

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

PT. Horizon Internusa Persada (Travelio.com) berdiri pada tahun 2014, merupakan sebuah perusahaan travel yang bergerak secara online, didirikan untuk mendukung divisi pariwisata dan hospitality dari SSIA, sekaligus hadir dalam inovasi teknologi. Sebuah platform e-commerce yang menawarkan revolusi baru serta kemudahan bagi konsumen dalam melakukan penyewaan apartemen, villa & rumah (harian, mingguan, bulanan), sekaligus membantu para pemilik properti untuk memaksimalkan pendapatan mereka melalui promosi di berbagai channel milik Travelio. Travelio juga menawarkan pengelolaan untuk para pemilik apartemen di Jakarta dan menjadikannya berstandar hotel, jika pemilik merasa kesulitan untuk mengelolanya sendiri (*Travelio Property Management*).

Visi dan Misi Perusahaan

Visi: “Membangun Indonesia yang lebih baik melalui unit usaha konstruksi, properti dan perhotelan yang terpadu dan handal, terpercaya dan berkualitas tinggi di Indonesia.”

Misi: Menyediakan produk-produk berkualitas dan jasa pelayanan prima melalui kesungguhan dan kehandalan manajemen untuk menciptakan nilai yang optimal bagi para pengguna, pemegang saham, karyawan dan masyarakat Indonesia

1.1.1 Logo Perusahaan



Gambar 1.1

Logo Perusahaan

Sumber: <https://www.travelio.com/>

1.1.2 Struktur Organisasi

Perusahaan tidak berkenan memberikan data mengenai struktur organisasi.

1.2 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini perkembangan teknologi informasi berkembang dengan pesat. Seiring berjalannya waktu, perkembangan teknologi mengambil peranan yang sangat penting untuk mempermudah manusia dalam melakukan berbagai aktivitas kehidupan karena semua informasi dapat diakses dengan mudah dan cepat melalui Internet. Dilihat dari perkembangan teknologi yang ada, para pengusaha harus membuat inovasi baru untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Kualitas pelayanan suatu perusahaan sangatlah diperlukan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin beragam. Menurut Sunyoto (2012), menyatakan bahwa mutu pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen, yaitu adanya kesesuaian antara harapan dengan persepsi manajemen, adanya kesesuaian antara persepsi atas harapan konsumen dengan standar kerja karyawan, adanya kesesuaian antara standar kerja karyawan dengan pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan dan adanya kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan dengan konsumen. Pada era globalisasi saat ini perkembangan teknologi informasi berkembang dengan pesat. Pada era saat ini menjadi kebutuhan masyarakat sehari-hari. Hasil survey yang dilakukan perusahaan riset *We are social* (<https://digitalreport.wearesocial.com/>) perangkat yang dipakai untuk mengakses internet, sebanyak 69% dari total populasi masyarakat Indonesia mengakses internet melalui *gadget* elektronik. Kehadiran perangkat ini, mendukung penggunaan dalam mengakses internet juga menjadi salah satu faktor utama pada peningkatan kesadaran masyarakat Indonesia akan internet. (<https://digitalreport.wearesocial.com/>).

Dengan mengikuti perkembangan zaman, perusahaan menyediakan pelayanan tidak hanya menggunakan sistem konvensional, melainkan pelayanan elektronik (*E-service Quality*). Menurut Chase, Jacobs, & Aquilano dalam Jonathan (2013) *ESerQual* didefinisikan sebagai perluasan dari kemampuan suatu situs untuk memfasilitasi kegiatan belanja, pembelian, dan distribusi secara efektif dan efisien. Pelayanan elektronik atau *E-Service Quality* merupakan versi baru dari *Service Quality (ServQual)*. *E-ServQual* dikembangkan untuk mengevaluasi suatu pelayanan yang diberikan pada jaringan internet.

Adapun gambar 1.3 yang menunjukkan kenaikan pengguna di Indonesia pada tahun 2015 hingga tahun 2019. Dan perkiraan dari tahun 2020 hingga tahun 2025.

Pengguna Smartphone diperkirakan Mencapai 89% Populasi pada 2025



Gambar 1.3

Grafik Pengguna *Smartphone* di Indonesia

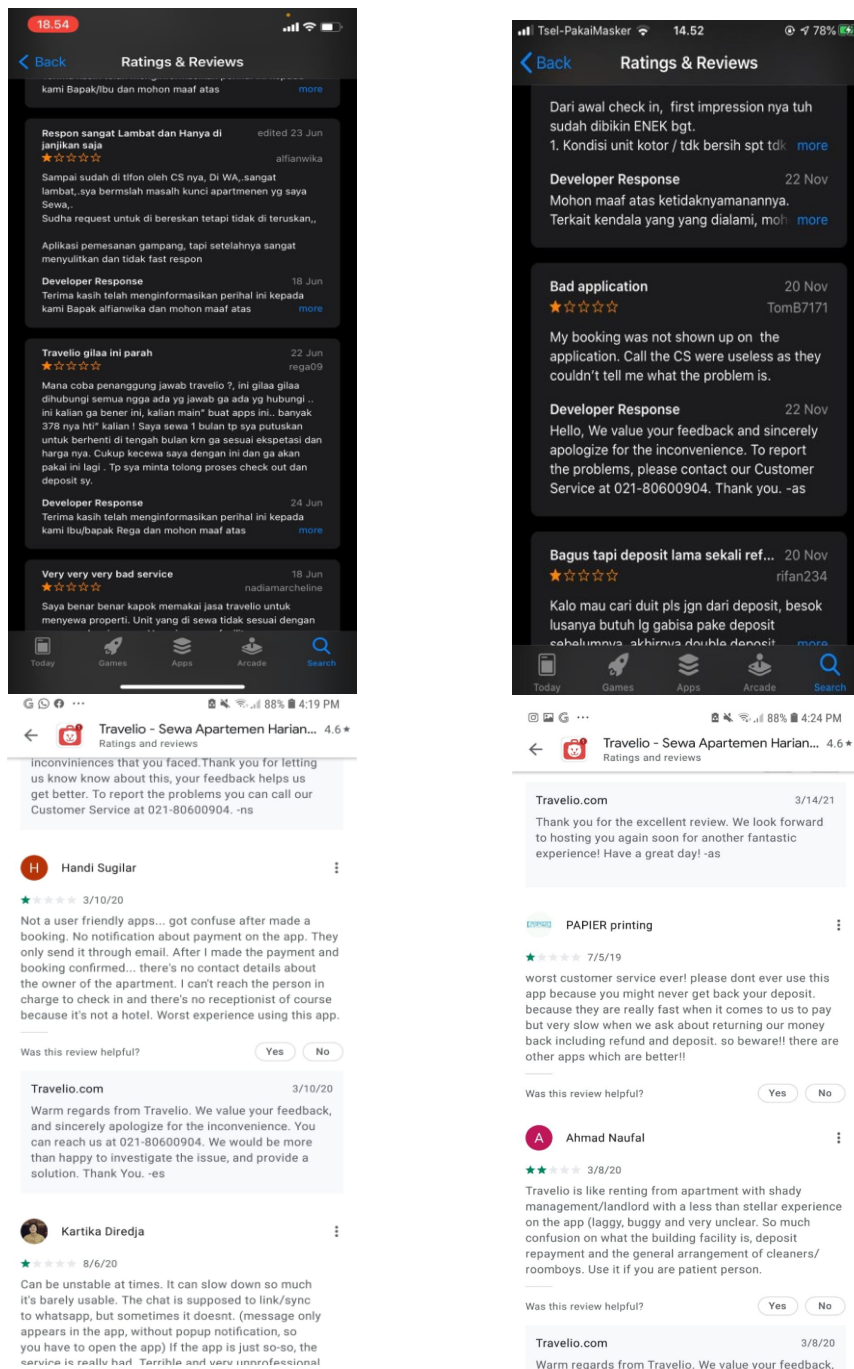
(Sumber: www.statista.com)

Dari gambar di 1.3 dapat di lihat bahwa semakin diminati oleh masyarakat Indonesia dengan adanya kenaikan jumlah pengguna *smartphone* dari tahun ke tahun.

Smartphone dapat menjadi wadah/target perusahaan dalam mencari keuntungan dengan memanfaatkan aplikasi-aplikasi yang tersedia di *smartphone*. Dalam hal ini, aplikasi dalam di gunakan perusahaan untuk memberikan layanan berbasis online. TRAVELIO adalah salah satu penyedia jasa sewa apartemen, hotel, dan villa. Aplikasi ini menerapkan inovasi layanan penyewaan berbasis online yang tujuannya memudahkan pengguna dalam memenuhi kebutuhan tempat tinggal sementara nya dimana saja dan kapan saja, baik penyewaan permalam, perminggu, atau perbulan.

Dengan adanya aplikasi Travelio ini memudahkan pengguna dalam penyewaan apartemen, sehingga memunculkan tanggapan pengguna dalam pengunduhan aplikasi Travelio

di *play store* dan *Appstore*. Adapun tabel yang menunjukkan beberapa keluhan yang sering dilontarkan mengenai kualitas pelayanan beberapa pengguna Travelio pada periode 2020 ini.



Gambar 1.4

Keluhan Pengguna Travelio

r: Google Play Store dan App Store (diakses desember 2020)

Dari gambar 1.6, dapat dilihat bahwa adanya keluhan yang dilaporkan oleh pengguna aplikasi Travelio, dan permasalahan yang sering dikeluhkan oleh pengguna adalah lambatnya aplikasi, dan respon dari *customer service* yang kurang baik. Seperti yang dituliskan oleh para pengguna Travelio, Alfianwika bahwa *customer service* pada aplikasi ini sangat lambat ketika dihubungi di beberapa platform, keluhan yang tidak ditindak lanjuti. Tanggapan dari Tom87171 yang menuliskan bahwa pemesanannya tidak muncul di aplikasi dan ketika menghubungi *customer service* ia beranggapan tidak ada gunanya karena *customer service* tidak dapat memberi tahu persis apa masalahnya, yang mana keluhan tersebut berhubungan dengan sub variabel *customer service*. Tanggapan lain juga diberikan oleh Handi Sugilar yang mengatakan bahwa aplikasi tidak *user friendly* karena akan bingung ketika sudah memesan, tidak adanya pemberitahuan di aplikasi terkait pembayaran di aplikasi hanya di informasikan melalui *email* dan setelah membayar tidak ada informasi kontak yang diberikan terkait pemilik apartemen atau resepsionis untuk dihubungi saat check-in. Dan masih banyak keluhan lain yang tidak dapat dituliskan karena masih terjadi banyaknya keluhan atas masalah mengenai kinerja aplikasi ini, menunjukkan bahwa Travelio memiliki masalah pada *e-service quality* yang didefinisikan sebagai "sejauh mana situs web atau aplikasi memfasilitasi belanja dan pembelian produk atau jasa secara efektif dan efisien" (Bressolles & Durrieu, 2011, p.4). Yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna yang didefinisikan sebagai "Kepuasan konsumen adalah perasaan seseorang senang atau kecewa yang dihasilkan dari membandingkan produk atau layanan kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan. Jika kinerja jauh dari harapan, konsumen tidak puas. Jika sesuai harapan, konsumen puas. Jika melebihi harapan, konsumen sangat puas atau senang" (Kotler & Keller, 2016:153) pada aplikasi travelio.

Untuk dapat lebih mengetahui bagaimana tanggapan pengguna terhadap aplikasi Travelio, dilakukan survey awal (*pra survey*) kepada pengguna aplikasi sebanyak 30 orang di kota Bandung. Hasil tanggapan responden terhadap aplikasi Travelio dapat dilihat pada tabel 1.1 dan 1.2:

Tabel 1.1

Tanggapan *E-Service Quality* Pengguna Aplikasi Travelio

No	Dimensi	Pertanyaan	Tanggapan Responden	
			Ya	Tidak
1.	<i>Site aesthetic</i> /tampilan aplikasi yang menarik	Apakah tampilan dari aplikasi Travelio menarik?	70%	30%
2.	<i>Ease of use</i> /kemudahan penggunaan	Apakah dengan adanya aplikasi Travelio mempermudah pelayanan secara online?	73,3%	26,7%
3.	<i>Efficient and Reliability</i> /tingkat efisiensi	Apakah setiap Fungsi fitur aplikasi Travelio sudah efisien?	46,7%	53,3%
4.	<i>Responsiveness</i> /penanganan masalah	Apakah layanan <i>call service/customer service</i> di aplikasi Travelio sudah baik?	53,3%	46,7%
5.	<i>Security/Trust</i> /keamanan dan tingkat kepercayaan konsumen	Apakah aplikasi Travelio dapat dipercaya dan menjaga informasi pengguna?	70%	30%

Sumber: Hasil olah data peneliti (Desember 2020)

Hasil survei awal (*Pra survey*) menunjukkan bahwa pengguna merasa setuju terhadap tampilan aplikasi Travelio yang menarik, dan juga dengan menggunakan aplikasi Travelio membuat nilai sosial dan kemudahan pengguna meningkat ketika menggunakan aplikasi tersebut dibandingkan menyewa kamar secara *offline*. Pengguna tidak setuju dengan fungsi atau fitur pada aplikasi travelio sudah efisien. Pada layanan *call service/customer service* pengguna setuju bahwa *call service/customer service* travelio baik. Dan pengguna setuju travelio memiliki keamanan yang dapat dipercaya untuk menjaga informasi pengguna. Dengan begitu *pra survey* ini membuktikan masih adanya keluhan dan kendala mengenai kinerja aplikasi ini, menunjukkan bahwa pelayanan yang di berikan Travelio belum sepenuhnya maksimal dan memenuhi kebutuhan, keinginan serta harapan para pengguna aktif Travelio sesuai standar pelayanan yang di uraikan para ahli.

E-service quality didefinisikan sebagai “sejauh mana situs web memfasilitasi belanja, pembelian dan pengiriman produk dan jasa secara efektif dan efisien” (Bressolles & Durrieu, 2011, p.4). Menurut Kreinovich (2019:382) Kepuasan pelanggan adalah perasaan seseorang senang atau kecewa yang di hasilkan dari membandingkan produk atau layanan kinerja yang dirasakan sesuai yang dengan harapan. (Kotler and Keller, 2016:168). Oleh karena itu,

pengukuran kepuasan atas pelayanan yang diberikan Travelio pada masyarakat harus selalu dilakukan untuk mengetahui dan merencanakan strategi yang lebih baik di masa mendatang dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan selalu menilai penilaian positif yang di rasakan pengguna agar dapat memenuhi harapan keinginan dan kebutuhan konsumen.

Tabel 1.2

Tanggapan Kepuasan Pengguna Aplikasi Travelio

No	Indikator	Pertanyaan	Tanggapan Responden	
			Ya	Tidak
1.	Menggunakan jasa itu kembali	Apakah anda akan menggunakan aplikasi Travelio kembali?	56,7%	43,3%
2.	Merekomendasikan jasa tersebut kepada orang lain	Apakah anda akan merekomendasikan aplikasi Travelio kepada orang lain?	53,3%	46,7%
3.	Pelayanan sesuai yang diharapkan	Apakah kemudahan dalam mendapatkan yang dibutuhkan pengguna pada aplikasi Travelio sudah sesuai dengan yang diharapkan?	66,7%	33,3%
4.	Konsumen tidak pernah mengeluh	Apakah kualitas pelayanan yang diberikan melalui aplikasi Travelio secara keseluruhan memuaskan?	56,7%	43,3%

Sumber: Hasil olah data peneliti (Februari 2021)

Hasil survei awal (*Pra survey*) menunjukkan bahwa pengguna akan menggunakan aplikasi travelio kembali, pengguna juga akan merekomendasikan aplikasi kepada orang lain, lalu pengguna setuju jika pelayanan travelio sesuai yang diharapkan, lalu pelayanan secara keseluruhan memuaskan. Namun perbandingan tidak berselisih jauh antara yang setuju dan tidak setuju. Dengan begitu *pra survey* ini membuktikan masih adanya keluhan dan kendala mengenai kinerja aplikasi ini, menunjukkan bahwa pelayanan dan *value* yang di berikan Travelio belum sepenuhnya maksimal dan memenuhi kebutuhan. Dapat dilihat juga bahwa banyaknya keluhan yang dilaporkan oleh pengguna aplikasi Travelio, dan permasalahan yang sering dikeluhkan oleh pengguna adalah sering terjadinya *error* atau *crash* ketika membuka aplikasi, lambatnya aplikasi, dan respon dari *customer service* yang kurang baik.

Beberapa hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini pernah dilakukan oleh Perwira B. T., Yulianto E., & Kumadji S. (2017). Meneliti tentang pengaruh e-

service quality dan *perceived value* terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan *Mobile application* tokopedia. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa *E-Service quality* dan *Perceived value* berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan. Keduanya memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan perbedaan pada penelitian ini terdapat variabel nilai keuntungan dan loyalitas pelanggan.

Dengan adanya situasi dan fenomena tersebut maka permasalahan ini layak diteliti lebih lanjut menggunakan variabel *e-service quality* terhadap kepuasan pengguna agar lebih mengetahui seberapa besar pengaruhnya pada pengguna aplikasi Travelio. Hal-hal di atas menjadi dasar latar belakang peneliti untuk melakukan penelitian yang berjudul

”PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI TRAVELIO”

1.3 Identifikasi Masalah

Aplikasi Travelio sudah cukup dikenal dan digunakan oleh banyak masyarakat, akan tetapi terdapat kekurangan yang dirasakan pengguna terhadap pelayanan Travelio, seperti yang sudah dipaparkan pada latar belakang yang sudah diuraikan sebelumnya. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana *e-service quality* secara parsial dan total pada pengguna aplikasi Travelio?
2. Bagaimana kepuasan pengguna aplikasi Travelio?
3. Seberapa pengaruh *e-service quality* terhadap kepuasan pengguna secara parsial pada aplikasi Travelio?
4. Seberapa besar pengaruh *e-service quality* terhadap kepuasan pengguna secara simultan pada aplikasi Travelio?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui *e-service quality* secara parsial dan total pada aplikasi Travelio
2. Untuk mengetahui kepuasan pengguna aplikasi Travelio
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *e-service quality* terhadap kepuasan pengguna secara parsial pada aplikasi Travelio
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *e-service quality* terhadap kepuasan pengguna secara simultan pada aplikasi Travelio

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Aspek Teoritis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat digunakan sebagai referensi dan rujukan bagi peneliti selanjutnya dan memperkaya khazanah keilmuan di bidang pemasaran terutama kepada yang berkaitan dengan strategi yang digunakan perusahaan untuk memperbaiki *e-service quality*.

1.5.2 Aspek Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat di manfaatkan sebagai masukan bagi perusahaan, untuk memperbaiki strategi yang lebih baik kedepannya.