

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi digital telah memberikan pengaruh yang signifikan pada berbagai aspek kehidupan, termasuk sektor transportasi. Inovasi teknologi telah memungkinkan pengembangan aplikasi digital yang dirancang untuk meningkatkan kemudahan, efisiensi, dan aksesibilitas dalam proses pemesanan tiket. Dengan adanya aplikasi tidak hanya menawarkan solusi praktis bagi pengguna, tetapi juga mendorong transformasi digital di industri transportasi dengan menyediakan layanan yang lebih terintegrasi dan responsif. Salah satu faktor kunci keberhasilan platform pemesanan tiket *online* terletak pada kualitas aplikasi itu sendiri yang pada akhirnya akan menentukan keputusan pembelian.

Kualitas aplikasi menjadi salah satu faktor penentu yang signifikan dalam keputusan pembelian konsumen. Aplikasi dengan desain yang unggul, antarmuka yang mudah digunakan, kinerja yang stabil, dan fitur yang relevan mampu menciptakan pengalaman pengguna yang positif. Elemen-elemen ini tidak hanya memperkuat kepercayaan konsumen terhadap merek, tetapi juga membangun loyalitas yang mendalam, yang pada akhirnya mendorong mereka untuk melakukan pembelian. Dalam lanskap bisnis yang semakin terhubung secara digital, pengalaman pelanggan sering kali dimulai dari interaksi pertama mereka dengan aplikasi. Antarmuka yang intuitif memungkinkan pengguna untuk memahami cara kerja aplikasi tanpa memerlukan panduan tambahan. Sebagai contoh, navigasi yang terstruktur dengan baik dan desain visual yang menarik membantu mengurangi potensi kebingungan, sementara performa yang andal memastikan aplikasi berfungsi dengan baik tanpa gangguan teknis yang dapat menyebabkan frustrasi. Menurut Putra dan Rahmiati (2019) dalam (Effendy & Tanjung, 2022) kualitas aplikasi didefinisikan sebagai keseluruhan kinerja sistem yang ditujukan untuk memfasilitasi kebutuhan dan keinginan penggunanya melalui fitur dan karakteristik yang diberikan.

Meningkatnya kebutuhan akan aksesibilitas transportasi yang lebih praktis dan nyaman di Indonesia membuat pengguna semakin menginginkan solusi

berbasis teknologi, seperti pemesanan *online* dan pembayaran digital yang memudahkan mereka mengatur perjalanan tanpa harus datang ke lokasi. Hal ini mendorong penyedia layanan transportasi seperti Lintas Shuttle untuk beradaptasi dengan menghadirkan aplikasi modern seperti MyLintas+ guna memenuhi ekspektasi pengguna dan meningkatkan pengalaman perjalanan. MyLintas+ adalah aplikasi modern yang dikembangkan khusus untuk meningkatkan aksesibilitas transportasi serta menghadirkan kenyamanan optimal bagi pengguna di Indonesia. Dengan menawarkan fitur-fitur seperti pemesanan layanan shuttle secara *online*, kemampuan untuk memilih jadwal keberangkatan yang sesuai hingga kemudahan melakukan pembayaran digital, MyLintas+ menjadi solusi praktis yang mengurangi keharusan pengguna hadir secara langsung di lokasi pemesanan. Sebuah studi yang dilakukan pada layanan Lintas Shuttle BTC Pasteur menunjukkan bahwa penanganan keluhan pelanggan secara efektif dan efisien dapat memainkan peran penting dalam membangun dan meningkatkan tingkat kepercayaan pelanggan terhadap layanan transportasi. Penelitian ini menekankan pentingnya respons cepat dan adil terhadap keluhan untuk membangun hubungan yang lebih baik dengan pelanggan (Fadilah & Oscar, 2022). Hal ini sejalan dengan upaya Lintas Shuttle untuk mengutamakan pengalaman pengguna yang berkualitas melalui pendekatan berbasis teknologi.

Saat ini tersedia berbagai pilihan travel yang melayani rute Bandung-Jakarta hingga wilayah Bodetabek dan memberikan keleluasaan bagi penumpang untuk menentukan layanan yang sesuai. Seperti X-Trans, Citi Trans, Day Trans, Baraya Travel, Jackal Holiday, Lintas Shuttle, dan Areon Trans. Setiap travel menawarkan keunggulan tersendiri, mulai dari ragam rute dan titik jemput dan tujuan, tarif yang terjangkau, hingga armada yang nyaman dan mewah. Beberapa di antaranya juga menyediakan fasilitas pemesanan tiket secara *online* untuk kemudahan pelanggan. Penumpang hanya perlu memilih travel yang paling cocok dengan kebutuhan dan anggaran mereka. Berdasarkan data yang tertera di *Play Store* pada Desember 2024, sebanyak lebih dari 50.000 orang telah *download* aplikasi tersebut.

MyLintas+

My Lintas

Berisi iklan

2,6★

512 ulasan

50 rb+

Hasil download

3+

Rating 3+ ⓘ

Instal pada perangkat lain

 Bagikan

Gambar 1.1 Jumlah pengguna aplikasi MyLintas+

Sumber: Akun Playstore peneliti, 2025

Namun, berdasarkan ulasan yang ditemukan di *Play Store* mengungkapkan bahwa beberapa konsumen MyLintas+ mengalami berbagai masalah terkait kualitas aplikasi. Salah satu masalah yang paling sering dikeluhkan adalah kendala dalam proses pembayaran. Beberapa pengguna melaporkan bahwa ketika mereka mencoba melakukan pembayaran melalui transfer bank atau *e-wallet*, aplikasi sering mengalami eror yang menyebabkan pembayaran mereka tidak dapat diproses dengan lancar. Selain itu, keluhan lain yang muncul adalah terkait kesulitan *login* ke dalam aplikasi. Sebagian pengguna mengaku tidak bisa mengakses akun mereka meskipun sudah mencoba beberapa kali. Hal ini menimbulkan ketidaknyamanan, terutama bagi mereka yang sedang membutuhkan layanan MyLintas+ secara mendesak.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini difokuskan untuk mengeksplorasi bagaimana kualitas aplikasi mempengaruhi keputusan pembelian. Penelitian ini dirancang untuk memberikan wawasan mendalam mengenai preferensi konsumen terhadap aspek kualitas aplikasi pada aplikasi MyLintas+, yang diharapkan dapat membantu UMKM serupa dalam mengembangkan strategi bisnis yang lebih efektif.

Menyadari pentingnya penelitian yang mengkaji hubungan antara kualitas aplikasi dan keputusan pembelian konsumen terhadap produk, terutama dalam konteks Lintas Shuttle, penulis telah menggagas upaya penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Aplikasi terhadap Keputusan Pembelian Tiket Online Perjalanan pada Aplikasi MyLintas+ (Survei pada Pengguna Aplikasi MyLintas+ Tahun 2025)”** yang diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan UMKM di sektor transportasi.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah di atas, masalah yang akan dikaji adalah:

1. Bagaimana kualitas aplikasi MyLintas+?
2. Bagaimana keputusan pembelian pada aplikasi MyLintas+?
3. Bagaimana pengaruh kualitas aplikasi terhadap keputusan pembelian tiket *online* perjalanan pada aplikasi MyLintas+?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini antara lain:

1. Untuk menganalisis bagaimana kualitas aplikasi MyLintas+.
2. Untuk menganalisis bagaimana keputusan pembelian pada aplikasi MyLintas+.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas aplikasi terhadap keputusan pembelian tiket *online* perjalanan pada aplikasi MyLintas+.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian terdiri dari tiga aspek utama, yaitu:

- a. Manfaat teoritis, yaitu sebagai bentuk kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang pemasaran digital dan sistem informasi, dengan membahas pemahaman mengenai pengaruh kualitas aplikasi terhadap perilaku konsumen dalam pengambilan keputusan pembelian secara *online*, temuan dari penelitian ini dapat memperkuat teori-teori sebelumnya terkait kualitas sistem, persepsi pengguna, dan loyalitas pelanggan dalam konteks layanan digital berbasis aplikasi.

- b. Manfaat praktis, yaitu hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan serta acuan bagi perusahaan, khususnya Lintas Shuttle sebagai pengelola aplikasi MyLintas+ dalam melakukan evaluasi dan pengembangan kualitas aplikasinya. Informasi mengenai aspek-aspek kualitas aplikasi yang paling berpengaruh terhadap keputusan pembelian dapat membantu perusahaan dalam merancang strategi peningkatan layanan digital yang lebih tepat sasaran, guna meningkatkan kepuasan pengguna, loyalitas pelanggan, dan keunggulan kompetitif di industri transportasi.
- c. Manfaat bagi peneliti, yaitu sebagai wadah implementasi ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama menempuh studi pada Program Studi D3 Manajemen Pemasaran di Fakultas Ilmu Terapan, khususnya dalam mengaplikasikan konsep-konsep pemasaran terhadap permasalahan nyata di dunia kerja. Selain itu, penyusunan laporan Tugas Akhir ini juga merupakan salah satu syarat akademik yang harus dipenuhi peneliti untuk memperoleh gelar Ahli Madya.

1.5 Batasan Ruang Lingkup

Batasan penelitian dalam konteks studi ini adalah sebagai berikut:

- 1. Lokasi Penelitian: Penelitian ini akan dilakukan pada Lintas Shuttle di semua cabang.
 - 2. Subjek Penelitian: Subjek penelitian adalah konsumen yang telah menggunakan aplikasi MyLintas+.
 - 3. Faktor Kualitas Aplikasi: Penelitian ini akan memfokuskan pada faktor kualitas aplikasi yang dapat berdampak pada keputusan pembelian.
 - 4. Tujuan Penelitian: Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas aplikasi terhadap keputusan pembelian tiket *online* perjalanan pada aplikasi MyLintas+.
- Kegunaan Penelitian:
- a. Lintas Shuttle: memahami lebih dalam tentang preferensi konsumen dalam memilih jasa transportasi, terutama dari segi kualitas aplikasi. Dengan wawasan tersebut, Lintas Shuttle bisa lebih efektif dalam menyusun strategi peningkatan kualitas aplikasi yang lebih sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan.
 - b. UMKM jasa transportasi lainnya: menjadikan referensi dalam memahami preferensi konsumen.

5. Metode Penelitian: Metode penelitian yang digunakan dapat mencakup penyebaran kuesioner, analisis data, dan penggunaan literatur terkait.
6. Batasan Sumber Data: Penelitian ini akan menggunakan data yang tersedia, seperti tanggapan konsumen berdasarkan ulasan di play store dan hasil angket dan literatur terkait yang relevan hingga batas pengetahuan terbaru hingga tahun 2025.

1.6 Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir

Bagian ini akan menjelaskan susunan bab dalam laporan secara singkat dan berisi tentang sistematika dan penjelasan ringkas Laporan Tugas Akhir (TA).

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan penjelasan secara umum, ringkas, dan padat yang menggambarkan dengan tepat mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan ruang lingkup dan sistematika penulisan laporan tugas akhir.

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini mengemukakan dengan jelas, ringkas, dan padat tentang hasil kajian kepustakaan yang terkait dengan topik dan variabel penelitian untuk dijadikan dasar bagi penyusunan kerangka pemikiran dan perumusan hipotesis.

3. BAB II METODE PENELITIAN

Bab ini menegaskan pendekatan dan jenis penelitian, variabel operasional, tahapan penelitian, tempat dan waktu penelitian, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian.

4. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan pembahasannya harus diuraikan secara kronologis dan sistematis sesuai dengan perumusan masalah serta tujuan penelitian. Sistematika pembahasan ini akan lebih tampak jelas luas cakupan, batas dan benang merahnya apabila disajikan dalam sub-judul tersendiri.

5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan merupakan jawaban dari pertanyaan penelitian, kemudian menjadi saran yang berkaitan dengan manfaat penelitian.