BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemampuan perusahaan dalam menge informasi secara efektif dan efisien sangat penting sebagai dasar guna memperoleh keunggulan kompetitif. Untuk dapat menciptakan informasi terpercaya, tepat waktu, dan akurat tentunya dibutuhkan sistem pengelolaan informasi yang baik serta dukungan teknologi. Saat ini, hampir semua perusahaan mulai mengembangkan dan memberikan perhatian khusus pada teknologi informasi sebagai sumber yang memfasilitasi pengumpulan dan penggunaan informasi secara digital. Sebuah sistem informasi yang dianggap berhasil tidak hanya jika sistem tersebut berdiri dan berjalan, tetapi ada banyak faktor dan kriteria lainnya yang harus terpenuhi, terutama di era globalisasi seperti sekarang ini.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Delone dan McLean (2016) kesuksesan suatu sistem informasi bagi organisasi itu minimal didasarkan pada kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan. Kualitas sistem didefinisikan oleh Delone dan McLean (2016) sebagai karakteristik yang diinginkan dari suatu sistem informasi sebagai contoh kemudahan penggunaan, fleksibilitas sistem, keandalan sistem, dan waktu respon. Delone dan Mclean (2016) juga berpendapat bahwa kualitas informasi merupakan karakteristik yang diinginkan dari *output* system seperti halnya terkait relevansi, akurasi, keringkasan, kelengkapan, ketepatan waktu, dan kegunaan. Sedangkan kualitas layanan didasarkan pada perbandingan antara apa yang seharusnya ditawarkan dan apa yang seharusnya disediakan, sebagai contoh respon, akurasi, keandalan, kompetensi teknis, dan empati dari staf personalia. Semakin sering

pengguna memakai suatu sistem maka kuat dugaan kualitas system, kualitas informasi dan kualitas layanan yang diberikan berdampak pada tercapainnya kepuasan. Delone dan Mclean (2016) menyebutkan bahwa kepuasan pengguna (*users satisfaction*) menentukan tingkat keberhasilan sistem dalam mewujudkan harapan dan ekspektasi pelanggan.

Perkembangan teknologi telah memberikan dampak terhadap kehidupan sodsial. Hampir dikeseluruhan lini kehidupan segala sesuatunya telah memanfaatkan teknologi dan akses internet tak terkecuali sarana transportasi. Salah satu bentuk transformasi transportasi yang marak dan telah hadir baik di perkotaan maupun pedesaan yaitu ojek online. Di Indonesia, sudah ada dua ojek online yang sama – sama memiliki banyak pengguna yaitu *Grab Bike* dan Gojek. Perbedaan ojek online dibanding ojek konvensional itu sendiri terletak pada pemanfaatan aplikasi interaktif via *smartphone* yang berfungsi mempertemukan pengguna jasa transportasi dengan *drive* (layanan jasa antar) dimanapun kita berada dengan tarif yang telah ditentukan sebelumnya. Rata – rata konsumen yang menggunakan ojek onl ine adalah anak muda sampai orang dewasa dengan kisaran umur 15 hingga 40 tahunan. Hal itu karena rentang usia tersebut dinilai lebih cepat paham akan perkembangan zaman dan lebih cepat menyesuaikan diri pada hal – hal baru. Untuk metode pembayaran pengguna dapat menggunakan system tunai atau melalui aplikasi pembayaran online.

Grab Bike berdiri sejak bulan Juni tahun 2012 silam, bahkan belum lama ini berhasil mengakuisisi *Uber*. Padahal Gojek lebih dulu menguasai pasar transportasi online Indonesia, sedangkan *Grab Bike* justru berkantor pusat di Singapura atau bukan buatan dalam negeri. Bahkan sistem aplikasi Gojek dinilai lebih baik dibanding sistem

aplikasi milik *Grab Bike* yang menurut masyarakat cenderung jarang di *update*, pilihan menu nya sedikit, tarif yang ditetapkan lebih mahal dan sistem bonus serta poin untuk *driver* pun terbatas. Akan tetapi, keberadaan *Grab Bike* di Indonesia diakui menjadi sebuah tantangan tersendiri bagi Gojek. Pasalnya di Kabupaten Ponorogo yang *notabene* masyarakat ekonomi rata-rata kelas menengah dan rendah dengan cepat merespon baik dengan adanya ojek online. Salah satu indikatornya adalah cukup banyaknya *driver Grab Bike* di Kabupaten Ponorogo mengingat kebanyakan masyarakat bekerja lintas daerah dan belum tentu tempat tinggal mereka dilalui oleh layanan transportasi umum.

Pihak grab bike harus memperhatikan aplikasi *Grab Bike*, sehingga dapat terjaga kualitas system, kualitas informasi maupun kualitas layanannya sehingga dapat memberikan kepuasan pada pengguna. Namun sayangnya, disamping kelebihan yang dimiliki terdapat kekurangan diantaranya leletnya respon atau tanggapan dari pihak *Grab Bike* baik itu terkait keluhan ataupun masukkan, tarif yang tidak sesuai dengan ketentuan awal *order*, mesin pencarian lokasi yang kurang efektif, pembatalan secara sepihak dari *driver* tanpa mengkonfirmasi terlebih dahulu pada pengguna dan yang mengkhawatirkannya lagi adanya *driver* yang kurang mematuhi lalu lintas serta kurang mengedepankan keamanan dan keselamatan berkendara. Hal demikian apabila terus menerus dibiarkan terjadi, maka sudah pasti akan mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi maupun layanan *Grab Bike bike* di Ponorogo khususnya dan masyarakat pada umumnya. Kepuasan pengguna itu sendiri dapat diartikan sebagai persepsi yang ingin diciptakan oleh perusahan bagi konsumen maupun penilaian yang dirasakan konsumen apabila kinerja suatu produk berhasil memenuhi bahkan melebihi ekspektasi mereka.

Adapun permasalahan dalam penelitian ini yaitu mengenai kualitas system yang terdapat pada grab bike yang terkadang titik lokasi yang diberikan kurang akurat, mengenai kualitas informasi terdapat permasalahan seperti halnya pengguna aplikasi grab yang tiba-tiba membatalkan pesanan yang membuat driver megalami kerugian dan juga kualitas layanan yang diberikan oleh driver yang kurang memuaskan pihak konsumen sehingga terdapat beberapa konsumen yang pindah ke ojek online lainnya.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi *Grab Bike Bike* di Ponorogo".**

B. Rumusan Masalah

Masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan melalui pertanyaan- pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Grab Bike Bike* di Ponorogo?
2. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Grab Bike Bike* di Ponorogo?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Grab Bike Bike* di Ponorogo?
4. Apakah kualitas sistem kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Grab Bike Bike* di Ponorogo?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan sebelumnya, maka tujuan dan manfaat penelitian yang ingin dicapai sebagai berikut:

a) Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, penelitian ini bertujuan :

1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem (X1) terhadap kepuasan pengguna (Y) aplikasi *Grab Bike Bike* di Ponorogo.
2) Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y) aplikasi *Grab Bike Bike* di Ponorogo.
3) Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y) aplikasi *Grab Bike Bike* di Ponorogo.
4) Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2) dan kualitas layanan (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y) aplikasi *Grab Bike Bike* di Ponorogo.

b) Manfaat Penulisan

Penelitian yang dilakukan penulis ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

1) Bagi peneliti

   Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah wawasan pengetahuan yang berhubungan dengan kualitas system, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna guna sebagai acuan penerapan teori-teori yang didapat selama di bangku kuliah.

2) Bagi Universitas

   Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan referensi kepustakaan terutama dalam pembahasan tentang kepuasan pengguna.

3) Bagi perusahaan

Memberikan masukan atau saran bagi perusahaan jasa *Grab Bike bike* khususnya di Indonesia.

4) Bagi Penelitian Selanjutnya

Dapat digunakan unruk sarana dan dukungan konsep dalam melakukan penelitian yang relevan terkait dengan pengaruh kualitas system, kualitas informasi dan kualtas layanan terhadap kepuasan pengguna

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO