BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini membawa banyak perubahan di segala bidang, tidak terkecuali pada bisnis dan transportasi. Banyak bermunculan perusahaan baru, inovasi baru, dan bisnis baru yang berbasis teknologi. Dengan munculnya berbagai teknologi baru, banyak perusahaan dan pebisnis terinovasi untuk membuat model bisnis yang menarik dengan layanan yang menarik pula. Salah satunya yaitu munculnya perusahaan layanan transportasi *online.* Transportasi *online* merupakan jasa transportasi yang memanfaatkan perkembangan teknologi berbasis aplikasi dan *online* yang berada pada *smartphone* sebagai penghubung antara konsumen dan pengemudi baik untuk pemesanan maupun pembayaran. Tujuannya yaitu untuk mempermudah seseorang yang ingin berpergian, karena dengan menggunakan aplikasi tersebut konsumen bisa memesan transportasi dengan cepat dan pengemudi bisa langsung datang ke tempat yang diinginkan. Konsumen maupun pengemudi juga diberi panduan perjalanan hingga ke tujuan dengan fasilitas GPS *(Global Positioning System)* pada aplikasi, bahkan sudah dilengkapi dengan informasi tarif yang harus dibayar konsumen sebelum memulai perjalanan.



Gambar 1.1 Transportasi Konvensional dan *Online*

Sumber : Sindonews.com 26 Oktober 2015 dan Republika.co.id 20 Oktober 2016

Di Indonesia, layanan transportasi *online* mulai muncul pada akhir tahun 2014. Akan tetapi, kemunculannya hampir tidak ada tanda-tanda yang menunjukkan bahwa layanan tersebut akan menjadi sesuatu yang besar seperti saat ini. Hingga pada tahun 2015, muncullah perusahaan Go-Jek dan Grab bike yang langsung menjadi salah satu bisnis transportasi *online* yang populer di Indonesia. Ada beberapa alasan masyarakat menggunakan layanan transportasi *online.* Menurut survey yang dilakukan oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) pada tanggal 5-16 April 2017 dengan responden sebanyak 4.668, alasan responden memilih menggunakan transportasi *online* secara umum yaitu karena murah (84,1%), cepat (81,9%), nyaman (78,8%), dan aman (64,1%). Selain itu, konsumen juga menilai bahwa tingkat pelayanan transportasi *online* sangat baik (77,7%) dan hanya 0,4% menyatakan kurang baik. Dominannya pendapat konsumen yang menilai sangat baik pelayanan transportasi *online* ternyata pernah dikecewakan juga oleh pelayanannya, sebanyak 41% konsumen mengaku pernah dikecewakan sedangkan 59% konsumen menjawab tidak atau belum pernah dikecewakan.

Menurut survey yang dilakukan YLKI, bentuk kekecewaan atau keluhan konsumen terhadap layanan transportasi *online* bisa dibagi menjadi dua jenis, yaitu terkait dengan aplikasi dan layanan yang diberikan kepada konsumen. Dari kedua jenis kekecewaan tersebut bentuknya sangat beragam. Terdapat 13 ragam kekecewaan yang dialami konsumen, seperti pada tabel di bawah ini.

Tabel 1.1 Ragam Kekecewaan Konsumen Transportasi *Online*

No.	Kekecewaan Konsumen	Jml	%
1.	Pengemudi minta dibatalkan/ *cancel*	1041	22,3
2.	Sulit mendapatkan pengemudi/*driver*	989	21,19
3.	Pengemudi membatalkan secara sepihak	757	16,22
4.	Aplikasi *map* rusak/ *error*	612	13,11
5.	Plat nomor tidak sama dengan kendaraan yang dibawa	563	12,06
6.	Pengemudi tidak datang	296	6,34
7.	Kondisi kendaraan kurang baik	282	6,04
8.	Pengemudi tidak jujur kepada konsumen	235	5,03
9.	Pengemudi memulai perjalanan sebelum bertemu dengan pelanggan	232	4,97

10.	Pengemudi ugal-ugalan	221	4,73
11.	Kendaraan bau asap rokok	215	4,61
12.	Pengemudi tidak mau diberitahu	135	2,89
13.	Pengemudi merokok saat berkendara	35	0,75

Sumber: Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) 26 Juli 2017

Selain bentuk kekecewaan konsumen transportasi *online* yang ada pada tabel 1.1 penggunaan transportasi *online* juga tidak terlepas dari adanya resiko, seperti pengemudi tidak selalu profesional, pengemudi tidak tahu jalan dan tarif tidak flat. Kemudian juga terdapat beberapa kasus yang terjadi pada transportasi *online*, seperti kecurangan driver menggunakan aplikasi palsu (order fiktif), mahasiswi Turki yang nyaris diperkosa sopir ojek *online,* sopir transportasi *online* yang menyembunyikan ponsel milik penumpang dan pembunuhan terhadap konsumen transportasi *online.* Serta privasi dan data pelanggan dalam layanan ini sama sekali tidak terjamin kerahasiaannya, oleh operator penyelenggara atau bahkan pemilik aplikasinya.

Bentuk kekecewaan atau keluhan pada layanan dan aplikasi tersebut dapat berpengaruh terhadap kinerja perusahaan. *IT Balanced Scorecard* dapat digunakan sebagai tolak ukur pengukuran kinerja dalam mencatat capaian kinerjanya serta rencana kerja yang akan dicapai dimasa yang akan datang. Terdapat 4 perspektif dalam *IT Balanced scorecard*, yaitu perspektif kontribusi perusahaan, perspektif orientasi pengguna, perspektif keunggulan operasional dan perspektif orientasi masa depan. Jika layanan dan aplikasi yang baik (perspektif orientasi masa depan) serta pengembangan sistem yang lebih baik (perspektif keunggulan operasional) yang akan menyebabkan kepuasan konsumen meningkat (perspektif orientasi pengguna) dan akhirnya akan berdampak pada nilai bisnis yang meningkat (perspektif kontribusi perusahaan).

Konsumen transportasi *online* di Kota Bandung sangat tinggi karena Kota Bandung merupakan salah satu kota terbesar di Indonesia, yang mana menjadi salah satu tujuan utama masyarakat untuk berbisnis, pendidikan, dan juga berwisata. Sehingga banyak penduduk pendatang yang berada di Kota Bandung yang menyebabkan tingginya jumlah penduduk. Tingginya jumlah penduduk yang

berada di Kota Bandung juga menyebabkan semakin tingginya kebutuhan akan transportasi dan berdampak pada penggunaan transportasi *online* yang tinggi. Sebuah penelitian diperlukan guna mengukur kualitas layanan dan kualitas penggunaan sistem aplikasi terhadap kinerja perusahaan dari sisi konsumen pada transportasi *online* di wilayah Kota Bandung. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul "Analisis Pengukuran dan Peningkatan Pada Layanan dan Aplikasi Terhadap *IT Balanced Scorecard* Transportasi *Online* di Kota Bandung".

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dijelaskan di atas, maka dapat diidentifikasikan permasalahan yang ada yaitu, masih terdapat berbagai masalah pada penggunaan layanan transportasi *online* berkaitan dengan layanan dan aplikasi. Pada layanan setidaknya dapat memenuhi harapan dan kepuasan konsumen. Akan tetapi, terjadi kesenjangan *(gap)* antara layanan yang dirasakan dengan layanan yang diharapkan. Sebagai contoh, konsumen ingin mendapatkan kendaraan yang nyaman saat perjalanan, akan tetapi pada kenyataannya kondisi kendaraan yang bau rokok, kemudian pengemudi merokok saat berkendara, tentu membuat konsumen merasa tidak nyaman. Contoh lain yaitu konsumen ingin mendapatkan perjalanan yang aman, akan tetapi masih terdapat kendaraan yang kodisinya tidak baik, pengemudi ugal ugalan, tentu membuat konsumen merasa tidak aman.

Di sisi lain, sebuah aplikasi seharusnya dapat memenuhi kebutuhan penggunanya, karena bagi pengguna tentu ingin mendapat aplikasi yang baik secara performa. Hal ini sangat penting bagi penyedia aplikasi transportasi *online* agar aplikasi yang disediakan bisa memenuhi dan memuaskan konsumen. Sebagai salah satu contohnya yaitu, apabila konsumen maupun pengemudi tidak tahu jalan tentu map atau petunjuk jalan sangat dibutuhkan namun apabila aplikasi *map* rusak/ *error* maka konsumen akan merasa dirugikan.

Perusahaan sebagai penyedia jasa seharusnya dapat mengukur kinerja dari kedua permasalahan tersebut. Salah satunya yaitu dengan menggunakan *IT Balanced Scorecard*. Layanan dan aplikasi yang baik (perspektif orientasi masa depan) serta pengembangan sistem yang lebih baik (perspektif keunggulan operasional) yang akan menyebabkan kepuasan konsumen meningkat (perspektif orientasi pengguna) dan akhirnya akan berdampak pada nilai bisnis yang meningkat (perspektif kontribusi perusahaan).

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka rumusan masalah yang penulis ambil adalah :

1) Bagaimanakah aplikasi, layanan dan *IT Balance Scorecard* transportasi *online* di Kota Bandung?
2) Bagaimanakah pengukuran pada aplikasi dan layanan terhadap *IT Balance Scorecard* transportasi *online* di Kota Bandung?
3) Bagaimanakah peningkatan pada aplikasi dan layanan terhadap *IT Balance Scorecard* transportasi *online* di Kota Bandung?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka untuk tujuan penelitiannya adalah:

1) Untuk mengetahui bagaimana aplikasi, layanan dan *IT Balance Scorecard* transportasi *online* di Kota Bandung.
2) Untuk mengetahui pegukuran aplikasi dan layanan terhadap *IT Balance Scorecard* transportasi *online* di Kota Bandung.

3) Untuk mengetahui dan meningkatan aplikasi dan layanan terhadap *IT Balance Scorecard* transportasi *online* di Kota Bandung.

1.5 Manfaat Penelitian

1) Mengetahui aplikasi, layanan dan *IT Balance Scorecard* transportasi *online* di Kota Bandung.

2) Mengetahui pegukuran aplikasi dan layanan terhadap *IT Balance Scorecard* transportasi *online* di Kota Bandung.

3) Mengetahui dan meningkatan aplikasi dan layanan terhadap *IT Balance Scorecard* transportasi *online* di Kota Bandung.