

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi yang begitu cepat telah membuat teknologi menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari. Perkembangan ini menyederhanakan dan meningkatkan efisiensi berbagai aktivitas, seperti komunikasi yang kini dapat dilakukan dengan lebih mudah berkat teknologi. Teknologi telah dipakai di berbagai bidang tidak memungkiri semua bidang yang memakai teknologi dapat melaksanakan pekerjaan mereka dengan semakin mudah[1]. Perkembangan teknologi informasi saat ini sangat pesat, seiring dengan meningkatnya kebutuhan manusia. Kemajuan ini mendorong banyak perusahaan untuk meningkatkan kinerjanya, guna memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan[2]. Semua industri berusaha untuk melakukan pengembangan teknologi guna pemenuhan kebutuhan dari pelanggan. Tidak menutup kemungkinan salah satu industri yang juga berkembang adalah transportasi online.

Transportasi adalah aktivitas memindahkan sesuatu dari lokasi asal ke lokasi tujuan. Ini merupakan usaha untuk memindahkan atau mengalihkan barang atau orang dari satu tempat ke tempat lain agar dapat lebih bermanfaat di lokasi tujuan. Transportasi online adalah layanan transportasi yang menggunakan internet dalam setiap tahap transaksinya, mulai dari pemesanan, peninjauan rute, pembayaran, hingga pengajuan keluhan[3]. Transportasi online menjadi salah satu layanan yang paling sering digunakan oleh masyarakat, khususnya di Indonesia[4]. Saat ini, banyak orang lebih memilih menggunakan transportasi online seperti Goway untuk bepergian dari satu lokasi ke lokasi lain, atau hanya untuk mengirim barang dan makanan. Keadaan ini yang menyebabkan sebagian orang yang sebelumnya memakai kendaraan pribadi, kini telah beralih menggunakan kendaraan umum seperti Goway karena layanannya lebih murah cepat. Implikasi model layanan seperti ini membuat kebanyakan orang dapat menentukan pilihan yang lebih cepat dan lebih murah daripada model transportasi sebelumnya[5].

Goway adalah aplikasi pesan antar lokal kabupaten Sumenep. Goway didirikan pada tahun 2021 di Kabupaten Sumenep dengan memulai operasional pertama kalinya di Kecamatan Arjasa dan Kangayan. Jumlah pengguna aplikasi Goway saat ini sudah lebih dari 10.000 pengguna pada Play Store. Goway adalah produk teknologi milik anak Sumenep yang selalu memperhatikan kesejahteraan mitra dan driver dengan menyediakan berbagai kemudahan. Goway telah berhasil membuka lapangan pekerjaan bagi warga sekitar dengan menjadi mitra driver untuk pengantaran makanan, jastip maupun ojek. Dengan menggunakan Goway, Anda dapat membantu para mitra dan driver Goway dalam menggapai mimpi dan membahagiakan keluarga mereka, serta turut jadi bagian dari misi meningkatkan taraf hidup warga Sumenep.

Aplikasi Goway membangun layanan untuk membantu memudahkan urusan masyarakat dan membantu meningkatkan jangkauan penjualan UMKM. Pada aplikasi Goway terdapat 3 layanan yaitu layanan pesan-antar makanan dan belanjaan (Goway Food), Layanan transportasi memakai sepeda motor (Goway ojek) dan Layanan pengiriman barang dengan mudah dan cepat (Goway Jastip). Dengan menggunakan aplikasi Goway dapat meningkatkan pengetahuan masyarakat terkait minat seorang konsumen dalam melakukan pesan antar lokal secara online dengan menggunakan aplikasi Goway. Selain itu dapat menjadi pertimbangan bagi manajemen Goway untuk meningkatkan persepsi konsumen terhadap penggunaan aplikasi Goway, sehingga perusahaan dapat melakukan pengembangan berbagai inovasi baru yang dapat meningkatkan motivasi konsumen untuk terus menggunakan aplikasi Goway, termasuk mempermudah penggunaan aplikasi atau menambah fitur-fitur baru yang bisa menguntungkan konsumen dalam melakukan transaksi secara online.

Aplikasi Goway sendiri memiliki misi yang sangat berfokus pada pengguna. Maka dari itu, meningkatkan mutu layanan merupakan hal krusial bagi Aplikasi Goway. Namun, kenyataannya tidak sedikit pengguna yang memiliki keluhan terkait layanan yang diberikan oleh aplikasi Goway. Keluhan pengguna berupa kritik tentang layanan aplikasi Goway sering dijumpai di *Play Store*. Berdasarkan

ulasan pengguna tersebut diketahui dalam penggunaannya masih ada kekurangan pada aplikasi Goway yang membuat pengguna memberikan rating yang kecil, aplikasi Goway masih sering mengalami banyak kendala yang ditemukan, seperti aplikasi Goway hanya tersedia untuk perangkat android dan tidak tersedia untuk iPhone, proses pendaftaran aplikasi sering bermasalah, aplikasi Goway sering keluar secara tiba-tiba saat digunakan, keluhan pengguna jarang direspon aplikasi, layanan aplikasi Goway tidak beroperasi hingga 24 jam, sehingga permasalahan-permasalahan tersebut membuat pengguna kurang puas dalam penggunaan Aplikasi Goway. Oleh karena itu, perlu adanya analisis kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan pada aplikasi Goway untuk mengetahui apakah aplikasi tersebut sudah memberikan pelayanan yang maksimal agar sesuai dengan harapan pengguna.

Pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi Goway dilakukan menggunakan metode *Service Quality* dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Dalam mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan maka kualitas pelayanan di tinjau dengan *Service Quality*[6]. *Service Quality* adalah metode untuk pengukuran serta melakukan evaluasi terhadap suatu kualitas pelayanan yang tersedia. Kuesioner dengan bentuk *Service Quality* disusun untuk mengukur harapan pelanggan dan menentukan persepsi pelanggan terhadap kualitas suatu pelayanan[7]. Metode penelitian *Service Quality* didasarkan pada persepsi kualitas pengguna, yang mengukur perbedaan antara harapan dan realitas layanan yang diterima. Penilaian dilakukan berdasarkan *assurance*, *empathy*, *tangibles*, *responsive* dan *reliability*[8]. Hasil perhitungan dinyatakan sebagai kesenjangan atau gap terhadap kualitas suatu pelayanan[7].

Pengukuran dilanjutkan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan. Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan index untuk menentukan tingkat kepuasan secara menyeluruh dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur[9]. Pada metode *Customer*

Satisfaction Index (CSI), tingkat kepentingan menunjukkan seberapa penting aspek tersebut. Tingkat kepentingan ini tentu saja akan sejalan dengan tingkat harapan seseorang atas pelayanan suatu objek. Sedangkan tingkat kepuasan menunjukkan kepuasan konsumen terhadap kinerja sistem tersebut. Tingkat kepuasan ini tentu saja akan sejalan dengan kinerja suatu sistem, karena angka tingkat kepuasan ini ditentukan oleh baik tidaknya pelayanan sistem tersebut terhadap konsumen[10]. Dalam penelitian ini *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan secara menyeluruh dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan atribut – atribut yang di ukur.

Banyak studi telah dilakukan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna, namun setiap peneliti memiliki cara yang berbeda dalam menerapkan metode serta memilih studi kasus yang mereka gunakan. Pada penelitian sebelumnya sudah terdapat penelitian mengenai kepuasan pengguna berupa[11] Hasil penelitian pada pengolahan data berupa *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* diperoleh tingkat kepuasan pelanggan menggunakan pengukuran *Customer Satisfaction Index* (CSI), nilai persentase yang didapatkan adalah sebesar 85,198% dan menurut tabel indeks kepuasan pelanggan, nilai tersebut menginterpretasikan perasaan puas oleh pelanggan. Penelitian lain[12] Penilaian dilakukan berdasarkan *assurance*, *empathy*, *tangibles*, *responsiveness* dan *reliability*. Dari hasil pembahasan yang telah dilakukan diperoleh dimensi *tangibles* mendapat hasil persentase 80,93% “puas”, *reliability* sebesar 83.90% “sangat puas”, *responsiveness* sebesar 79.37% “puas”, *assurance* sebesar 84,30% “sangat puas”, dan *empathy* sebesar 79,67% “puas”. Pengukuran tingkat kepuasan yang dilakukan dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan 100 orang sebagai responden adalah sebesar 80.04% dapat dikatakan pengguna merasa “puas” atas layanan yang telah diberikan .

Berdasarkan permasalahan diatas, maka penulis melakukan suatu penelitian yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Aplikasi Goway Menggunakan *Service Quality* Dan *Customer Satisfaction Index* (CSI)”. Hasil dari penelitian ini, diharapkan dapat memperoleh nilai dari

pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan Aplikasi Goway sebagai bentuk pertimbangan dalam pengembangan aplikasi lebih lanjut.

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan, diketahui aplikasi Goway masih sering mengalami banyak kendala yang ditemukan pada ulasan *Play Store*, seperti aplikasi Goway hanya tersedia untuk perangkat android dan tidak tersedia untuk iPhone, proses pendaftaran aplikasi sering bermasalah, aplikasi Goway sering keluar secara tiba-tiba saat digunakan, keluhan pengguna jarang direspon aplikasi, layanan aplikasi Goway tidak beroperasi hingga 24 jam. Permasalahan-permasalahan tersebut dapat berdampak negatif pada kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan aplikasi Goway. Sehingga perlu dilakukannya penelitian agar dapat dijadikan masukan dan acuan untuk perbaikan aplikasi Goway kedepannya.

1.2.2 Metode Usulan

Metode yang diusulkan untuk mengatasi pemasalahan diatas yaitu metode *Service Quality* dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan pada Aplikasi Goway.

1.2.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian diatas, maka pertanyaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana perhitungan *gap analysis* dari dimensi *Service Quality* pada aplikasi Goway?
- b. Bagaimana kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan pada aplikasi Goway menggunakan *Service Quality* dan *Customer Satisfaction Index* (CSI)?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan dari penelitian ini, yaitu:

- a. Mengukur *gap analysis* dari dimensi *Service Quality* pada aplikasi Goway.
- b. Mengukur kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan Aplikasi Goway menggunakan *Service Quality* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

1.3.2 Manfaat

Terdapat beberapa manfaat dalam penelitian ini, antara lain sebagai berikut:

- a. Manfaat bagi pengguna

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa puas pengguna melakukan transaksi menggunakan aplikasi Goway.

- b. Manfaat bagi pengembang

Penelitian ini membantu pengembang memahami aspek-aspek mana dari aplikasi Goway yang sudah memenuhi harapan pengguna. Ini memberikan panduan spesifik tentang area yang harus dipertahankan atau ditingkatkan.

- c. Manfaat bagi akademik

Penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk menambah pengetahuan bagi peneliti selanjutnya dalam pembuatan laporan skripsi khususnya mahasiswa Universitas Trunojoyo Madura dan sekaligus sebagai bahan perbandingan untuk penelitian yang serupa.

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang terdapat pada penelitian ini, antara lain sebagai berikut:

1. Penelitian berfokus kepada pengguna aplikasi Goway yang ada di Sumenep.
2. Analisis kualitas layanan diukur berdasarkan dimensi *Service Quality*, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*.

3. Penelitian ini membatasi sampel pada pengguna aktif yang telah menggunakan aplikasi Goway lebih dari satu kali.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Penulisan ini akan menyajikan gambaran ringkas tentang bab-bab yang terdapat dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta batasan masalah khususnya dalam analisis kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan Aplikasi Goway.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan mengulas teori-teori yang mendukung penelitian dan studi terdahulu yang relevan dalam konteks analisis tingkat kepuasan pengguna sebagai acuan dalam penyusunan skripsi ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini memaparkan objek penelitian, pengumpulan data, pengolahan data, tahapan-tahapan metode *Service Quality* dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dalam analisis kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan Aplikasi Goway.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan detail mengenai pengolahan data penelitian berupa pengujian dan hasil analisis data menggunakan pendekatan *Service Quality* dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mendapatkan hasil kepuasan pengguna pada Aplikasi Goway.

BAB V PENUTUP

Bab ini memaparkan hasil penelitian berupa kesimpulan dan saran penelitian dalam analisis kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan Aplikasi Goway.