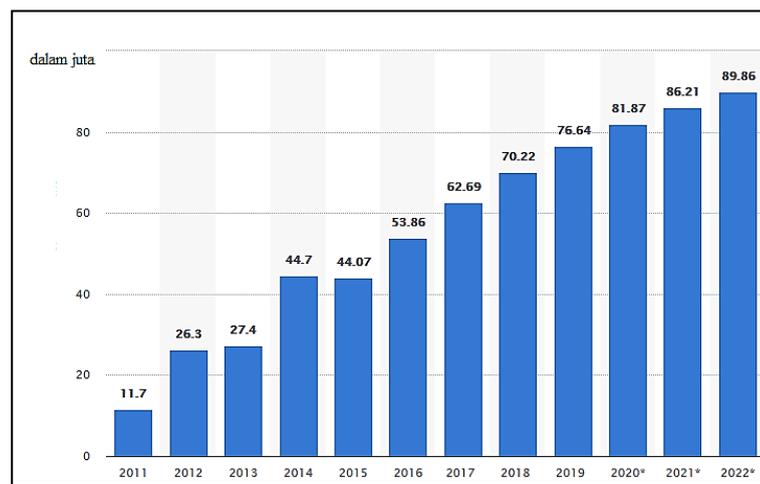


BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Smartphone merupakan *handphone* cerdas yang memiliki kemampuan lebih dari sekadar fungsi dasar telepon. Kelebihannya terlihat dari proses pembuatannya dan proses penggunaannya. Seiring dengan semakin pesatnya kemajuan dalam dunia teknologi saat ini, mudahnya mengakses dan memanfaatkan teknologi informasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat semakin meningkat dari setiap tahun ke tahunnya. Salah satunya memanfaatkan media internet (*online*) yang digunakan untuk mengelola informasi. Pengguna *smartphone* di seluruh dunia juga akan terus tumbuh di dominasi oleh usia 16 – 25 tahun. Dengan adanya peningkatan jumlah pengguna *smartphone* dan internet cukup signifikan banyak juga yang memanfaatkan internet dalam upaya meningkatkan pelayanan[1].



Gambar 1. 1 Data pengguna *smartphone* di Indonesia [2]

Berdasarkan pada gambar 1.1, terjadi kenaikan jumlah pengguna *smartphone* di Indonesia secara signifikan. Pada tahun 2022 pengguna *smartphone* di Indonesia mencapai sebanyak 89.86 juta.

Aplikasi *mobile* adalah aplikasi yang telah dirancang khusus untuk platform *mobile* (misalnya IOS, android, atau windows *mobile*). Dalam banyak kasus aplikasi *mobile* memiliki tampilan antarmuka dengan mekanisme interaksi unik

yang disediakan oleh platform *mobile*[3]. Untuk mendapatkan *mobile application* yang diinginkan, pengguna dapat mengunduhnya melalui situs tertentu sesuai dengan sistem operasi yang dimiliki. *Google Play Store* dan *App Store* merupakan beberapa contoh dari situs yang menyediakan beragam aplikasi bagi pengguna android dan iOS untuk mengunduh aplikasi yang diinginkan[2].

Smartphone tidak hanya sebagai alat komunikasi, tetapi sebagai media yang dapat membantu untuk kebutuhan sehari – hari baik sebagai pusat informasi, alat untuk kerja, alat untuk pembayaran, dan sebagai fungsi lainnya. Berbagai aplikasi dibuat sebagai solusi yang hadir untuk membantu aktivitas masyarakat sehari – hari dengan memanfaatkan teknologi. Inovasi terbaru dalam transportasi berbasis *mobile application* yang didukung oleh teknologi komunikasi melalui *smartphone*. Transportasi berbasis aplikasi *mobile* ini merupakan penggabungan dari segi jasa transportasi dan teknologi komunikasi[4].

Transportasi di Indonesia terdapat beberapa permasalahan mulai dari adanya kemacetan, tingkat kecelakaan yang semakin meningkat, hingga polusi udara yang disebabkan oleh kendaraan bermotor. Selain itu juga masyarakat juga masih enggan beralih dari kendaraan pribadi ke kendaraan umum[5]. Aplikasi Teman Bus hadir untuk memberikan kemudahan bagi pengguna angkutan umum yang tersedia di Yogyakarta, Solo, Bali, Medan, Palembang dan Banyumas. Sebagai angkutan umum di kawasan perkotaan yang dilengkapi dengan teknologi telematika, Teman Bus memiliki banyak armada bus dengan berbagai rute perjalanan yang dapat dilihat jadwal serta posisinya secara real time melalui aplikasi Teman Bus[6].

Sebagai Aplikasi yang membantu dalam pelayanan masyarakat tentunya wajib menjalankan tanggung *jawab* dengan memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas. Kepuasan pengguna merupakan syarat yang sangat penting bagi Aplikasi tersebut, dengan mempertahankan kepuasan pengguna maka akan tercipta citra yang baik bagi aplikasi itu sendiri. Apabila semakin tinggi kepuasan pengguna maka semakin tinggi pula citra atau keberhasilan aplikasi di mata pengguna dan bahkan mendapat rating yang baik bagi aplikasi tersebut[7].

Pengukuran kepuasan pengguna dapat menggunakan beberapa alat ukur, diantaranya yaitu metode HOTFIT (*Human Organization Technology and Net*

Benefit), metode *PIECES framework*, dan Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*).

Pada penelitian ini telah menggunakan metode EUCS (*End-User Computing Satisfaction*), yaitu salah satu model pengukuran yang diperuntukkan dalam menilai kepuasan pengguna sistem informasi[10]. *End User Computing Satisfaction* atau disingkat EUCS merupakan sebuah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan pada sebuah sistem informasi[11]. Variabel pertama pada model EUCS adalah variabel *Content* dimana variabel tersebut merupakan variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari isi suatu sistem aplikasi. Variabel kedua adalah variabel *Accuracy* merupakan variabel kepuasan yang diukur dari sisi keakuratan data yang ditampilkan oleh suatu aplikasi. Variabel ketiga *format* merupakan variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap tampilan dan estetika antarmuka pengguna sistem. Variabel keempat adalah *Ease of Use* untuk mengukur seberapa mudah aplikasi dipelajari dan digunakan secara efektif, dan yang terakhir adalah variabel *Timeliness* merupakan variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu aplikasi dalam menampilkan informasi yang dibutuhkan pengguna[12].

Berdasarkan penjelasan tersebut, penggunaan EUCS ini dianggap paling sesuai untuk riset ini karena model ini menilai tingkat kepuasan penggunaan

berdasarkan perspektif *customer*[7]. Berdasarkan beberapa masalah tersebut, maka dilakukan penelitian untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sehingga teman bus dapat memperbaiki faktor-faktor tersebut. Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dari aplikasi Teman Bus menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) [13].

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat diambil suatu permasalahan yaitu untuk mengetahui indeks kepuasan aplikasi Teman Bus dan cara mengukur tingkat kepuasan pengguna menggunakan metode EUCS.

1.3. Pertanyaan penelitian

Berdasarkan latar belakang yang penulis uraikan analisis terhadap aplikasi Teman Bus mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Teman Bus dilihat dari perspektif *Content, accuracy, format, ease of use* dan *timelines*?

1.4. Batasan masalah / Ruang lingkup

Pada penelitian ini diperlukannya batasan agar lebih terfokus, tidak meluas dan terarah. Maka penulis memberikan batasan ruang lingkup penelitian, sebagai berikut :

1. Objek data penelitian adalah *mobile app* Teman Bus yang dikelola oleh Kementerian Perhubungan Republik Indonesia
2. Ruang lingkup penelitian hanya dilakukan di Banyumas
3. Penelitian ini hanya menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS).

1.5. Tujuan Penelitian

- a. Mengetahui pengaruh variabel dimensi *Content, accuracy, format, ease of use* dan *timelines* terhadap aplikasi Teman Bus.
- b. Mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dan menganalisis kontribusi dari masing masing faktor tersebut

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk Operator dan pengguna Teman Bus untuk variabel dimensi *Content, accuracy, format, ease of use* dan *timelines* terhadap pengguna Teman Bus, dan mendapatkan suatu gambaran tentang pendapat serta keinginan pengguna akhir terhadap aplikasi Teman Bus serta mendapatkan masukan untuk pengembangan sistem berikutnya, serta mendapatkan hasil rekomendasi perbaikan berupa *design user interface* yang diajukan kepada operator Teman Bus.