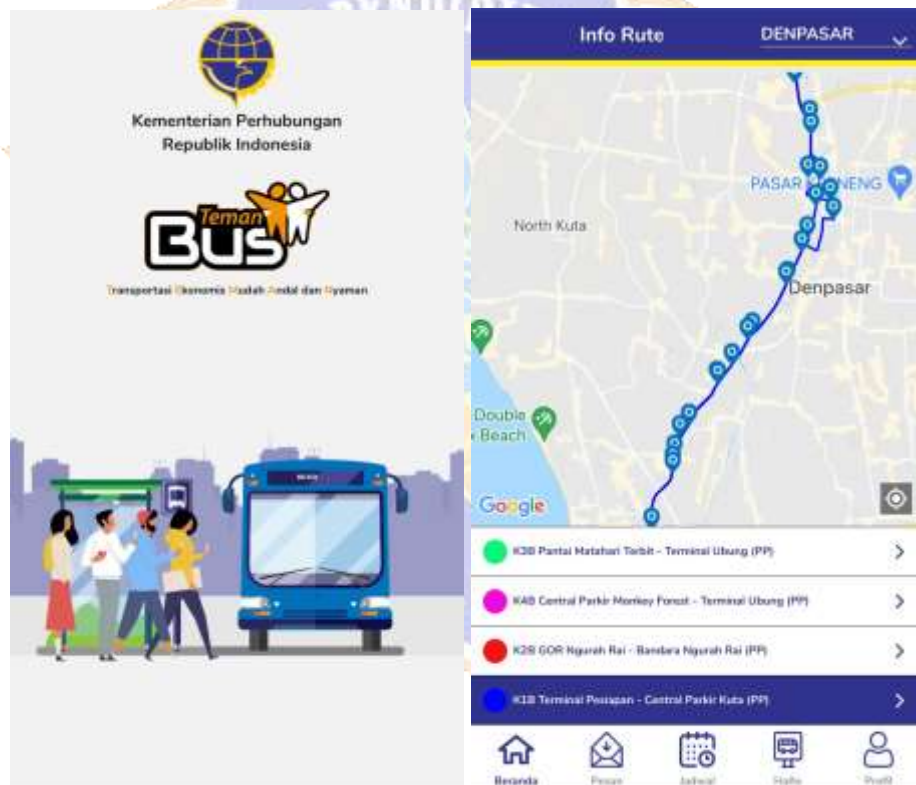
1.1 Latar Belakang

Dewasa ini, perkembangan teknologi dan komunikasi dapat kita lihat melalui penggunaan internet yang kian meningkat tiap harinya, tentunya ini berdampak pada semakin banyaknya penggunaan teknologi pada setiap bidang, salah satunya bidang transportasi darat. Transportasi darat menjadi transportasi paling diminati atau sering digunakan oleh masyarakat Indonesia dibandingkan dengan jenis transportasi laut ataupun udara. Bentuk dari transportasi darat meliputi kendaraan yang bermotor seperti bus, mobil penumpang, sepeda motor dan mobil barang. Seiring dengan pesatnya laju pertumbuhan jumlah penduduk, berbanding lurus dengan kebutuhan akan kendaraan bermotor. Demikian pula menjadi pedoman dalam merancang pengembangan transportasi darat sebagai bentuk prioritas dalam pembangunan. Salah satu upaya yang dikeluarkan pemerintah adalah dengan diluncurkannya Layanan Transportasi TEMAN BUS.

TEMAN BUS sebagai bentuk perwujudan dari program Kementerian Perhubungan Republik Indonesia yaitu *Buy the Service* dengan mengembangkan kendaraan umum di daerah perkotaan terhadap jalan melalui penerapan telematika dalam teknologi yang non tunai dan andal dalam meningkatkan jaminan keselamatan dan keamanan serta kenyamanan pengguna. Jika diartikan satu persatu, TEMAN merupakan singkatan dari rangkaian kata 1) Transportasi, 2) Ekonomis, 3) Mudah, 4) Andal, dan 5) Nyaman. Tujuan dari pemberdayaan program ini berdasarkan artinya yaitu sebagai Transportasi yang Ekonomis, yakni pengguna membayar hanya dengan menempelkan kartu tanpa menghabiskan biaya sepeserpun. Fasilitas ini juga Mudah diakses oleh pengguna karena dapat dilihat dari aplikasi untuk mengecek jadwal perjalanan. Kondisi yang bersih dan layanan yang sangat baik membuat TEMAN BUS Andil dan Nyaman ketika dipergunakan. TEMAN BUS mendukung protokol Kesehatan, serta memberikan keamanan, keselamatan dan kenyamanan bagi pengguna (Teman Bus, 2020). Kementerian Perhubungan telah meluncurkan Layanan Transportasi TEMAN BUS sejak 2 Juni 2020 pada lima kota besar di Republik Indonesia meliputi Solo, Palembang,

Denpasar, Yogyakarta dan Medan yang sekarang sudah berkembang menjadi 11 kota besar yaitu Makassar, Banyumas, Bandung, Banjarmasin, Surabaya, dan Bogor.

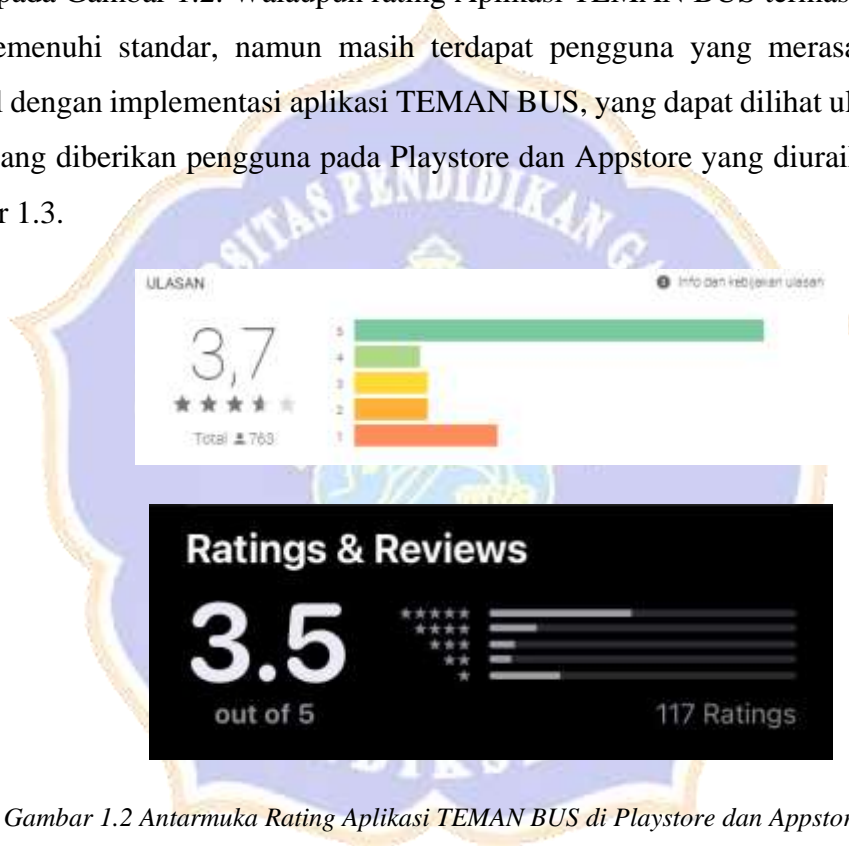
Untuk mendukung Layanan Transportasi TEMAN BUS, Kementerian Perhubungan Republik Indonesia mengimplementasikan transformasi digital dengan menciptakan Aplikasi TEMAN BUS. Dengan adanya aplikasi ini akan mempermudah penumpang untuk melihat akses rute perjalanan TEMAN BUS, melalui aplikasi pengguna dapat melihat jadwal atau jam keberangkatan dan kedatangan dari Bus secara langsung atau *real time*. TEMAN BUS sebagai bentuk aplikasi yang memberikan layanan melalui lima fitur utama yang meliputi Beranda, Pesan, Jadwal, Halte dan Profil dengan kegunaan dan fungsi yang dibutuhkan.



Gambar 1.1 Tampilan Aplikasi TEMAN BUS

Terhitung dari 26 oktober 2021 Aplikasi TEMAN BUS sudah terinstal lebih dari 100.000 perangkat android dan ios. Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan layanan transportasi TEMAN BUS semakin meningkat di kawasan perkotaan. Walaupun pengguna Aplikasi TEMAN BUS semakin meningkat, tetapi tidak

memberikan jaminan penuh terhadap kepuasan pengguna. Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses, walaupun terdapat penilaian yang kurang optimal bagi sebagian penggunanya. Dilihat dari hasil penelitian sebelumnya yang dilaksanakan pada pemberian rating dan ulasan dari pengguna Aplikasi TEMAN BUS di Playstore dan Appstore yang diambil setelah update Aplikasi TEMAN BUS terakhir pada 28 Juni 2021. Berdasarkan hasil ulasan pada tanggal 26 Oktober 2021 rata - rata rating yang diterima pada Playstore adalah 3,7 dari 763 pengguna dan pada Appstore adalah 3,5 dari 117 pengguna yang dapat dilihat pada Gambar 1.2. Walaupun rating Aplikasi TEMAN BUS termasuk tinggi dan memenuhi standar, namun masih terdapat pengguna yang merasa kurang optimal dengan implementasi aplikasi TEMAN BUS, yang dapat dilihat ulasan dan kritik yang diberikan pengguna pada Playstore dan Appstore yang diuraikan pada Gambar 1.3.



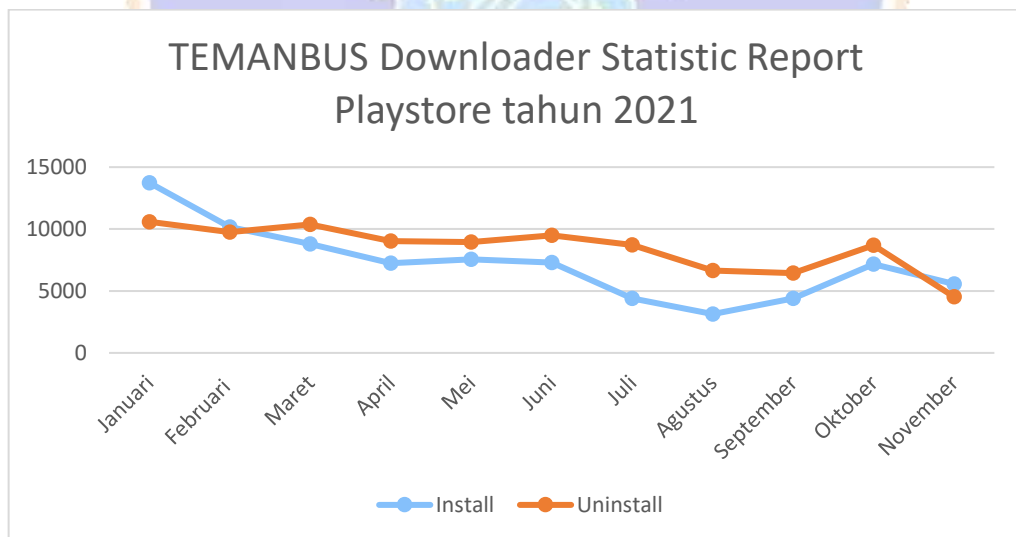
Gambar 1.2 Antarmuka Rating Aplikasi TEMAN BUS di Playstore dan Appstore



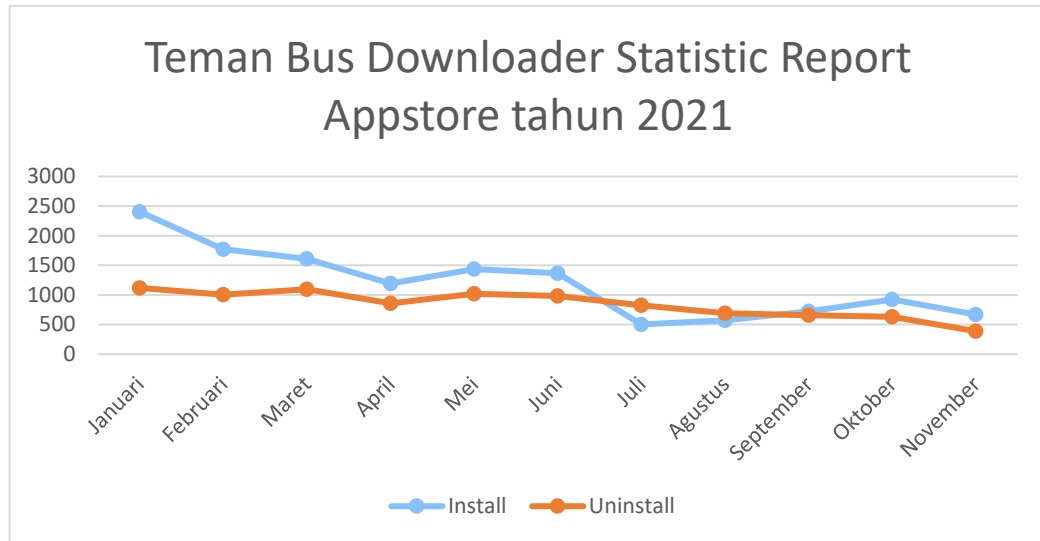


Gambar 1.3 Ulasan Aplikasi TEMAN BUS di Playstore dan Appstore

Dari data TEMAN BUS *Downloader Statistic Report* Playstore dan Appstore yang diberikan oleh pihak pengembang Aplikasi TEMAN BUS, terhitung dari 1 Januari – 17 November tahun 2021 yang disertakan pada Gambar 1.4 dan juga Gambar 1.5, bahwa terjadi perubahan jumlah instal dan uninstal Aplikasi TEMAN BUS yang tidak stabil. Jumlah instal Aplikasi TEMAN BUS terlihat tidak konstan karena arah grafiknya naik pada awal tahun dan turun hingga akhir tahun, sedangkan jumlah uninstal pada Aplikasi TEMAN BUS terlihat konstan, bahkan ada titik dimana jumlah instal berada di titik bawah jumlah uninstall, artinya lebih banyak pengguna cenderung setelah menginstal aplikasi, akan menguninstal aplikasi tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi Aplikasi TEMAN BUS belum terlaksana secara optimal sehingga pengguna merasa tidak puas pada saat pertama kali menggunakan aplikasidan pada akhirnya pengguna menguninstal aplikasi tersebut.



Gambar 1.4 TEMAN BUS downloader statistic report playstore tahun 2021 (sumber: Data Internal Pengembang Aplikasi TEMAN BUS).



Gambar 1.5 TEMAN BUS downloader statistic report Appstore tahun 2021 (sumber: Data Internal Pengembang Aplikasi TEMAN BUS)

Penilaian dari pengguna menjadi salah satu factor terpenting dalam menentukan tingkat keberhasilan sistem atau aplikasi. Reaksi atau timbal balik dari interaktif pengguna terkait sistem diberikan untuk mengetahui keputusan dari penilaian pengguna yang disebut sebagai *User Satisfaction*. Akibatnya, sikap dan tanggapan pengguna terhadap sistem menjadi kriteria sewenang-wenang untuk menilai efektivitasnya (Machmud, 2018). Untuk mengetahui kepuasan pengguna dan menganalisis permasalahan pada Aplikasi TEMAN BUS, perlu dilakukan evaluasi. Evaluasi dilakukan guna menunjang tingkat kinerja sistem agar lebih baik lagi dalam setiap informasi atau fitur yang disajikan (Kinanti et al., 2021). Evaluasi merupakan suatu kegiatan atau aktivitas yang perlu dilakukan pada suatu produk baik itu sebelum atau sesudah diluncurkan ke pasaran. Melakukan evaluasi pada suatu aplikasi yang sudah diluncurkan sangatlah penting untuk mengukur keefektifannya suatu aplikasi, bahwa bagaimana aplikasi berjalan selama ini sudah sesuai dan tepat sasaran dalam memberikan fasilitas terkait informasi dan fitur pada sistem, serta kualitas yang diberikan dibandingkan dengan biaya yang dibutuhkan. dan dapat menganalisis kekuatan dan kelemahan dari aplikasi.

Dalam tahap melakukan evaluasi kepuasan pengguna pada Aplikasi TEMAN BUS diperlukan metode yang mendukung dan kesesuaian terhadap permasalahan yang ada. Metode yang dapat digunakan beragam diantaranya UTAUT, metode

DeLone and McLean dan PIECES framework. Metode *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) adalah rancangan oleh (Venkatesh, 2003) melalui teori sosial kognitif yang dikombinasikan dengan delapan model penelitian terkenal yang dikembangkan dengan empat jenis variable yaitu *social influence, performance expectations, effort expectations, dan facilitating conditions*. Metode tersebut juga menunjukkan aspek *behavior intention* dalam penerimaan sebuah teknologi (*use technology*). Metode ini telah berkembang ke dalam versi dua yaitu UTAUT2 yang menambahkan tiga variable baru di dalamnya yaitu: *hedonic motivation, price value* dan *habit*. Kemudian metode dari DeLone dengan McLean yang digunakan untuk mengukur tingkat keberhasilan melalui enam jenis variabel yaitu: *information quality, service quality, system quality, actual use, use satisfaction, dan net benefit* (McLean, 2003). PIECES framework merupakan kerangka kerja untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna yang memuat enam kategori klasifikasi yaitu *performance, Informaton, Economics, Efficiency, Control and Security, dan Service*. Poin penting yang mendasar dalam *Framework* ini yaitu masalah, harapan dan juga pedoman.

Berdasarkan pada ketiga metode yang telah disampaikan, metode yang sesuai digunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan pengguna pada Aplikasi TEMAN BUS adalah *PIECES framework*. *PIECES framework* digunakan karena memiliki enam variabel yang berhubungan dengan permasalahan yang ada pada Aplikasi TEMAN BUS. Aspek *performance* digunakan untuk mengukur seberapa besar nilai kinerja Aplikasi TEMAN BUS. Aspek *information* digunakan untuk menganalisis informasi yang disediakan Aplikasi TEMAN BUS. Aspek *economics* digunakan untuk menganalisis biaya yang dikeluarkan pada saat menggunakan Aplikasi TEMAN BUS. Aspek *control/security* digunakan untuk menganalisis dari segi control dan keamanan saat menggunakan Aplikasi TEMAN BUS. Aspek *efficiency* digunakan untuk menganalisa efisiensi yang berkaitan tentang input dan output yang dikeluarkan Aplikasi TEMAN BUS. Aspek *service* digunakan untuk menganalisa pelayanan yang diberikan Aplikasi TEMAN BUS. Melalui *framework* PIECES, dapat menuaiakn sebuah karya inovatif dalam pengembangannya sebagai bahan pertimbangan untuk kebaikan sistem nanti kedepannya (Fatoni et al., 2020). Dari keenam kategori tersebut akan membantu penulis dalam mengidentifikasi

permasalahan yang muncul dalam aplikasi tersebut. Sehingga dapat memberikan solusi yang tepat sebagai bahan referensi dalam pengembangan aplikasi kedepannya.

Hasil penelitian terdahulu telah membuktikan bahwa evaluasi kepuasan pengguna menggunakan *PIECES framework* berhasil dilakukan. Penelitian yang dilakukan oleh (Prayogi et al., 2021) dengan mengidentifikasi permasalahan terkait kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi m-bca. Hasil penelitian lain menunjukkan evaluasi kepuasan pengguna menggunakan *PIECES framework* pada layanan *cloud storage*. Jenis penelitian yang dilakukan yaitu kuantitatif melalui survey secara langsung guna memperoleh data yang sesuai dengan mengolahnya Structural Equation Modeling (SEM). Diperoleh hasil bahwa pada pembentukan ketujuh jumlah hipotesis yang digunakan terdapat enam hipotesis yang diterima dan satu diantaranya ditolak.

Berdasarkan penjelasan dan permasalahan diatas maka penulis menilai perlu dilakukannya evaluasi untuk menilai kepuasan pengguna pada Aplikasi TEMAN BUS berdasarkan *PIECES framework* dengan tujuan untuk mengukur secara tepat bagaimana respon pengguna saat menggunakan aplikasi tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada Latar Belakang yang telah dibahas sebelumnya, Adapun identifikasi permasalahan yang diperoleh yaitu sebagai berikut.

1. Belum maksimalnya kepuasan pengguna aplikasi TEMAN BUS yang dilihat dari ulasan pada Playstore dan Ios.
2. Terjadi kesenjangan antara instal dan uninstal aplikasi TEMAN BUS yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi
3. Belum pernah dilakukan evaluasi dari persepsi pengguna.

Berdasarkan identifikasi permasalahan yang ditemukan sebelumnya, maka dapat dirumuskan rumusan masalah yaitu bagaimana evaluasi kepuasan pengguna Aplikasi TEMAN BUS menggunakan *PIECES framework*?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Berdasarkan pada Rumusan Masalah yang telah diambil di atas, Adapun tujuan penelitian yang dapat disampaikan yaitu untuk mengetahui hasil evaluasi kepuasan pengguna menggunakan *PIECES framework* pada aplikasi TEMAN BUS.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Pengaruh aspek *Performance* terhadap *user satisfaction* pada Aplikasi TEMAN BUS.
2. Pengaruh aspek *Information/Data* terhadap *user satisfaction* pada Aplikasi TEMAN BUS.
3. Pengaruh aspek *Control/Security* terhadap *user satisfaction* pada Aplikasi TEMAN BUS.
4. Pengaruh aspek *Economic* terhadap *user satisfaction* pada Aplikasi TEMAN BUS.
5. Pengaruh aspek *Efficiency* terhadap *user satisfaction* pada Aplikasi TEMAN BUS.
6. Pengaruh aspek *Service* terhadap *user satisfaction* pada Aplikasi TEMAN BUS.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan pada topik yang telah dibahas sebelumnya, Adapun manfaat penelitian yang diharapkan yaitu sebagai berikut.

1. Bagi Kementrian Perhubungan Republik Indonesia
 - a. Memperoleh gambaran terkait dengan pendapat dan kebutuhan pengguna terkait kinerja Aplikasi TEMAN BUS
 - b. Memperoleh bahan rujukan dalam mengembangkan Aplikasi TEMAN BUS selanjutnya
2. Bagi Program Studi Sistem Informasi
Dapat digunakan sebagai acuan dan sumbangan pemikiran mengenai evaluasi pada aplikasi dari aspek pengguna.
3. Bagi Peneliti

Dapat digunakan sebagai wadah dalam mengimplementasikan ilmu yang diperoleh pada bidang sistem informasi.

4. Bagi Peneliti Lain

- a. Memperoleh bahan referensi yang dapat digunakan dalam menyusun penelitian serupa.
- b. Memperoleh gambaran mengenai kebutuhan pengguna melalui keinginan pengguna dapat digunakan sebagai acuan dalam mengembangkan penelitian lain kedepannya.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan pemaparan yang disajikan sebelumnya, Adapun ruang lingkup dan Batasan dalam penelitian yaitu sebagai berikut.

1. Penelitian ini diterapkan pada Aplikasi TEMAN BUS
2. Penelitian ini menggunakan enam variabel dari *PIECES Framework* yang meliputi *performance, Informaton, Economics, Control and Security, Efficiency, dan Service*

