

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan sarana dan prasarana teknologi di zaman sekarang, mengakibatkan masyarakat banyak membuat ide kreatif untuk mempermudah pekerjaan mereka serta mengatasi permasalahan yang ada di masyarakat. Hal itu mencakup permasalahan di bidang transportasi, maraknya penjualan kendaraan roda dua maupun roda empat di kota-kota besar akan mengakibatkan bertambahnya jumlah kendaraan bermotor di jalan raya serta membuat kemacetan dimana-mana. Kota Surabaya memiliki jumlah total kendaraan bermotor sebanyak 2.126.168 buah pada tahun 2015 lalu (Statistik Kota Surabaya, Badan Pusat Statistik Kota Surabaya, 2018), hal ini memperburuk kondisi kemacetan sehingga muncul masalah lain yaitu pengguna jalan terlalu banyak menghabiskan waktu dan juga bahan bakar kendaraan.

Dengan pertimbangan di atas, banyak pengguna jalan beralih menggunakan kendaraan umum yang diharapkan lebih efisien dan mampu menghemat waktu serta biaya. Menurut (Statistik Kota Surabaya, Badan Pusat Statistik Kota Surabaya, 2015), sepanjang tahun 2014 total sebanyak 3.970.016 pengguna kendaraan umum seperti bemo dan bus kota, melalui Terminal Joyoboyo. Untuk memaksimalkan kenyamanan pengguna kendaraan umum, Dishub Kota Surabaya meluncurkan Suroboyo Bus dan bus tumpuk Suroboyo yang dapat dengan mudah diakses pada halte-halte dibanyak tempat di Surabaya (Anggraeni, 2018). Untuk mempermudah dalam memantau posisi serta rute kendaraan umum di surabaya, maka dibuatlah aplikasi GOBIS.

GOBIS yang sudah diresmikan oleh Pemerintah Kota (Pemkot) Surabaya pada bulan April tahun 2018 lalu merupakan aplikasi yang berfungsi untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses info kendaraan umum di Surabaya. Dengan adanya aplikasi tersebut, pengguna dapat memantau pergerakan dan mengetahui lokasi halte Suroboyo Bus secara langsung, mengetahui jurusan dan rute dari bus kota dan mikrolet, serta terdapat informasi berbagai tempat wisata di

Kota Surabaya. Berdasarkan data dari *playstore*, aplikasi GOBIS telah di *download* lebih dari 50.000 pengguna (Playstore, 2019). Dari jumlah pengguna aplikasi GOBIS pada *playstore* masih terdapat *review* yang belum memuaskan. Maka dari itu diperlukan adanya evaluasi kepuasan pengguna aplikasi GOBIS. Evaluasi kepuasan pengguna dalam menerima dan menggunakan teknologi baru dapat dilakukan dengan mengadopsi model *Technology Readiness Index* (TRI) dan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh (Walczuch, Lemmink, & Streukens, 2007).

TRI menggunakan serangkaian pernyataan kepercayaan dalam melakukan survei untuk mengukur secara menyeluruh tingkat kesiapan teknologi dari individu, dan merupakan alat dalam studi adopsi teknologi (Godoe & Johansen, 2012). TRI menggunakan empat dimensi ciri kepribadian, yaitu : optimisme (*optimism*), inovasi (*innovativeness*), ketidaknyamanan (*discomfort*), dan rasa tidak aman (*insecurity*) (Walczuch, Lemmink, & Streukens, 2007). Terkait dengan penerimaan suatu teknologi, banyak penelitian yang menggunakan model *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh (Davis, 1989) yang berfokus untuk menyelidiki faktor penentu penggunaan teknologi. Dalam TAM, manfaat yang dirasakan (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) sistem informasi telah terbukti dapat mempengaruhi penggunaan IT (Walczuch, Lemmink, & Streukens, 2007).

Penelitian mengenai evaluasi tentang penerimaan suatu teknologi baru menggunakan metode TRI dan TAM telah banyak dilakukan. Pada penelitian sebelumnya, telah dilakukan penelitian tentang evaluasi kualitas pelayanan karyawan TI pada sebuah perusahaan dengan menggunakan metode TRI dan TAM yang dilakukan oleh (Walczuch, Lemmink, & Streukens, 2007). Yang kedua terdapat penelitian yang dilakukan oleh (Erdogmus & Esen, 2011) yang meneliti tentang efek dari penerapan TRI dan TAM didalam e-HRM.

Berdasarkan hal tersebut diatas, maka dalam penerapan aplikasi GOBIS yang dibuat oleh Dinas Perhubungan (Dishub) Surabaya perlu dilakukan evaluasi kepuasan pengguna agar dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi tersebut menggunakan metode gabungan dari TRI dan TAM. Hasil dari penelitian

ini dapat digunakan untuk melihat sejauh mana kepuasan pengguna aplikasi GOBIS di Surabaya serta dapat memberikan masukan bagi Dishub Surabaya agar dapat meningkatkan kualitas aplikasi tersebut.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah pada uraian di atas, maka rumusan masalah dari penulisan ini adalah :

1. Bagaimana kepuasan pengguna aplikasi GOBIS berdasarkan variabel pada metode TAM dan TRI.
2. Bagaimana rekomendasi yang dapat diusulkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi GOBIS.

1.3. Tujuan

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Mengetahui kepuasan pengguna aplikasi GOBIS berdasarkan variabel pada metode TAM dan TRI.
2. Menyusun rekomendasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi GOBIS.

1.4. Manfaat

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi Dishub Surabaya untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi GOBIS.

1.5. Batasan Masalah

Batasan dalam penelitian ini yaitu :

1. Objek penelitian ini adalah aplikasi GOBIS yang dibuat oleh Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Surabaya.
2. Variabel dari metode TAM yang digunakan adalah *perceived ease of use*, dan *perceived usefulness*, sedangkan variabel dari metode TRI yang digunakan adalah *optimism*, *innovativeness*, *discomfort*, dan *insecurity*.
3. Fitur yang digunakan dalam penelitian ini adalah Suroboyo Bus.
4. Responden yang mengisi kuisioner adalah pengguna aplikasi GOBIS kecuali pegawai Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Surabaya.