

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Kendaraan bermotor umum merupakan setiap kendaraan yang digunakan untuk pengangkutan barang atau orang dengan dipungut bayaran (Pemerintah Republik Indonesia, 2009). Transportasi publik merupakan angkutan penumpang dengan sistem sewa atau bayar seperti angkot, kereta api, bus, angkutan air, dan lain sebagainya (Warpani, 1990). Transportasi publik semakin hari semakin berkembang, seperti bemo, bajaj, kereta api, angkot, *busway* atau Transjakarta, MRT, hingga LRT. Adanya layanan transportasi publik yang baik, diharapkan dapat mengurangi angka kemacetan di wilayah perkotaan.

DKI Jakarta sebagai Ibu Kota negara, sudah selayaknya memiliki layanan transportasi publik yang baik, handal dan terintegrasi. Probabilitas penggunaan transportasi di Jakarta menunjukkan bahwa penggunaan mobil pribadi dan motor lebih besar dibanding dengan angkutan umum (Surianugraha, Syaikat and Rachmina, 2020). Pemerintah DKI Jakarta gencar mempromosikan penggunaan angkutan umum guna meningkatkan minat masyarakat terhadap transportasi publik untuk mengurangi kemacetan melalui kebijakan-kebijakannya, salah satunya yaitu menciptakan sistem pembayaran transportasi yang terintegrasi (Nugrahani Salafi, 2020).

Perkembangan sistem pembayaran transportasi publik yang terintegrasi sudah banyak dilakukan terutama di Jakarta. Salah satu sistem pembayaran transportasi publik yang terintegrasi yaitu Jaklingko. Sistem ini menghubungkan beberapa moda transportasi diantaranya MRT Jakarta, LRT Jakarta, Transjakarta, dan KRL *Comuterline*. Pembayaran penggunaan moda dilakukan dalam satu kali perjalanan. Sistem tarif yang diintegrasikan dengan sistem aplikasi Jaklingko meliputi angkot trayek terbatas, Transjakarta (*Busway*) dan juga melibatkan sistem transportasi berbasis rel yang dimiliki oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta seperti MRT Jakarta dan LRT Jakarta (Handayani, Afrianti dan Suryandari, 2021).

Jaklingko menciptakan sebuah aplikasi untuk membantu pengguna masyarakat dalam melakukan pembayaran. Jaklingko mempermudah pembayaran tiket transportasi, BPJS Kesehatan, *top up* pulsa, *voucher game*, dan pembayaran listrik. Aplikasi Jaklingko merupakan sebuah aplikasi berbasis android/ios dimana hanya dapat digunakan di daerah Jakarta (Ladayya *et al.*, 2022). Cara mendapatkan aplikasi ini yaitu dengan menelusuri *google play store* dan mengetik *keyword* Jaklingko, maka akan langsung menemukan aplikasi ini dan langsung bisa di unduh di android maupun ios.

Pengguna aplikasi dapat memesan tiket integrasi dari beberapa moda transportasi seperti angkot, Transjakarta, MRT dan LRT. Pengguna dapat memasukan nama dan lokasi halte atau stasiun keberangkatan dan stasiun tujuan, contohnya dari halte Transjakarta Monas menuju Halte Grand Indonesia. Aplikasi Jaklingko akan memberikan beberapa opsi rute, harga dan prediksi waktu untuk mencapai tujuan (Arifin, 2021).

Upaya lain yang dilakukan pemerintah untuk mendukung layanan pentarifan transportasi publik melalui aplikasi Jaklingko adalah dengan membuat kartu yang bisa digunakan untuk pembayaran terintegrasi, yaitu kartu Jaklingko. Kartu Jaklingko dapat di beli melalui halte Transjakarta, maupun stasiun MRT/LRT, Kereta komuter Jaklingko yang menyediakan *Ticket Vending Machine* (TVM) (Aulia, Nastiti dan Mardiatmi, 2021).

Aplikasi Jaklingko memberikan kemudahan kepada pengguna Jaklingko, namun berdasarkan *google play store*, rating aplikasi Jaklingko masih rendah, yaitu pada angka 3,7. Pertengahan Januari 2022, ada sekitar 152.000 ulasan pada aplikasi yang berkomentar positif dan negatif. Salah satu ulasan yang ada di *google play store* mengulas bahwa ketika melaksanakan *top up* saldo, membutuhkan waktu lama dan terkadang *server error* sehingga membuat saldo tidak masuk ke aplikasi Jaklingko.

Aplikasi transportasi yang ada, memiliki banyak permasalahan, salah satunya yang terdapat pada beberapa aplikasi seperti Ovo, Gojek dan Grab. Pada aplikasi Ovo terdapat permasalahan mengenai persaingan dalam sistem pembayaran terutama pembayaran *online* (Darwati, 2022). Keberadaan layanan GO-JEK di beberapa kota lainnya mulai memicu konflik. Suara penolakan terhadap GO-JEK mulai mengalir pelan tapi pasti dari para pengemudi ojek konvensional (Saryoko, 2016). Permasalahan pada aplikasi

Grab yaitu aplikasi Grab Kota Lubuklinggau belum pernah dilakukan analisis tingkat kepuasan pengguna. Belum adanya pengukuran variabel terhadap kepuasan pengguna layanan teknologi informasi pada aplikasi Grab kota Lubuklinggau, sehingga belum diketahui secara pasti apakah aplikasi tersebut memenuhi kepuasan pengguna (Citra and Wulandari, 2020). Kepuasan pengguna aplikasi diukur dengan memperhatikan beberapa faktor yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas aplikasi Jaklingko. Beberapa permasalahan yang terjadi mengenai aplikasi transportasi di atas, permasalahan mengenai sistem pembayaran transportasi terintegrasi perlu diatasi dengan melakukan suatu penelitian mengenai

Aplikasi Jaklingko yang diciptakan diharapkan dapat mempermudah pengguna jasa transportasi publik dalam melakukan pembayaran menggunakan aplikasi. Penulis ingin mendalami bagaimana aplikasi jaklingko, bagaimana cara penggunaannya serta seberapa jauh aplikasi Jaklingko memberikan manfaat kepada masyarakat. Penulis akan melakukan penelitian dengan judul: "ANALISIS PENGARUH TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI JAKLINGKO TERHADAP KINERJA APLIKASI JAKLINGKO"

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana aplikasi dan cara penggunaan aplikasi Jaklingko pada layanan transportasi umum di Jakarta?
2. Bagaimana Tingkat Kepuasan konsumen terhadap penggunaan aplikasi Jaklingko pada Transjakarta di Jakarta?
3. Bagaimana tingkat pengaruh antara tingkat kepuasan dengan kinerja aplikasi Jaklingko?

I.3 Batasan Masalah

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Jaklingko di Jakarta. Penulis membatasi batasan masalah pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Penelitian ini membahas tingkat tingkat kepuasan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi Jaklingko pada Transjakarta
2. Sasaran dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Jaklingko pada Transjakarta
3. Pengambilan data dilakukan pada halte Transjakarta koridor 1 rute Blok

M menuju Kota.

I.4 Tujuan

Berdasarkan Perumusan masalah di atas, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Memperoleh informasi aplikasi dan cara penggunaan aplikasi Jaklingko pada layanan transportasi umum di Jakarta
2. Menganalisis Tingkat Kepuasan konsumen terhadap aplikasi Jaklingko untuk masyarakat pengguna transportasi umum
3. Menganalisis kinerja aplikasi Jaklingko dan pengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi Jaklingko

I.5 Manfaat

1. Bagi Peneliti

Menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh di perkuliahan seperti Teknik Komunikasi, Prasarana Lalu Lintas Angkutan Jalan dan Perencanaan angkutan Umum yang diperoleh selama kuliah dalam praktek pada kondisi kerja nyata sehingga dapat memberikan pengalaman nyata tentang implementasi dari teori dengan kondisi yang ada di lapangan.

2. Bagi perusahaan

Menjadi masukan bagi pihak perusahaan dalam rangka menganalisis apa saja kelebihan dan kekurangan pada sistem terintegrasi Jaklingko, sehingga dapat meningkatkan sistem kerja di perusahaan. Hal ini bisa dijadikan dasar pertimbangan untuk menyusun peraturan atau kebijakan perusahaan khususnya berkaitan dengan kepuasan pengguna aplikasi Jaklingko.

3. Bagi PKTJ

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada para pembaca mengenai moda transportasi yang terintegrasi.
3. Teori, model yang digunakan, dan hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

I.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini dapat diuraikan menjadi 5 tahapan yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan yang akan dilakukan dalam penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan tinjauan pustaka, teori yang digunakan dalam penelitian penyusunan skripsi. Landasan teori yang hampir sama dengan tinjauan pustaka namun sudah diperluas dan disempurnakan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang langkah dan metode penyelesaian masalah, metode pengambilan data atau metode analisis data yang digunakan dan hasil analisis data, proses pengerjaan serta masalah disertai dengan cara penyelesaian guna menjawab masalah yang timbul pada BAB I dan didukung oleh tinjauan pustaka pada BAB II pada penelitian ini.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan hasil dan pembahasan skripsi mengenai hasil analisis, sistem kerja aplikasi, cara penggunaan aplikasi dan penerapan serta dampak yang dirasakan oleh masyarakat akan adanya aplikasi Jaklingko untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap aplikasi Jaklingko pada moda Transjakarta.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran serta hasil yang telah dicapai dalam penelitian untuk menjawab rumusan masalah dan tujuan dari skripsi. Saran dibuat berdasarkan pengalaman penulis untuk menunjang sistem transportasi terintegrasi yang lebih baik.