

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia dikenal sebagai sebuah negara kepulauan dimana wilayah maritimnya mendominasi wilayah tersebut dan sebelum memasuki era modern, transportasi kapal telah menjadi salah satu cara utama manusia untuk berlayar dan berdagang antar wilayah. Alat transportasi berupa kapal laut sangat diminati oleh hampir seluruh masyarakat Indonesia dikarenakan tarifnya yang terkenal lebih terjangkau dibandingkan dengan transportasi lainnya. Dengan berjalannya waktu, teknologi, dan penemuan baru, banyak kapal yang telah mengalami kemajuan dan perubahan yang sangat baik, dari segi keamanan, keselamatan dan kelayakan kapal.

Indonesia sendiri memiliki banyak Perusahaan kapal yang beroperasi di dalam Pelayaran Indonesia mulai dari pelayaran penumpang hingga pengangkutan barang, diantaranya yaitu PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) maka dari itu pelayaran di Indonesia semakin hari semakin mengalami kemajuan, salah satunya dalam bidang teknologi informasi. Perkembangan teknologi informasi (TI) di Indonesia telah berkembang sangat pesat. Karena teknologi informasi digunakan untuk membantu manusia dalam menyelesaikan berbagai tugas, maka teknologi informasi sangat penting bagi manusia. Perubahan dalam sistem, seperti yang memengaruhi sistem perdagangan, sistem pemesanan, dan prosedur transaksi, juga didorong oleh kemajuan teknologi informasi. Sebagai sebuah perusahaan, menerapkan teknologi informasi terbukti mampu meningkatkan efektifitas dan efisiensi kinerja perusahaan[1]. Ketersediaan *smartphone* dan kemajuan teknologi informasi secara umum menginspirasi para pengusaha untuk menggunakan *smartphone* guna mengembangkan bisnis mereka dan mempertahankan klien untuk barang dan jasa mereka. Salah satu media teknologi informasi yang kini dibutuhkan untuk menyelesaikan transaksi adalah aplikasi seluler.

Aplikasi *mobile* berasal dari dua kata *mobile* dan *application*. Kata *application* memiliki arti penerapan, lamaran, penggunaan. Sederhananya, pengertian aplikasi merupakan suatu program siap pakai yang diciptakan untuk melakukan suatu fungsi

bagi pengguna atau aplikasi lain, serta dapat digunakan oleh sasaran yang dituju sedangkan *mobile* adalah sebagai perangkat yang dapat digunakan secara portabel atau bergerak. Aplikasi *Mobile* merupakan istilah yang digunakan untuk merujuk pada aplikasi yang beroperasi pada *mobile device*. Ketika menggunakan aplikasi tersebut, hal ini memudahkan untuk bisa mengerjakan macam-macam kegiatan seperti kegiatan hiburan, belajar, berdagang, melaksanakan tugas perusahaan, searching dan lain-lain[1]. Banyaknya minat dari masyarakat dengan adanya alat transportasi kapal laut ini, maka beberapa perusahaan Pelayaran Indonesia memiliki aplikasi *mobile* untuk memudahkan pembelian tiket secara *online*.

Perkembangan era digital yang pesat saat ini, layanan aplikasi menjadi salah satu elemen kunci dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. PT Pelni (Persero) sebagai perusahaan pelayaran nasional Indonesia juga tidak ketinggalan dalam menghadirkan layanan aplikasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggannya. Salah satu aplikasi yang diperkenalkan adalah Pelni Mobile, yang dirancang untuk memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam melakukan berbagai transaksi terkait perjalanan laut, seperti pembelian tiket, pengecekan jadwal dan informasi terkait rute pelayaran[2]. Aplikasi Pelni *Mobile* telah di *download* sebanyak 500 ribu lebih pengguna dengan *rating* 2.8 dari 2 ribu ulasan yang ditulis oleh pengguna aplikasi. Meskipun demikian aplikasi Pelni Mobile masih sering mengalami *error* seperti adanya ketidaksesuaian antara status penjualan tiket yang ditampilkan dalam aplikasi Pelni *Mobile* dengan kondisi aktual ketersediaan tiket. Meskipun sistem aplikasi menyatakan bahwa seluruh tiket telah terjual habis ternyata masih terdapat tiket yang tersedia, tidak muncul jadwal keberangkatan kapal dan masih banyak ulasan berupa keluhan negatif di *playstore*. Dalam pengelolaan layanan aplikasi seperti Pelni *Mobile*, penting untuk memastikan bahwa kepuasan pelanggan terjaga dengan baik. *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah istilah dari salah satu cara yang efektif guna mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan, dengan kriteria yang dimiliki CSI dimana nilai 66%-80.99% dianggap puas[3]. Dalam penelitian yang terletak pada *mobile service quality* yang sudah di sesuaikan dengan objek yang telah

digunakan. Dengan menggunakan dimensi yang dimiliki *mobile service quality* (*Ms-Qual*) dengan metode CSI yang digunakan untuk perhitungan kepuasan, PT Peln (Persero) dapat mengetahui persentase kepuasan pengguna layanan aplikasi Peln Mobile, serta memahami persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui model dimensi yang dimiliki *mobile service quality* dan menggunakan metode CSI akan membantu PT Peln (Persero) dalam meningkatkan pengalaman pengguna aplikasi, merancang strategi perbaikan yang tepat, dan memastikan bahwa layanan yang disediakan memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan[3].

Penelitian lainnya menjelaskan tentang penggunaan metode CSI yang digunakan untuk menemukan besarnya persepsi yang mana bisa dipenuhi oleh aplikasi Mobile Banking BMT Sakinah. Penggunaan metode CSI pada analisis kepuasan pengguna aplikasi Mobile Banking Sakinah menunjukkan pada kisaran skor 66%-80,99%. Dalam kriteria yang ada pada metode CSI menunjukkan hasil tersebut hampir mencapai harapan dari user, yang artinya nilai 66%-80,99% menunjukkan bahwa layanan yang tersedia pada mobile banking BMT Sakinah secara keseluruhan nasabah merasa puas terhadap kinerja layanan mobile banking[4]. Penelitian lain yang sama menggunakan metode CSI untuk mengukur persentase kepuasan pelanggan pada aplikasi Brimo. Penggunaan metode CSI pada penelitian ini menghasilkan nilai persentase kepuasan pengguna sebesar 81,33% dimana dalam kriteria penilaian CSI didapatkan bahwa pelanggan merasa sangat puas terhadap kualitas layanan aplikasi Brimo[3].

Berdasarkan latar belakang ini memberikan landasan penting untuk melakukan penelitian tentang kepuasan pelanggan terhadap layanan aplikasi Peln Mobile dengan *mobile service quality* menggunakan metode CSI untuk perhitungan tingkat kepuasan untuk mengetahui kepuasan pengguna. Untuk itu, penulis melakukan pengukuran dan menganalisis kualitas layanan pada aplikasi Peln Mobile untuk mengetahui kepuasan pelanggan pada layanan dengan judul **"Analisis Kepuasan Pengguna Pada Kualitas Layanan Aplikasi PELNI Mobile Berdasarkan Mobile Service Quality Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI)."**

Tujuan dari adanya penelitian ini yaitu guna memahami sejauh mana pengguna merasakan kepuasan atau tidak puas dengan layanan yang dimiliki oleh aplikasi Pelni Mobile dengan mempertimbangkan aspek kualitas pada *mobile service quality* dan menggunakan metode CSI untuk mengetahui persentase tingkat kepuasan pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Permasalahan

Aplikasi Pelni Mobile banyak digunakan untuk pemesanan tiket kapal secara online. Dari banyaknya pengguna aplikasi Pelni Mobile perlu diketahui rating yang sudah ada pada ulasan dalam *google playstore*, apakah rating tersebut bisa memberikan kepuasan atau ketidakpuasan untuk pengguna aplikasi, maka dari itu penelitian ini ditujukan kepada pengguna aplikasi untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna berdasarkan layanan yang sudah ada.

1.2.2 Metode Usulan

Dengan menggunakan dimensi *Mobile Service Quality* dan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dapat menjadi pendekatan yang kuat guna mengidentifikasi apakah pengguna merasakan kepuasan atau tidak ketika menggunakan Pelni Mobile. Penggabungan *Mobile Service Quality* dengan CSI dapat memberikan tingkat kepuasan yang terukur dan sesuai dengan kebutuhan yang ada pada *service quality* aplikasi *mobile*.

1.2.3 Pertanyaan Penelitian

Melihat bagaimana latar belakang yang telah dijelaskan pada sub bab sebelumnya, dapat dirumuskan beberapa masalah pada penelitian yaitu berupa berapa tingkat kepuasan pengguna dengan menggunakan metode *customer satisfaction index* berdasarkan variabel *mobile service quality*.

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian pada penelitian ini berdasarkan rumusan masalah yang sudah diuraikan pada subbab sebelumnya, maksud yang ingin dicapai oleh penulis adalah untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan

aplikasi Pelni untuk rekomendasi perbaikan tampilan berdasarkan model *mobile service quality* dengan metode *Customer Satisfaction Index* untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan keuntungan untuk para pihak yang berkepentingan langsung dalam problematika yang dikaji.

1) **Manfaat Akademis**

Satu diantara syarat meraih gelar Strata satu (S1) di Universitas Trunojoyo Madura.

2) **Manfaat Teoritis**

Harapan dari segi teoritis bisa memberi informasi maupun ide guna terhadap penelitian selanjutnya.

3) **Manfaat Praktis**

Harapan hasil bisa menjadi tolak ukur dalam pengembangan aplikasi Pelni Mobile bagi perusahaan.

1.4 Batasan Masalah

Penulis membuat batasan masalah dalam penelitian ini dengan tujuan supaya apabila ada permasalahan yang ditemui dapat diatasi dan tidak meluas, untuk itu batasan-batasan tersebut diantaranya sebagai berikut:

- 1) Penelitian ini terbatas pada penggunaan dimensi *mobile service quality* dan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebagai alat untuk mengukur kepuasan pelanggan. Cara lain untuk mengukur kepuasan pelanggan mungkin tidak akan dibahas.
- 2) Fokus pada kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diutamakan pada penelitian ini yang nantinya diberikan melalui aplikasi Pelni Mobile, sehingga tidak akan memasukkan aspek lain dari layanan Pelni yang tidak terkait dengan aplikasi *mobile*.
- 3) Penelitian ini hanya membahas fitur pemesanan tiket yang ada di aplikasi Pelni *Mobile*.

- 4) Penelitian ini menggunakan skala likert untuk pengukuran tingkat kepuasan pada aplikasi Pelni *Mobile*.
- 5) Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif dengan analisis data yang diolah menggunakan perangkat lunak SPSS.

1.5 Sistematika Penulisan Proposal Skripsi

Pada saat proses penyusunan skripsi ini, penulis menggunakan sistematika penulisan yang dirancang untuk membuat laporan ini lebih mudah dipahami. Format yang digunakan pada penelitian tersebut juga sudah disesuaikan dengan format penulisan yang ada yang nantinya akan digunakan pada Program Studi Sistem Informasi.

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini, membahas tentang latar belakang, permasalahan mengenai aplikasi Pelni *Mobile*, rumusan masalah, serta tujuan dan manfaat untuk menentukan metode yang digunakan dalam perhitungan tingkat kepuasan pengguna dengan memperhatikan batasan masalah dan sistematika penulisan laporan skripsi.

BAB II: KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini, membahas teori pendukung mengenai kepuasan pengguna, *service quality*, *MS-Qual (Mobile service quality)*, *Mobile application*, *Customer Satisfaction Index (CSI)*, aplikasi *Pelni Mobile*, uji validitas, uji reliabilitas, populasi, sampel, dan teknik sampling, serta penelitian terkait juga dipaparkan pada bab ini.

BAB III: METODE USULAN

Pada bab ini menjelaskan uraian alur tentang tahapan-tahapan yang akan dilakukan selama penelitian, pengumpulan data, penentuan sampel, pengambilan data, analisis data menggunakan variabel *mobile service quality* dan menggunakan metode *customer satisfaction index (CSI)*, serta evaluasi hasil juga dikemukakan.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, akan menjelaskan hasil dan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan, dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Dimulai dari penyajian data, dan pengujian data.

BAB V KESIMPULAN

Pada bab ini, merupakan bagian penutup skripsi yang menyajikan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan, serta menyajikan saran untuk penelitian yang akan dilakukan selanjutnya.