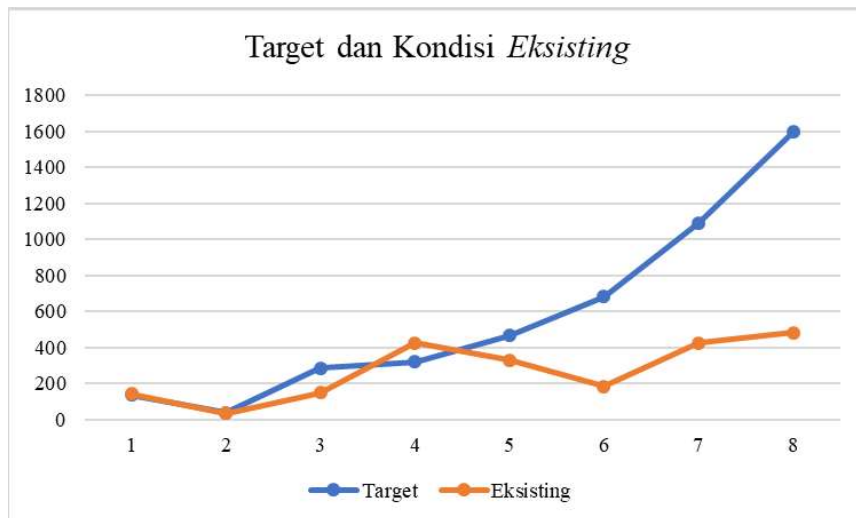


BAB I PENDAHULUAN

I. 1 Latar Belakang

Penggunaan kendaraan pribadi yang semakin meningkat dari tahun ke tahun membuat masyarakat lebih memilih untuk menggunakan transportasi umum dikarenakan kemacetan yang terjadi. Transportasi umum memudahkan masyarakat yang ingin sampai ke tempat tujuan dengan efektif dan efisien. Salah satu istilah transportasi umum antarkota yang sering digunakan yaitu *travel* (Dinas Pendapatan kota Bandung, 2015). *Travel* merupakan transportasi umum yang digunakan karena relatif mudah ditemukan, cepat dan nyaman untuk digunakan.

PT Astra Digital Internasional Tbk. merupakan perusahaan yang bergerak untuk memberikan layanan yang berbasis teknologi dan *platform digital*. Salah satu layanan yang dikembangkan oleh perusahaan ini adalah aplikasi Sejalan. Pada tahun 2018, Sejalan merupakan aplikasi *ride sharing* yang mempertemukan pengguna yang searah lalu dikenakan biaya sesuai standar yang sudah ditetapkan. Aplikasi *ride sharing* kompetitor di Indonesia yaitu Nebengers, memungkinkan pengemudi menemukan penumpang yang searah.



Gambar I.1 Target dan Kondisi *Eksisting* Aplikasi Sejalan

Gambar diatas menunjukkan kondisi *eksisting* dan target yang ingin dicapai pada aplikasi Sejalan berdasarkan survei perusahaan. Penerapan *ride sharing* belum efektif

karena tidak dapat memenuhi target yang sudah ditetapkan. Hal ini dikarenakan, pengguna memilih untuk memakai agen *travel* yang terpercaya. Selain itu, muncul kebutuhan baru di masyarakat yaitu segala aktivitas yang dilakukan ingin serba cepat dan praktis. Maka, pemesanan *travel* yang semula harus datang langsung ke tempat agen *travel* atau memesan lewat telepon, sekarang dapat menggunakan *travel aggregator*.

Travel aggregator seperti Traveloka, Tiketux, Redbus, Bosbis dan Bustiket.com merupakan sarana untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi mengenai *travel* seperti pilihan *travel*, harga, jadwal keberangkatan, *review travel* dan tempat duduk tanpa harus membuang waktu mencari informasi tersebut secara manual. Banyak masyarakat Indonesia menggunakan *travel aggregator* untuk memudahkan dalam memilih *travel* yang sesuai dengan kebutuhan.

Sejalan kemudian memutuskan untuk mengembangkan menjadi aplikasi *travel aggregator*. Berdasarkan data perusahaan, fokus pasar aplikasi ini yaitu Jakarta-Bandung dengan frekuensi keberangkatan terbanyak setiap hari untuk setiap bulan yaitu 689 kali/hari dengan jumlah penumpang 95.538/hari. Saat ini, Sejalan telah melakukan kolaborasi dengan *travel* Aeron, Pasteur dan Baraya Travel.

Target penerapan *travel aggregator* pada aplikasi ini yaitu menjangkau calon pengguna, mampu menjaga relasi yang baik dengan calon pengguna dalam jangka panjang, tiket dapat dipesan dengan mudah, menawarkan banyak pilihan *travel* dan memberi informasi mengenai *travel* yang akurat. Hal ini menyebabkan pihak aplikasi Sejalan ingin melakukan evaluasi untuk mengembangkan aplikasi Sejalan. Untuk mencapai hal tersebut, maka harus diadakan studi pendahuluan agar aplikasi Sejalan memiliki spesifikasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Studi pendahuluan pada penelitian ini dilakukan dengan *depth interview* kepada beberapa responden yang telah menggunakan aplikasi *travel aggregator* kompetitor seperti Traveloka, Tiketux, dll. *Depth interview* dinyatakan cukup ketika jawaban responden tidak menghasilkan pernyataan yang baru. *Depth interview* untuk penelitian

ini dilakukan terhadap 15 responden dengan menggali informasi mengenai kekurangan kompetitor yang selanjutnya dirangkum menjadi *Voice of Customer (VoC)*.

Tabel I.1 Tanggapan Responden Mengenai Kekurangan *Travel Aggregator*

Kekurangan Aplikasi <i>Travel Aggregator</i> Kompetitor	Banyaknya Keluhan
Fitur aplikasi sulit untuk digunakan.	4 dari 15 responden.
Aplikasi sulit untuk dipahami.	4 dari 15 responden.
Aplikasi sulit untuk diakses dan dioperasikan.	5 dari 15 responden.
Tidak terdapat fitur promo.	5 dari 15 responden.
Metode pembayaran tidak disertai dengan penjelasan mengenai langkah-langkah yang mudah untuk dipahami.	5 dari 15 responden.
Tampilan aplikasi tidak menarik dan simpel	6 dari 15 responden.
Tidak dapat mengatasi hal-hal yang dapat memperlambat performansi aplikasi.	6 dari 15 responden.
Tidak terdapat fitur <i>refund</i> dan <i>cancellation</i> pada aplikasi ketika tidak jadi melakukan keberangkatan.	6 dari 15 responden.
Tidak terdapat fitur <i>reschedule</i> pada aplikasi ketika tidak sesuai dengan jadwal saat keberangkatan.	7 dari 15 responden.
Tidak terdapat informasi yang jelas.	8 dari 15 responden.
<i>Customer service</i> tidak responsif.	10 dari 15 responden.

Berdasarkan hasil penggalian tersebut pada tanggal 22 Februari 2019, maka perlu dilakukan pengembangan aplikasi agar sesuai dengan standar ideal dan dapat memenuhi kebutuhan calon pengguna agar dapat bersaing dengan aplikasi *travel aggregator* lainnya di Indonesia yang sudah mendapatkan retensi dan akuisisi. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisa dengan memperhatikan kebutuhan calon pengguna sebagai langkah awal dalam merancang aplikasi Sejalan.

I.2 Perumusan Masalah

Tidak tercapainya target pengguna pada aplikasi Sejalan mengakibatkan aplikasi Sejalan dikembangkan menjadi *travel aggregator*. Metode yang digunakan untuk bisa menentukan layanan yang sesuai dengan kebutuhan calon pengguna pada aplikasi Sejalan yaitu menggunakan integrasi antara *Fuzzy Electronic Service Quality* (Hsieh & Chen, 2015) dan *Fuzzy Refined Kano* (Lee & Huang, 2009). Berdasarkan model tersebut dan latar belakang yang telah dijabarkan, maka dapat dirumuskan permasalahan untuk penelitian ini sebagai berikut :

1. Apa saja atribut kebutuhan calon pengguna layanan aplikasi Sejalan berdasarkan

dimensi *Electronic Service Quality* ?

2. Bagaimana hasil pengukuran dan klasifikasi atribut kebutuhan layanan aplikasi Sejalan terhadap tingkat kepentingan calon pengguna berdasarkan dimensi *Electronic Service Quality* ?
3. Bagaimana klasifikasi atribut kebutuhan calon pengguna layanan aplikasi Sejalan berdasarkan metode *Fuzzy Refined Kano* ?
4. Apa saja atribut kebutuhan layanan yang harus dikembangkan dan diprioritaskan ada pada aplikasi Sejalan ?
5. Apa saja atribut yang menjadi *True Customer Needs* pada aplikasi Sejalan ?
6. Apa saja rekomendasi untuk aplikasi Sejalan ?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah ditentukan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi atribut kebutuhan calon pengguna layanan aplikasi Sejalan berdasarkan dimensi *Electronic Service Quality*.
2. Mengukur dan mengklasifikasikan atribut kebutuhan layanan aplikasi Sejalan terhadap tingkat kepentingan calon pengguna berdasarkan dimensi *Electronic Service Quality*.
3. Menentukan klasifikasi atribut kebutuhan calon pengguna layanan yang menggunakan aplikasi Sejalan berdasarkan metode *Fuzzy Refined Kano*.
4. Menentukan atribut apa saja yang perlu dikembangkan dan diprioritaskan ada terkait dengan layanan pada aplikasi Sejalan.
5. Menentukan atribut yang menjadi *True Customer Needs* pada aplikasi Sejalan.
6. Menentukan rekomendasi untuk aplikasi Sejalan.

I.4 Batasan Masalah

Penelitian ini dilakukanya hanya mencakup masalah-masalah sebagai berikut.

1. Responden dari penelitian ini merupakan masyarakat yang sudah menggunakan *travel aggregator* selama enam bulan dengan rute Jakarta-Bandung/Bandung-Jakarta dan memesan melalui aplikasi.

2. Penelitian ini hanya sampai pada tahap *True Customer Needs*.
3. Penelitian ini hanya sampai pada tahap rekomendasi, tidak sampai pada tahap implementasi.
4. Tidak memperhitungkan biaya/investasi terkait dengan pengadaan fitur promo pada aplikasi.

I.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Memberikan referensi kepada pihak aplikasi Sejalan terkait atribut kebutuhan yang perlu untuk dikembangkan sehingga dapat menjadi keunggulan kompetitif diantara pesaing yang semakin banyak.
2. Memberikan referensi kepada pihak aplikasi Sejalan terkait atribut kebutuhan yang perlu untuk diprioritaskan sehingga dapat menarik calon pengguna dan meningkatkan kepuasan pengguna.
3. Menjadi referensi bagi penelitian berikutnya.

I.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini dapat diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut.

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini dijabarkan mengenai latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini dijelaskan teori-teori yang relevan, perbandingan metode, perbandingan dan rekapitulasi dimensi penelitian terdahulu yang mendukung dalam menyelesaikan permasalahan dalam penelitian ini dengan menggunakan integrasi *Fuzzy Electronic Service Quality* dan *Fuzzy Refined Kano*.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini dijelaskan mengenai langkah-langkah penelitian ini secara rinci melalui model konseptual dan sistematika pemecahan masalah yaitu : tahap pengumpulan data, tahap pengolahan data, tahap pemberian rekomendasi dan tahap penarikan kesimpulan dan saran.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pada bab ini dijelaskan mengenai tahapan dalam pengumpulan data penelitian melalui perancangan, penyebaran dan rekapitulasi kuesioner. Selanjutnya, melakukan pengolahan data dari hasil rekapitulasi kuesioner dengan integrasi metode *Fuzzy Electronic Service Quality* dan *Fuzzy Refined Kano*.

Bab V Analisis dan Rekomendasi

Pada bab ini dijelaskan mengenai analisis hasil pengolahan data kuesioner, hasil integrasi metode *Fuzzy Electronic Service Quality* dan *Fuzzy Refined Kano*, rekomendasi tindakan dan tanggapan pihak aplikasi Sejalan atas rekomendasi yang diusulkan untuk pengembangan aplikasi Sejalan.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini dijelaskan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian yang menjawab tujuan awal penelitian dan saran untuk pihak aplikasi Sejalan serta penelitian selanjutnya.