

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi saat ini sangat berkembang pesat, terutama pada teknologi informasi yang berperan sangat penting dalam aspek kehidupan di era globalisasi saat ini. Berbagai kota di setiap negara berlomba lomba menciptakan *smart city* untuk menjadikan kota yang maju dan cerdas. Menurut IBM dalam (Su, Li, & Fu, 2020) *smart city* merupakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang bertujuan agar masyarakat dapat merasakan, menganalisis, dan mengintegrasikan informasi dalam menjalani kehidupan dan kebutuhan di kota tersebut [1].

Surabaya merupakan pusat bisnis, perdagangan, industri, dan pendidikan di kawasan Indonesia Timur. Luas wilayah Kota Surabaya adalah 350,5 km². Jumlah penduduk kota Surabaya sebanyak 2.142.900 orang [2]. Surabaya menjadi salah satu kota metropolitan di Indonesia dan menjadi ibu kota Jawa Timur. Maka dapat diasumsikan, sejumlah itu mobilitas penduduk Kota Surabaya setiap harinya yang menggunakan transportasi pribadi maupun massal untuk melakukan aktivitas berangkat kerja pagi dan pulang kerja sore yang memadati jalanan di Surabaya. Peningkatan kendaraan di Surabaya diperkirakan mencapai 17.000 unit lebih per bulan baik sepeda motor ataupun mobil. Pemerintah berupaya untuk menekan kendaraan umum di Surabaya karena perbandingan kendaraan pribadi dengan transportasi massal 75% dan 25% [3].

Transportasi adalah kebutuhan akomodasi yang sangat dibutuhkan bagi masyarakat. Transportasi berasal dari kata latin dimana *trans* berarti seberang atau sebelah lain dan *portare* berarti mengangkut atau membawa. Transportasi dapat diberi definisi sebagai usaha dan kegiatan mengangkut atau membawa barang atau penumpang dari suatu tempat ke tempat lainnya [4]. Untuk mengurangi kemacetan di Surabaya, pemerintah Kota Surabaya baru saja mengeluarkan moda transportasi publik alternatif yaitu Suroboyo Bus. Suroboyo Bus sendiri didukung dengan navigasi dan sistem manajemen yang

mumpuni, salah satunya pembayaran dengan tidak menggunakan uang (*cashless*) melainkan sampah botol plastik dan *e-money* [5].

Kota Surabaya merupakan pusat perdagangan dan bisnis yang pesat maka telah menerapkan beberapa komponen *smart city*, salah satunya di bidang transportasi pemerintahan yaitu *smart mobility* pada transportasi bus Suroboyo yang membuat inovasi aplikasi GOBIS. Pada aplikasi GOBIS penumpang dapat melihat halte bus, tempat penukaran botol plastik, rute bus kota Surabaya, dan penyimpanan *point* dari hasil penukaran sampah botol plastik. Selain itu untuk para wisatawan dapat melihat beberapa sentra UKM dan tempat wisata pada aplikasi GOBIS.

Aplikasi GOBIS sangat penting untuk penumpang yang sering menggunakan bus Suroboyo dan para wisatawan. Sehingga pada tampilan dan fitur pada aplikasi GOBIS harus memadahi, akurat, dan mudah dipahami. Apabila terjadi kesalahan seperti kesalahan rute, ataupun informasi penting lainnya akan membuat penumpang merasa kebingungan sehingga membuat persepsi penumpang menjadi buruk tentang aplikasi GOBIS karena tidak sesuai harapan.

Aplikasi GOBIS ini dikembangkan oleh Dinas Perhubungan (DISHUB) kota Surabaya pada tahun 2018. Saat ini aplikasi GOBIS telah diunduh lebih dari 100.000 pengguna dengan mendapatkan rating 4 (empat) dari 5 (lima) bintang yang ada di *google playstore*. Berdasarkan hasil dari *review* melihat komentar *google playstore* dan beberapa komentar dari Instagram menjelaskan bahwa aplikasi GOBIS terdapat keluhan pengguna yang masih merasakan kekurangan dalam aplikasi GOBIS yang menyebabkan pengguna merasa bingung dalam memakai aplikasi ini. Seperti pada komentar dengan nama Pengguna Google pada tanggal 06-11-2019 yang menulis komentar “Dulu bagus sekali, sekarang 0. Posisi bus tidak muncul, map juga hanya keluar rute, halte – haltenya juga tidak muncul, dan merasa kecewa karena telat kerja 3 kali karena tunggu bis yang tidak tahu posisinya dimana”. Lalu dari Valentine Clara Valerie pada tanggal 17-11-2022 dengan menuliskan komentar “jika bisa diberikan notifikasi jika tidak bus tidak beroperasi karena ada demo dan lain sebagainya karena dengan bis ini merupakan transportasi yang ditumpangi

setiap hari”. Dan juga peneliti melakukan wawancara kepada pengguna GOBIS di halte berdasarkan hasil wawancara dengan saudari Mifta sebagai pengguna Suroboyo Bus yang selalu menggunakan aplikasi GOBIS mengatakan bahwa “dari rute bus yang disajikan agak membingungkan, aplikasi pernah *down*, keterlambatan informasi jika ada penutupan halte atau bus tidak beroperasi pada jalur tertentu. Untuk fitur seperti tempat wisata dan UMKM perlu dikembangkan dan di *update* lagi”. Dan juga wawancara dengan saudari Asvi sebagai pengguna Suroboyo Bus yang selalu menggunakan aplikasi GOBIS mengatakan bahwa “posisi bus tidak sesuai dan kurang akurat, waktu itu pernah tertinggal *totebag* di bus dan bingung menghubungi kemana karena di aplikasi GOBIS tidak ada *call center*, lalu disarankan oleh temannya untuk langsung mengecek di instagram Suroboyo Bus” Berdasarkan fenomena tersebut maka perlu adanya evaluasi tentang kualitas layanan *smart mobility* aplikasi GOBIS agar pengguna merasa puas dengan aplikasi tersebut dan pengguna tidak merasa dirugikan karena adanya informasi yang diberikan berdasarkan aplikasi GOBIS.

Menurut (Yalie, dkk, 2020) pada penelitian mengenai evaluasi *usability* pada aplikasi GOBIS menyatakan bahwa setelah melakukan observasi ditemukan permasalahan pada GOBIS yakni pengguna tidak mendapatkan informasi jam atau waktu kedatangan bus, posisi bus pada aplikasi tidak sesuai, dan pengguna perlu melakukan *zoom-in* untuk melihat atau mendapatkan informasi halte dan rute tujuan. Dari hasil penelitian tersebut dijelaskan untuk aspek *efficiency* pada GOBIS mendapatkan hasil 63,77% yang dapat diartikan aplikasi tersebut sudah sedikit efisien. Pada aspek *memorability* mendapatkan hasil 20,6% yang berarti aplikasi GOBIS bisa dikatakan tidak mudah mempertahankan kemampuan mengingat dan waktu kembali memakai aplikasinya setelah rentang waktu tidak menggunakannya. Pada aspek *error* mendapatkan hasil 12,5% yang diartikan tingkat kesalahan pengguna saat melakukan menggunakan GOBIS masih tinggi. Dan yang terakhir pada *satisfaction* mendapatkan hasil 65,25% yang dapat diartikan aplikasi GOBIS dapat diterima namun harus meningkatkan nilai *usability* [6].

Mendapatkan loyalitas pelanggan merupakan tujuan dari suatu perusahaan atau institusi untuk tetap dapat memuaskan pelanggan dalam sisi pelayanan.

Loyalitas pelanggan dapat dibuktikan dengan perubahan perilaku konsumen untuk seberapa besar rentang waktu dalam menggunakan jasa pelayanan transportasi umum kembali. Kualitas pelayanan hakekatnya penilaian konsumen mengenai kehandalan dan superioritas pelayanan secara menyeluruh [7]. Dalam menganalisis kualitas layanan konsumen diperlukan adanya suatu metode, salah satunya Metode *E-Service Quality (E-SERVQUAL)* dan Metode *AHP (Analytical Hierarchy Process)*.

Metode *E-Service* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang dapat mengetahui aspek kualitas pelayanan yang perlu mendapat perbaikan. Metode ini mampu menterjemahkan ekspektasi pelanggan dengan harapan pelanggan. Metode ini juga menegaskan bahwa apabila kinerja suatu atribut (*attribute performance*) meningkat lebih besar dari pada persepsi seharusnya (*expectations*), maka persepsi terhadap kualitas jasa akan positif dan jika nilai harapan lebih besar dari persepsi maka akan mendapat nilai negatif yang bermakna harus ada perbaikan dalam kualitas layanannya [8].

Analytical Hierarchy Process merupakan suatu metode pendukung keputusan yang memiliki perhitungan dengan nilai yang konsisten. Metode ini digunakan untuk memecahkan suatu masalah dan pengambilan keputusan [9]. Pendukung keputusan ini akan menguraikan masalah multi faktor atau multi kriteria yang kompleks menjadi suatu hierarki. *AHP* dapat digunakan sebagai metode pemecahan masalah dan menghasilkan ukuran yang lebih akurat dibanding dengan metode yang lain [10]. *AHP* memiliki sebuah hirarki yang fungsional dan menggunakan input utamanya persepsi manusia dari perasaan dan logika. Dengan hirarki tersebut suatu masalah yang kompleks dan tidak terstruktur dikelompokkan dan diatur dan dikelola menjadi suatu bentuk hirarki.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penelitian ini berfokus pada analisis kualitas layanan pengguna aplikasi *GOBIS* dengan menggunakan metode *E-Service Quality* dan *Analytical Hierarchy Process*, dimana didalam metode *E-Servqual* akan membahas dimensi kualitas yaitu *Efisiensi, Fulfillment, Reability, Responsive, Compensation, Privacy, Contact* pada aplikasi *GOBIS*. Serta penggunaan *AHP* sebagai metode pemecahan masalah dalam kualitas aplikasi *GOBIS* dengan memilih atribut yang diprioritaskan terlebih dahulu untuk

dilakukan perbaikan. Pada perhitungan *e-servqual* dan AHP menggunakan bantuan *tools* Matlab R2022a.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana penilaian persepsi dan harapan yang dirasakan pengguna dalam layanan aplikasi GOBIS?
2. Bagaimana hasil bobot prioritas perbaikan berdasarkan ranking dalam masing - masing atribut penelitian mengenai aplikasi GOBIS dengan menggunakan metode *e-servqual* dan AHP?

1.3 Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dari dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengetahui penilaian persepsi dan harapan pengguna dalam layanan aplikasi GOBIS.
2. Mengetahui hasil bobot prioritas perbaikan berdasarkan ranking dalam masing – masing atribut penelitian mengenai aplikasi GOBIS dengan menggunakan metode *e-servqual* dan AHP.

Adapun manfaat dari penelitian yang diperoleh, yakni sebagai berikut:

1. Manfaat bagi peneliti
 - Menambah wawasan dan ilmu menggunakan metode *E-Service Quality* (*e-servqual*) dan *Analytical Hierarchy Process* (AHP).
 - Peneliti dapat belajar melakukan analisis penelitian *servqual* dan AHP pada aplikasi GOBIS.
2. Manfaat bagi pengembang aplikasi GOBIS.
 - Mengetahui tingkat *service quality* pada persepsi pengguna ketika menggunakan aplikasi GOBIS.
 - Memperbaiki kualitas layanan yang ada pada aplikasi GOBIS.
3. Bagi pengguna aplikasi GOBIS.
 - Merasakan peningkatan kualitas layanan pada aplikasi GOBIS.
 - Pengguna sudah merasakan sesuai dengan harapan.

1.4 Batasan Masalah

Dalam penelitian kali ini, terdapat batasan masalah yang diambil sesuai dengan latar belakang dan identifikasi masalah yang ada, yaitu :

1. Penelitian ini menggunakan objek pada aplikasi GOBIS.
2. Dalam penelitian ini menggunakan metode *E-Servqual* dan AHP.
3. Penelitian ini berfokus membahas tingkat kepuasan layanan dari aplikasi GOBIS yang akan dianalisis dengan metode yang ditentukan dan menghasilkan *output* berupa rangking perbaikan.
4. Populasi penelitian ini pengguna aplikasi GOBIS berdomisili di kota Surabaya dengan minimal menggunakan aplikasi 3 kali dalam satu minggu.