

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi memegang peranan krusial pada segala aspek kehidupan, baik sosial, ekonomi juga lingkungan. Transportasi pula adalah vektor krusial bagi perkembangan ekonomi, maka seiring berkembangnya ketika Meningkat pula kebutuhan warga akan jasa transportasi yang akan berpengaruh pula dalam semakin meningkatnya jumlah perusahaan jasa transportasi yang berkompetisi buat memenuhi kebutuhan tersebut [1]. Setiap perusahaan jasa transportasi menawarkan banyak keuntungan dari segi kendaraan, pelayanan dan harga . Sehingga memiliki strategi yang tepat dapat membuat bisnis apapun tetap eksis, kualitas yang didasarkan pada perkembangan dan kemajuan juga dapat diukur dari loyalitas pelanggan, sehingga bisnis atau jasa tersebut dapat berkembang dan dapat memenangkan persaingan. sehingga perusahaan atau jasa bisa mengalami perkembangan dan bisa memenangkan kompetisi. Transportasi memegang peranan penting dalam segala aspek kehidupan baik dari segi masyarakat, ekonomi, lingkungan, transportasi juga merupakan sarana pembangunan yang penting dalam struktur perekonomian dan dampaknya Dinamika perkembangan tersebut dapat diukur berdasarkan loyalitas pelanggan [2].

Salah satu penyedia jasa layanan transportasi massal berbasis bus yang berkantor pusat di Jalan Gerilya Purwokerto Kidul Jawa Tengah · ~1,7 km ini memiliki 300 lebih armada Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) serta 300 Kantor perwakilan, agen jasa dan pelayanan angkutan umum dengan bus memiliki ciri khas tersendiri dibandingkan dengan perusahaan penyedia jasa angkutan umum. PO Rosalia Indah adalah sebuah perusahaan yang berkembang pesat, merupakan perusahaan daerah yang diperhitungkan dalam bidang jasa transportasi bus di Indonesia. Bus Rosalia Indah terus eksis dan bertahan di tengah persaingan yang ketat dan dalam pertumbuhannya, Rosalia Indah Transport secara drastis meningkatkan kelas kendaraan, fasilitas dan layanannya dengan menggunakan armada bus kelas atas seperti armada premium *Super High Decker* dan *Double*

Decker. Salah satu penyedia jasa layanan transportasi massal berbasis bus yang berkantor pusat di Jalan Gerilya Purwokerto Kidul Jawa Tengah · ~1,7 km ini memiliki 300 lebih armada Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) serta 300 Kantor perwakilan, agen jasa dan pelayanan angkutan umum dengan bus memiliki ciri khas tersendiri dibandingkan dengan perusahaan penyedia jasa angkutan umum. Rosalia Indah memiliki agen terminal pribadi seperti yang terdapat pada lampiran 1 dilaporan [3].

Perkembangan teknologi saat ini banyak pengguna *website* yang digunakan untuk pembelian *e-ticket* kendaraan transportasi seperti contohnya pembelian *e-ticket* bus Rosalia Indah. Berdasarkan kuesioner pra-penelitian yang dilakukan pada Bulan Januari di Tahun 2023 kepada responden yang pernah menggunakan transportasi bus yang seperti pada lampiran 2 terkait pembelian *e-ticket* pada *website* Rosalia Indah, penumpang mengeluhkan adanya kesalahan yang berulang saat memesan tiket di *website* Rosalia Indah. Selain itu, proses pembelian tiket melalui *website* juga memakan waktu lama untuk mengakses. Seperti pada saat memesan tiket bus Rosalia Indah dan pada saat memilih jam keberangkatan bus Rosalia Indah masih tersisa 3 kursi kosong pada saat mau membayar tiket bus tersebut secara tiba – tiba bus tersebut penuh dan pada saat kembali ke halaman pemilihan jam keberangkatan terjadi *server down* saat *High Season* pada pembelian tike *website* seperti yang berada pada lampiran 9.

Permasalahan tersebut, maka pada penelitian ini akan dilakukan *analysis usability* pada *website* pembelian *e-ticket* bus Rosalia Indah. Banyak metode *analysis sability* yang dapat digunakan untuk menganalisis *usability*. Namun pada penelitian ini akan menggunakan metode *MeCue Questionnaire* dan menggunakan *System Usability Scale (SUS)* karena dengan memilih metode *MeCue* dan *SUS* dikarenakan dapat mengetahui nilai kepuasan atau kekecewaan dalam penggunaan *website* Rosalia Indah dalam membeli tiket bus setelah membaca beberapa jurnal metode *MeCue* dan *SUS* adalah metode *MeCue* sangat cocok digabungkan dengan metode *SUS* yang pada *sample* penelitian yang kecil dengan hasil yang akurat ditambah dengan memberikan kuesioner pra penelitian untuk menemukan masalah

apa saja yang terdapat sewaktu pengguna mengakses dan membeli tiket menggunakan *website* Rosalia Indah.

MeCue merupakan kerangka kerja buat mengevaluasi UX di *blog website* ataupun aplikasi. Kuesioner *MeCue* dirancang dengan mengacu pada Model Pengalaman Pengguna Komponen(*CUE*). Model *CUE* membedakan antara anggapan instrumental serta non- instrumental. Kuesioner *MeCue* terdiri dari 4 materi ataupun variabel, yang silih terpaut dengan ciri produk (*Usefulness, usability, visual aesthetics, status, commitment*), emosi pengguna(*positif* serta *negatif*) serta konsekuensi(*loyalitas produk* serta *hasrat buat memakai*). Kemudian pada akhirnya terkait dengan apresiasi penilaian terhadap keseluruhan dari produk yang digunakan [4]. *System Usability Scale* adalah alat pengukuran yang ringkas, cepat dan mudah untuk mengukur persepsi subjektif pengguna terhadap kegunaan sistem. *System Usability Scale* sangat *Reliabel* dan valid serta efektif digunakan untuk mengukur kegunaan jenis produk seperti situs *website*, antarmuka pengguna grafis, perangkat keras, pengenalan suara [5]. Kombinasi kedua metode ini dapat memberikan wawasan yang lebih kaya tentang pengalaman pengguna. *MeCue* dapat memberikan informasi tentang cara pengguna benar-tabelbenar berinteraksi dengan sistem, sementara *SUS* dapat memberikan informasi tentang pengguna menilai kualitas pengalaman sistem secara keseluruhan [12].

Berdasarkan pemaparan di atas maka penelitian ini mengangkat topik tentang "ANALISIS *USABILITY E-TICKET* BUS PADA *WEBSITE* DENGAN MENGGUNAKAN METODE *MeCue QUESTIONNAIRE* DAN *SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)*" yang dapat dijadikan pertimbangan dalam memperbaiki *website* untuk pemesanan tiket bus Rosalia Indah.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu pada proses pembelian pada *website* terlalu lama, dan pada saat pembelian *e-ticket* melalui *website* seperti *loading* halaman pembelian yang berulang-ulang pada saat pemesanan tiket melalui *website* dan tampilan *design* yang cukup membingungkan bagi pengguna saat memesan tiket. Permasalahan lainnya yaitu

tingkat kenyamanan dan kepuasan pelanggan pada perbedaan tarif harga di dalam *website* untuk memesan tiket secara *online* di *website* Rosalia Indah., sehingga pada penelitian ini akan fokus pada analisis *usability website* Rosalia Indah.

1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Sejauh mana *website* Rosalia Indah dapat memenuhi seluruh kriteria *usability* menggunakan metode *MeCue* dan SUS?
2. Apa saja faktor - faktor *usability* yang harus diperhatikan untuk meningkatkan kenyamanan pengguna dalam menggunakan *website* Rosalia Indah yang menggunakan 4 *module* yang terdapat pada metode *MeCue*?
3. Bagaimana rekomendasi yang tepat untuk memperbaiki permasalahan yang ada pada *website* Rosalia Indah?

1.4 Batasan Masalah

Penelitian ini berfokus pada pembahasan masalah dan tidak melampaui ruang lingkup, agar dapat mempermudah mendapatkan data dan informasi yang diperlukan yang dibutuhkan, maka dari itu pbatasan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Responden yang diteliti adalah pelanggan yang pernah membeli tiket melalui *website* Rosalia Indah.
2. Variabel yang akan diteliti adalah variable yang terdapat pada *MeCue*
3. kuesioner *MeCue* yang terdiri dari empat modul yaitu: Module I memiliki 5 indikator yang berkaitan dengan *Product Perceptions*, Module II ini merupakan *module* yang terkait dengan emosi pengguna, Module III merupakan *module* yang berkaitan dengan *consequence of use*, Module IV merupakan *module* yang berkaitan dengan keseluruhan evaluasi atau *overall evaluation*

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam penelitian ini adalah:

1. Menganalisis kriteria *usability* menggunakan metode *MeCue* dan SUS pada *website* Rosalia Indah.
2. Menganalisis faktor – faktor *usability* yang harus diperhatikan untuk meningkatkan kenyamanan pengguna dalam menggunakan *website* Rosalia Indah yang menggunakan 4 *module* yang terdapat pada metode *MeCue*.
3. Memberikan rekomendasi tentang perbaikan yang ada pada *website* Rosalia Indah

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang peneliti harapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Pemilik Transport Rosalia Indah
Hasil riset ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk transport Rosalia Indah supaya pemiliknya dapat lebih mendalami serta meningkatkan *website* Rosalia Indah dan mengukur akibat mutu pelayanan serta meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.
2. Bagi Peneliti
Menaikkan bekal pengetahuan tentang strategi pemasaran mutu pelayanan yang baik supaya dapat mempertahankan pelanggan.
3. Bagi Pembaca
Riset ini diharapkan dapat membagikan bonus data untuk para penelitian berikutnya yang mau melaksanakan riset terpaut kasus yang terdapat..

