

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Perkembangan teknologi yang semakin maju mendorong masyarakat untuk mengikuti perkembangan teknologi tersebut. Salah satu perkembangan teknologi yang digunakan oleh hampir semua kalangan masyarakat yaitu teknologi *mobile* dan tablet PC, yang saat ini penggunaannya tidak hanya sebagai alat komunikasi. Hal tersebut dapat terjadi karena pada teknologi *mobile* dan tablet PC terdapat fasilitas akses internet yang dapat digunakan dimana saja dan kapan saja, serta juga digunakan untuk mempermudah dan membantu penggunanya dalam kehidupan sehari-hari, misalnya dengan mengunduh aplikasi. Aplikasi merupakan program yang secara langsung dapat melakukan proses-proses yang digunakan dalam komputer oleh pengguna [1]. Saat ini sudah banyak aplikasi yang dapat dengan mudah di unduh pada *smartphone* dan komputer sesuai dengan kebutuhan. Salah satu aplikasi yang saat ini cukup populer yaitu aplikasi Traveloka yang digunakan sebagai media pemesanan tiket secara *online*.

Perusahaan Traveloka atau PT. Trinusa Travelindo didirikan pada tahun 2012 dan berfokus pada penyediaan layanan pemesanan keperluan perjalanan, seperti tiket pesawat, kereta, hotel, rental mobil dan hal-hal lainnya. Traveloka pertama kali didirikan oleh Ferry Unardi, Derianto Kusuma dan Albert yang pada awalnya hanya sebuah konsep untuk melihat dan membandingkan harga [2]. Traveloka berubah menjadi situs reservasi yang konsentrasi dalam pemesanan tiket

pesawat pada tahun 2013 dan masuk ke bisnis reservasi kamar hotel Maret 2014, selain itu situs pemesanan hotel melalui Traveloka telah tersedia pada bulan Juli 2014. Traveloka memberikan berbagai kenyamanan kepada konsumen dengan sistem pemesanan tiket dan reservasi hotel yang cepat, pembayaran yang mudah dan aman, memberikan berbagai pilihan harga tiket dan hotel sehingga konsumen dapat memilih sesuai dengan budget dan keinginan [3].

Dari *feedback* berupa permasalahan yang di dapatkan dari *playstore*, terdapat beberapa kendala yang dialami pengguna saat menggunakan aplikasi Traveloka, diantaranya harga tiket yang tiba-tiba naik saat akan melakukan pembayaran, proses *refund* yang sangat lama, tagihan yang sudah di lunasi tetapi akun tetap di blokir sepihak tanpa pemberitahuan, terdapat keluhan tentang beberapa fitur baru yang tidak jelas dan sulit di pahami, biaya admin yang terlalu tinggi, perubahan jadwal yang sangat sulit pada Aplikasi, pesanan yang sudah di batalkan tetapi tetap di proses oleh aplikasi, aplikasi eror, loading yang sangat lama, dan beberapa permasalahan lain yang mempengaruhi kepuasan pengguna saat menggunakan aplikasi. Persaingan dalam penyedia layanan *online* travel agent pun mendorong traveloka untuk terus berkembang dan memberikan peningkatan dalam berbagai hal.

Berdasarkan fenomena permasalahan yang terjadi dikaitkan dengan sejumlah penelitian terdahulu. Budiastuti & Muid [4] melakukan analisis terhadap aplikasi Shopee menggunakan metode TAM, menyatakan bahwa *perceived ease of use* dan kepercayaan *attitude towards using* memiliki pengaruh positif terhadap minat penggunaan sistem informasi akuntansi berbasis *e-commerce* pada aplikasi

Shopee. *Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan model yang cocok digunakan untuk memprediksi minat atau keinginan individu dalam menerima teknologi [4]. Kelebihan Model TAM dapat mengukur penerimaan sistem informasi dari sisi pengguna sebagai objeknya [5], sedangkan kelemahan model TAM yaitu hanya berfokus pada pertanyaan tentang utilitas dan efektifitas dari sebuah sistem untuk penyelesaian tugas [6].

Penelitian yang di lakukan oleh Permana & Dewi [7] yang telah melakukan analisis terhadap aplikasi OVO menggunakan metode Utaut menyatakan bahwa tingkat kepercayaan, *effort expectancy* dan *social influence* berpengaruh positif terhadap keyakinan pengguna. UTAUT merupakan salah satu model penerimaan teknologi terkini yang dikembangkan oleh Venkatesh, dkk [8]. kelebihan UTAUT yaitu merupakan sintesa teori psikologi perilaku membentuk konsep dan relatif murah untuk diimplementasikan, sedangkan kelemahannya model UTAUT memfokuskan secara eksklusif pada persepsi individu keadaan eksternal yang mengarah ke perilaku niat dan perilaku yang sebenarnya. Model UTAUT ini menghalangi pembahasan terhadap tujuan faktor lingkungan yang dapat mempengaruhi penggunaan [9].

Penelitian yang di lakukan oleh Iskantika [10] yang telah melakukan analisis terhadap aplikasi Gojek menggunakan metode Servqual, menyatakan bahwa kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi pelanggan dan hal tersebut merupakan hal yang konkret. Artinya, kualitas tersebut dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pelanggan. Servqual merupakan kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa. Kelebihan metode

ServQual dapat lebih mendalami penilaian pelanggan melalui kualitas pelayanan tersebut, sedangkan kekurangannya yaitu tidak dapat menentukan secara langsung dimensi mana yang harus diperbaiki pelayanannya terlebih dahulu sesuai dengan kepentingan dimensi tersebut [10].

Penelitian yang dilakukan Susanto et al., [11] yang telah melakukan analisis terhadap aplikasi Jurnal.id menggunakan metode webqual 4.0, menyatakan bahwa reputasi yang baik, respon dari setiap *customer service* cepat dan tanggap, serta kualitas layanan bisa memberikan rasa aman untuk pengguna menyampaikan data pribadi. Webqual merupakan salah satu teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir [11]. Kelebihan metode webqual yaitu bisa memberikan hasil nilai yang akurat untuk menguji kualitas sebuah *website* [12], sedangkan kelemahannya yaitu metode webqual membutuhkan metode lain seperti IPA untuk membantu mengolah data.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan Rahayu et. al [13] yang telah melakukan analisis terhadap aplikasi Manajemen Travo menggunakan metode *is success model*, menyatakan bahwa faktor yang menjadi penentu kesuksesan aplikasi ini berada pada kualitas sistem, kualitas Informasi, dan kualitas Layanan, yang dapat meningkatkan kepuasan penggunaan aplikasi sehingga meningkatkan keuntungan bersih yang didapat. *Is Success Model* merupakan sebuah model yang dirumuskan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang bertanggung jawab untuk menentukan keberhasilan sistem informasi [13]. Kelebihan metode *is success model* adalah mengumpulkan faktor-faktor kesuksesan sistem informasi dan

membangun taksonomi secara komprehensif untuk mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan sistem informasi [14].

Dari uraian di atas maka ditentukan metode yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu metode *is success model* untuk mengukur kesuksesan aplikasi Traveloka dalam memenuhi harapan pengguna. *Is success model* dipilih karena berdasarkan banyaknya permasalahan pada aplikasi Traveloka, metode ini yang paling cocok untuk mengetahui tingkat kesuksesan dari aplikasi jika dilihat dari sudut pandang pengguna.

Dari latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian, yang penulis tuangkan dalam skripsi berjudul **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI TRAVELOKA DI KALANGAN MASYARAKAT KOTA JAMBI MENGGUNAKAN METODE *IS SUCCESS MODEL*”**.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana menerapkan metode *is success model* pada aplikasi Traveloka?
2. Bagaiaman menganalisis dan mengevaluasi penerapan aplikasi Traveloka menggunakan metode *is success model*?

### 1.3 BATASAN MASALAH

Untuk melakukan penulisan yang terarah dan mencapai sasaran. Serta agar tidak menyimpang, penulis membatasi terhadap masalah yang dibahas yaitu :

1. Studi kasus dalam penelitian ini adalah aplikasi Traveloka
2. Responden dari penelitian ini yaitu pengguna aplikasi Traveloka
3. Penelitian ini menggunakan metode *Is Success Model* dengan variabel yang digunakan adalah kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan sebagai variabel bebas, serta kepuasan pengguna dan hasil bersih sebagai variabel terikat
4. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah *skala likert*
5. Penelitian ini menggunakan aplikasi *smartPLS3*
6. Analisis data menggunakan metode SEM (*structural equation modelling*)

### 1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

#### 1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah diatas dapat dirumuskan tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Menerapkan metode *is succes model* untuk mengetahui kesuksesan aplikasi Traveloka dalam memenuhi harapan pengguna dan mendapatkan manfaat bersih
2. Menganalisis dan mengevaluasi metode *is success model* untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel dependen terhadap variabel independen

## **1.4.2 MANFAAT PENELITIAN**

Berdasarkan peninjauan yang telah dilakukan penulis dalam menyusun penelitian ini maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi penulis, penelitian ini sebagai penambah wawasan dan pengetahuan, khususnya untuk penelitian yang sedang dilakukan saat ini, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan
2. Bagi pihak Traveloka, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi Traveloka
3. Bagi pembaca, penelitian ini dapat dijadikan pembelajaran dan referensi untuk penelitian yang sejenis

## **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah yang mendasari penelitian, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian yang ingin dicapai dan sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi tentang teori-teori yang digunakan untuk menunjang penelitian ini seperti teori tentang analisis, aplikasi Traveloka, *Is Success Model*, *SmartPLS*, SEM dan penelitian sejenis.

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang kerangka kerja penelitian yang dilakukan, metode pengumpulan data, analisis data dan alat bantu yang digunakan untuk penelitian.

**BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang model dan instrumen penelitian mengenai kepuasan pengguna terhadap variabel *is success model* pada aplikasi Traveloka.

**BAB V : ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang perhitungan hasil analisis kepuasan pengguna aplikasi Traveloka terhadap kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan

**BAB VI : KESIMPULAN**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan rekomendasi untuk pengembangan penelitian lebih lanjut.