

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pesatnya laju teknologi informasi di era globalisasi saat ini menjadikan kebutuhan akan informasi sangat penting dalam kehidupan manusia. Penggunaan informasi ini tentunya sudah merambah ke segala bidang atau aspek kehidupan seperti bidang pendidikan, kesehatan, bisnis dan manajemen, pertanian, peternakan, penambangan, pertahanan dan keamanan serta bidang transportasi.

Transportasi merupakan proses pemindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan sarana atau fasilitas yang digerakkan oleh manusia atau mesin (Nova & Widiastuti, 2019). Penggunaan teknologi pada bidang transportasi digunakan untuk meningkatkan keselamatan, mobilitas, mengurangi biaya dan mengurangi kerusakan lingkungan. Transportasi ojek digunakan untuk mobilitas yang menjadi pilihan masyarakat karena dapat menghindari kemacetan, ojek biasanya ada ditempat tempat fasilitas umum bahkan terkadang ada di tempat pangkalan ojek, namun seiring berkembangnya teknologi ojek konvensional sudah bertransformasi menjadi ojek online.

Perubahan ojek konvensional menjadi ojek online yang saat ini sangat diminati oleh masyarakat merupakan suatu bentuk perubahan sosial masyarakat yang menghendaki kemudahan dalam penggunaan moda transportasi. Ojek Online merupakan ojek sepeda motor yang dapat dipesan menggunakan teknologi internet dengan memanfaatkan aplikasi pada telepon genggam. Aplikasi yang digunakan untuk memesan ojek online telah dilengkapi dengan jarak antara lokasi

penjemputan dan tujuan, lama pengemudi menuju lokasi penjemputan dan lama pengemudi mengantar ke lokasi tujuan, tarif, nama pengemudi ojek. Identitas pengemudi dapat diketahui secara langsung dan pasti karena sebelum bergabung dengan perusahaan, para pengemudi telah mengisi daftar identitas untuk di lampirkan agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan. Ojek online yang saat ini berada di masyarakat antara lain Gojek, Grab, Maxim Driver, Indrive, Nujek.

Keberadaan ojek online di masyarakat menjadikan masyarakat lebih memilih menggunakan ojek online, sehingga pengguna ojek online semakin meningkat. Semakin banyak Masyarakat yang menggunakan jasa ojek online ternyata menimbulkan permasalahan dimana terdapat ketidakpuasan pelanggan ojek online. Berdasarkan hasil tinjauan pada aplikasi layanan ojek online yang diperoleh dari toko aplikasi, terdapat beberapa kendala yang umumnya dihadapi oleh pengguna, antara lain, aplikasi mengalami kegagalan dalam merespons, sering mengalami penutupan paksa (*force close*), memerlukan waktu loading yang lama, ketidakmampuan menggunakan fitur paylater meskipun saldo mencukupi, ketidakberhasilan dalam memanfaatkan setelah dilakukan pembaruan, ketidaksesuaian titik pada peta dengan lokasi sebenarnya, dan navigasi yang tidak akurat, sehingga seringkali mengarahkan pengguna ke jalan buntu.

Keluhan atau permasalahan pengguna ojek online atas sistem atau aplikasi yang digunakan akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna ojek online. Kepuasan pengguna merupakan hal yang penting dalam pengembangan sebuah sistem informasi sebagai acuan dalam proses pengembangan sistem sehingga kualitas sistem semakin baik yang nantinya berdampak terhadap kepuasan pada saat

menggunakan sistem. Kepuasan merupakan perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan realita (kenyataan), jika harapan sesuai dengan kenyataan maka tingkat kepuasan akan meningkat, namun apabila harapan tidak sesuai kenyataan maka tingkat kepuasan menurun. Oleh karena itu untuk menjaga kualitas sebuah sistem informasi diperlukan evaluasi faktor kepuasan pengguna, salah satu metode yang digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap sistem informasi adalah *End User Computing Satisfaction* (EUCS) (Saputra, 2019).

Maka berdasarkan permasalahan di atas pada penelitian ini penulis ingin melakukan analisis pada faktor kepuasan pengguna ojek online di wilayah Banyumas berdasarkan persepsi masyarakat menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Pada Model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) terdapat lima faktor atau variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan user atau pengguna terhadap ojek online. Faktor atau variabel tersebut adalah terdiri dari: Isi (*Content*), Akurat (*Accuracy*), Bentuk (*Format*), Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*), dan Ketepatan Waktu (*Timeliness*).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah variabel-variabel pada Model EUCS (*content*), akurasi ketepatan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), ketepatan waktu (*timeliness*), memiliki manfaat berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi ojek online?

2. Variabel apakah yang paling berpengaruh pada tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi ojek online?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka batasan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik purposive sampling dalam penyebaran kuesioner.
2. Pada penelitian ini model analisis menggunakan tujuh variabel yaitu kepuasan pengguna terhadap isi (*Content*), kepuasan pengguna terhadap akurasi (*Accuracy*), kepuasan pengguna terhadap kemudahan (*Ease Of Use*), kepuasan pengguna terhadap tampilan (*Format*), kepuasan pengguna terhadap ketepatan waktu (*Timeliness*), Kepuasan pengguna terhadap kegunaan manfaat yang akan dihubungkan dengan *user satisfaction*.

D. Tujuan Penelitian

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

1. Mengukur tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi transportasi online menggunakan model *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*.
2. Menguji variabel apa saja yang paling mempengaruhi kepuasan pengguna akhir aplikasi transportasi online.

E. Manfaat Penelitian

Berikut manfaat yang diperoleh dari penelitian skripsi ini:

1. Bagi penulis, kegiatan dan hasil penelitian diharapkan dapat meningkatkan

kepuasan dan fungsi keilmuan yang dapat dipelajari selama mengikuti perkuliahan Program Studi Teknik Dan Sains Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

2. Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan agar dapat menjadi acuan dalam mengembangkan aplikasi gojek online sehingga nantinya dapat diterima dan digunakan oleh pengguna menjadi sistem yang baik dan lebih efektif kedepannya.

