

Bab I. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Seiring berkembangnya penggunaan teknologi, kemudahan bagi penggunanya sudah menjadi suatu kebutuhan salah satunya dalam melakukan pembayaran. Salah satu platform pembayaran yang sedang marak belakangan ini adalah Jaklingko. Jaklingko menyediakan layanan pembayaran yang terintegrasi dengan berbagai bentuk lainnya seperti aplikasi dan kartu pada daerah DKI Jakarta.

Jaklingko sendiri merupakan sistem terpadu yang mendukung penggunaan transportasi umum dan membatasi kendaraan pribadi. Sistem ini hadir untuk mengatasi permasalahan transportasi yang ada di DKI Jakarta yaitu kemacetan dan polusi udara. Kemacetan yang terjadi di DKI Jakarta terbilang sangat masif, hal ini dapat dilihat dari 60% kecelakaan lalu lintas di Jakarta melibatkan sepeda motor (Ditlantas Polda Metro Jaya, 2018). Selain itu, sepeda motor merupakan penyumbang terbesar karbon monoksida (CO) dan hydrocarbon (HC) sebesar 44.5% dari sektor transportasi di DKI Jakarta (Komite Penghapusan Bensin Bertimbang/KPBB, 2019). Maka dari itu, pemerintah mulai menuntut perubahan pada sistem dan jaringan transportasi darat yang efisien salah satu target pemerintah adalah 60% (enam puluh persen) perjalanan penduduk menggunakan angkutan umum (Amanat Perda 1/2012 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah 2030 Pasal 22 ayat (2)). Kehadiran sistem Jaklingko merupakan strategi pemerintah untuk memenuhi target tersebut. Jaklingko mengintegrasikan sistem pembayaran di MRTJ, Transjakarta, LRT, KCI, dan Railink. Layanan transportasi ini sudah dapat digunakan di daerah Jakarta. Walaupun begitu, layanan transportasi ini tidak luput dari keluhan penggunanya. Keluhan ini yang menjadi salah satu faktor kendala pada industri jasa [1]. Maka dari itu, hal ini mendukung untuk melakukan pengukuran kualitas pelayanan.

Pembayaran pada jaklingko tersedia secara digital pada aplikasi ataupun fisik pada kartu seperti *e-money*. Aplikasi jaklingko sendiri tersedia pada *playstore* maupun *appstore* sehingga pengguna dari berbagai kalangan dapat melakukan instalasi dengan mudah. Selain itu, kartu fisik dapat dibeli dengan terjangkau, mengutip laman resmi Transjakarta, ada terdapat 100 halte yang sudah terpasang *vending machine* kartu uang elektronik Jaklingko. Pemerintah DKI Jakarta mencatat bahwasannya pengguna transportasi publik tiap harinya mencapai angka 350 ribu orang pada tahun 2022.

Kepuasan pengguna merupakan ukuran yang menentukan seberapa baik produk atau layanan perusahaan memenuhi harapan pelanggan. Apabila produk atau layanan yang diberikan tidak memenuhi harapan pelanggan maka itu disebut sebagai kekecewaan pelanggan. Harapan pelanggan dibentuk dari pengalaman pelanggan sebelumnya pernah menggunakan produk atau layanan yang serupa. Semakin tinggi harapan pengguna maka semakin tinggi juga potensi pelanggan untuk kecewa. Maka dari itu, memastikan pengguna atau konsumen merasa puas dengan layanan pembayaran yang ditawarkan oleh Jaklingko sangat diperlukan. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk melakukan analisis tersebut adalah metode *Service Quality* untuk mengukur sejauh mana produk atau layanan perusahaan memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Studi ini menggunakan metode *Service Quality* yaitu metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kualitas layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan, dengan fokus pada kepuasan pengguna atau konsumen. Metode ini melibatkan lima dimensi kualitas layanan, yaitu keandalan, daya tanggap, asuransi, empati dan berwujud. Oleh karena itu, penelitian ini perlu dilakukan untuk mencari tahu bagaimana pelanggan merasakan kinerja layanan Jaklingko selama ini. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mencari tahu layanan Jaklingko mana yang memenuhi persepsi pengguna dan mana yang belum. Penelitian ini layak menggunakan metode *service quality* dan IPA dikarenakan penelitian serupa pernah dilakukan pada bus Trans Koetaradja dengan menggunakan metode yang sama [7]. Hasilnya

menunjukkan bahwa beberapa indikator harus diimprovisasi untuk memenuhi persepsi pelanggan bus Trans Koetaradja.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan sebelumnya, adapun perumusan masalah yang akan dibahas :

1. Bagaimana tingkat layanan serta gap antara harapan pengguna pada kinerja Jaklingko di Jakarta menggunakan metode Service Quality?
2. Apa saja atribut yang dapat ditingkatkan untuk mengembangkan performansi kinerja Jaklingko dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*?

1.3. Pernyataan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan sebelumnya, adapun pernyataan masalah yang akan dibahas :

1. Jaklingko menghadapi komplikasi dari segi optimalisasi sistem sehingga kinerja produk masih dibawah harapan pengguna.
2. Jaklingko masih belum sepenuhnya berhasil terhadap kemampuannya untuk mengoreksi kesalahan yang terjadi selama proses berlangsung.

1.4. Tujuan

Adapun tujuan dari dilakukannya penelitian ini, antara lain :

1. Mengetahui tingkat layanan serta gap antara harapan dan persepsi pengguna terhadap pembayaran terintegrasi Jaklingko dengan menggunakan metode *service quality*.
2. Menemukan atribut apa saja yang dapat ditingkatkan untuk produk Jaklingko menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)*

1.5. Batasan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah diketahui nilai-nilai batasan dalam penelitian, antara lain :

1. Penelitian ini akan mengimplementasikan metode *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.
2. Pengumpulan data melalui kuesioner yang akan disebarakan kepada pengguna transportasi yang mengimplementasikan sistem Jaklingko yang masuk dalam pengguna Jaklingko.
3. Penelitian ini akan meneliti pengguna transportasi Jaklingko pada umur antara 16-50 tahun.
4. Penelitian ini akan mengumpulkan data dari pengguna transportasi Jaklingko secara langsung maupun menggunakan Lembaga survey dalam penyebaran kuesioner.

5. Membandingkan hasil dari semua dimensi *service quality* dengan *satisfaction* secara umum. Apabila ada salah satu nilai indikator dimensi *service quality* < *satisfaction* maka indikator tersebut dapat dikategorikan pada tingkat belum mencapai kepuasan.

1.6. Hipotesis

1. Seluruh nilai dimensi pada servqual menunjukkan kepuasan.
2. Sebagian atau seluruh nilai dimensi pada servqual menunjukkan kepada ketidakpuasan.
3. Seluruh nilai dimensi pada servqual berada pada kuadran D (*Satisfaction*) menurut hasil analisis (IPA)
4. Sebagian atau seluruhnya nilai dimensi pada servqual tidak berada pada kuadran IV (*Satisfaction*) menurut hasil analisis (IPA).

1.7 Tahapan Penelitian

Penelitian ini dimulai dengan tahap kajian literatur penelitian yang berkaitan dengan penelitian sebagai sumber referensi serta mencari jurnal yang memiliki topik serupa dengan penelitian ini guna menyusun model penelitian. Setelah tahap kajian literatur telah dilakukan, maka penelitian akan berlanjut ke tahap pencarian dan pengumpulan data. Tahap ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang aktif menggunakan layanan Jaklingko sebagai sistem pembayaran layanan transportasi sebagai sumber informasi. Sebelum ke tahap selanjutnya, peneliti akan menguji validitas dan reliabilitas dari hasil kuesioner yang disebarkan.

Setelah data didapatkan, penelitian ini akan berlanjut ke tahap pengolahan data menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA), yaitu mengukur aspek-aspek dan mengidentifikasi tindakan yang perlu dilakukan selanjutnya. Dalam metode ini peneliti akan mengukur seberapa tinggi kepuasan pengguna terhadap layanan Jaklingko dan seberapa tinggi performa layanan Jaklingko di Jakarta memahami persepsi dan kebutuhan dari penggunanya.

Studi ini mengimplementasikan lima dimensi *Service Quality* pada layanan Jaklingko dan penilaian atribut dengan metode IPA. Hasil analisis dari penelitian ini berupa nilai kepuasan dari pengguna layanan Jaklingko serta menemukan atribut yang perlu ditingkatkan.

1.8 Jadwal Penelitian

Tabel 1 : jadwal kegiatan

Nama Kegiatan	Bulan						
	1	2	3	4	5	6	7

Bimbingan dengan pembimbing							
Perancangan metodologi dan analisis kebutuhan model							
Pengumpulan data							
Menyusun analisis kepuasan							
Menyusun model penelitian							
Uji Validitas dan reliabilitas data							
Pengujian model penelitian							
Penyusunan laporan tugas akhir							
Presentasi							

1.9 Sistematika Penulisan

Tugas akhir ini akan disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

- BAB I Pendahuluan

Bab I Pendahuluan akan menjelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah, pernyataan masalah, tujuan, batasan masalah, hipotesis, sampai dengan rencana kegiatan pengerjaan tugas akhir.

- BAB II Kajian Pustaka

Bab II Kajian Pustaka membahas mengenai teori, konsep, model, penelitian dahulu dan lain sebagainya sebagai landasan atau acuan dalam penelitian tugas akhir.

- BAB III Metodologi dan Desain Sistem

Bab III Metodologi dan Desain sistem menjelaskan tentang metode penelitian dan metode pengujian yang akan digunakan pada penelitian.