

## 1. Pendahuluan

### 1.1 Latar Belakang

Kemacetan lalu lintas di beberapa kota besar sudah menjadi bagian keseharian yang membuat masyarakat menghabiskan waktu di jalan dan sangat menjemukan. Beberapa negara, khususnya negara maju sedang berusaha untuk mengurangi kemacetan dengan memperkenalkan manajemen sistem transportasi cerdas [1]. Teman Bus merupakan salah satu program yang diimplementasikan oleh *Buy The Service* (BTS) dan dikelola KEMENHUB [2].

Upaya untuk mendukung layanan transportasi Teman Bus, pemerintah menerapkan transformasi digital dengan menciptakan aplikasi Teman Bus. Aplikasi Teman Bus adalah salah satu aplikasi pengembangan transportasi umum. Aplikasi berbasis jalan ini menggunakan teknologi, nontunai dan bertujuan untuk meningkatkan keamanan pergerakan masyarakat. Layanan Teman Bus berisi seluruh informasi yang diperlukan oleh pengguna seperti informasi jadwal, rute perjalanan, dan lokasi halte terdekat sehingga memudahkan pengguna [2].

Aplikasi Teman Bus ini membutuhkan kemudahan pengguna dalam mengakses layanan Teman Bus, untuk mencapai kebutuhan tersebut maka aplikasi ini membutuhkan kualitas sistem yang relevan, efisien, dan reliabilitas. Karakteristik kualitas sistem yang memiliki kenyamanan akses, fleksibilitas, keandalan sistem, dan kecepatan akses mampu meningkatkan kualitas aplikasi dan mendapatkan kepuasan serta loyalitas pengguna terhadap aplikasi Teman Bus.

Pada penelitian yang telah dilakukan pada aplikasi Teman Bus sebelumnya [3] menyatakan kinerja *Information & Data, Control & Security, Service, dan User Satisfaction* kurang baik. Menurut DeLone dan McLean (1992, 2003) *user satisfaction* akan berhubungan terhadap kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan baik secara positif atau negatif. Yang berarti kualitas sistem, kualitas informasi, ataupun kualitas layanan pada aplikasi Teman Bus masih rendah, maka dari itu perlu adanya peningkatan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan sehingga naiknya tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi ini.

Menurut DeLone dan McLean (1992) kualitas sistem adalah bagaimana kemampuan kinerja dari sistem serta kemampuan sistem informasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna secara menyeluruh. Dari hasil survey awal yang dilakukan, 20 dari 32 responden mengalami kesulitan saat menggunakan aplikasi Teman Bus, hal ini berkaitan pada kualitas sistem. Selanjutnya 18 dari 32 responden mengatakan bahwa fitur pada aplikasi sulit dipahami, hal ini berkaitan pada kualitas informasi. Yang terakhir 24 dari 32 responden mengatakan bahwa aplikasi Teman Bus tidak memahami kebutuhan pengguna, hal ini berkaitan pada kualitas layanan. Berikut adalah beberapa masalah yang dikeluhkan oleh responden, yaitu :

Tabel 1. Kendala dari Survey Awal

“Navigasi busnya sering buruk, jadi lokasi busnya kadang ngelag”
“Kesulitan dengan fitur lokasinya, kadang bingung posisi busnya”
“Pelacakan bus tidak akurat”
“Sulit menentukan rute terdekat karena aplikasinya menunjukkan banyak arah”
“Aplikasinya sering muncul tulisan timeout! Seharusnya diperbaiki”

Permasalahan-permasalahan dapat dilihat pada tabel 1. Pada survey awal pun penulis menambahkan kolom saran dari permasalahan yang sudah dipaparkan, berikut adalah beberapa sarannya:

Tabel 2. Saran dari hasil Survey Awal

“Menyediakan fitur rute terdekat sesuai titik lokasi kita berada”
---

“Pelacakan bus harus real-time”
“Tolong pembelian tiket bisa menggunakan aplikasi”
“Semoga info jadwal busnya tepat waktu”
“Semoga bisa diperbaiki karena aksesnya butuh waktu yang lama”

Keseluruhan data survey awal yang didapatkan dan diamati bisa dikatakan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan masih perlu adanya peningkatan sehingga kebutuhan dan tujuan pengguna dapat terpenuhi dan pengguna merasa nyaman saat menggunakan aplikasi Teman Bus.

Menurut DeLone dan McLean (2003) [4], kualitas sistem adalah ciri karakteristik kualitas yang diharapkan dari sistem informasi itu sendiri. Kualitas sistem dalam arti yang lebih luas menjelaskan tentang bagaimana perasaan yang dirasakan oleh pengguna terhadap aplikasi. Pada kualitas sistem berfokus terhadap sistem yang ada pada aplikasi yang memberikan kemudahan bagi pengguna untuk melakukan interaksi pada aplikasi, kemudahan pengguna dalam mendapatkan informasi atau menjalankan aplikasi, dan kenyamanan pengguna saat melakukan transaksi. Kualitas sistem mampu diukur bagian fungsionalnya yaitu *usability* [5]. *Usability* adalah salah satu prinsip dari interaksi antara *Human Computer Interaction* (HCI) [5]. ISO 9241 menjelaskan bahwa *usability* berfokus pada seberapa jauh pengguna memakai produk sehingga mencapai tujuan pengguna secara efektif, efisien, dan memuaskan [15].

Menurut DeLone dan Mclean (1992, 2003), Kualitas informasi memiliki metrik semacam informasi yang diperoleh dari sistem, akurasi informasi yang disampaikan, relevansi informasi, ketepatan waktu, dan kelengkapan informasi. Kualitas informasi sering diungkapkan sebagai dimensi Kepuasan *end-user* (Ives et al., 1983; Baroudi dan Orlikowski, 1988; Doll et al., 1994)

Kualitas Layanan dapat disebut sebagai sebuah perbandingan dari harapan pengguna pada layanan dengan layanan yang dirasakan saat penggunaan. Menurut Urbach & Mueller (2012) kualitas layanan yaitu kualitas dukungan yang diperoleh pengguna guna membantu serta mempermudah pengguna saat menggunakan aplikasi. Pada penelitian DeLone and Mclean (2016), Livari (2005) menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki hubungan positif terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan Tugas Akhir penulis mendeskripsikan tentang kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan pada aplikasi Teman Bus terhadap kepuasan pengguna dengan memanfaatkan metode DeLone dan McLean. Responden pada penelitian ini minimal 17 Tahun yang menurut (Hurlock, 2006) usia 17 tahun adalah umur yang termasuk dewasa dan sudah dianggap matang secara hukum. Penelitian ini akan menghasilkan berupa nilai kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang berpengaruh positif ataupun negatif terhadap kepuasan pengguna. Penulis akan melakukan perbaikan jika adanya nilai antara kualitas sistem, kualitas informasi, maupun kualitas layanan berpengaruh secara negatif atau sama sekali tidak memiliki pengaruh apa pun terhadap kepuasan pengguna. Perbaikan yang akan dilakukan pada penelitian ini berupa *prototype* yang diharapkan dapat meningkatkan nilai pada kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Diharapkan juga kebutuhan dan tujuan pengguna dapat terpenuhi melalui perbaikan *prototype*.

## 1.2 Rumusan masalah

1. Apakah Kualitas Sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi Teman Bus?
2. Apakah Kualitas Informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi Teman Bus?
3. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi Teman Bus?
4. Bagaimana rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna terhadap hasil analisis kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan pada aplikasi Teman Bus?

## 1.3 Batasan masalah

1. Analisis dilakukan terhadap kualitas sistem pada aplikasi Teman Bus.
2. Analisis dilakukan terhadap kualitas informasi pada aplikasi Teman Bus.
3. Analisis dilakukan terhadap kualitas layanan pada aplikasi Teman Bus
4. Target responden untuk penelitian ini merupakan pengguna yang memakai aplikasi Teman Bus.
5. Melakukan perbaikan perancangan berupa *prototype*.

#### **1.4 Tujuan**

1. Mengetahui pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi Teman Bus
2. Mengetahui pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi Teman Bus.
3. Mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi Teman Bus.
4. Mengetahui hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan pada aplikasi Teman Bus terhadap kepuasan pengguna.
5. Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Teman Bus
6. Merancang rekomendasi perbaikan berupa desain *prototype* dari hasil analisis terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi Teman Bus.