BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring perkembangan zaman, teknologi secara pesat dan membuka peluang baru di bidang perusahaan. Tidak terkecuali dengan bidang transportasi yang merupakan salah satu komponen penting dalam kehidupan bermasyarakat. Salah satu bentuk keterkaitan teknologi dalam bidang transportasi yaitu hadirnya Transportasi Berbasis *Online* (TBO). Dengan hadirnya TBO, masyarakat mendapatkan solusi terkait masalah transportasi yang terjadi, terutama pada kota-kota besar. TBO memberikan solusi pada masyarakatberupa kemudahan akses untuk mendapatkan transportasi sesuai waktu dan tempat yang diinginkan, mengurangi kemacetan yang terjadi, menghemat biaya perjalanan, hingga memberikan lapangan kerja bagi masyarakat.

Ojek online merupakan salah satu perusahaan yang masuk menjadi penyedia jasa TBO di Indonesia yang bertujuan untuk mengurangi pengangguran di Indonesia dan menjadi solusi kemacetan. Ojek online menggunakan aplikasi berbasis internet pada *smartphone*s sebagai media yang menyediakan berbagai macam jasa di dalamnya seperti pemesanan ojek, pembelian dan pengantaran makanan, pembelian dan pengantaran barang, bahkan dengan adanya ojek online sekarang transaksi untuk mengirim uang yang biasa dilakukan dengan Bank bisa di lakukan melalui aplikasi ojek online serta semakin bertambah seiring perkembangannya pengguna ojek online semakin mudah melakukan transaksi online tersebut.

Kepuasan pengguna adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Salah satu tindakan untuk memuaskan konsumen adalah dengan cara memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sebaik-baiknya. Kenyataan ini

bisa dilihat, bahwa ada beberapa hal yang dapat memberikan kepuasaan kepada konsumen yaitu nilai total konsumen yang terdiri dari nilai produk, nilai pelayanan, nilai personal, nilai *image* atau citra, dan biaya total konsumen yang terdiri dari biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga, dan biaya pikiran (Kotler dalam Ismayah dan Haris Irawan, 2017:325)

Dilihat dari perkembangan yang terjadi pada bidang informasi akuntansi menyebabkan berkembangnya kebutuhan informasi bagi pihak-pihak yang berkepentingan dan dibutuhkannya proses serta kinerja yang berkualitas dalam menghasilkan informasi. Selain itu, saat ini banyak perusahaan yang mengalami kendala dalam pelaksanaan sistem informasi akuntansi yaitu terletak saat proses menghasilkan informasi tersebut. Pada proses menghasilkan informasi akuntansi sehari-hari dilaksanakan menurut sistem yang diterapkan pada setiap perusahaan masing-masing dan pelaksanaannya tidak terlepas dari permasalahan, contohnya para pemakai yang belum mengerti cara pengoperasikan sistem sehingga kinerja sistem informasi yang dilakukanpun belum maksimal sesuai dengan yang diharapkan, dan tidak cocoknya sistem yang digunakan di suatu perusahaan, misalnya pada perusahaan besar tetapi masih menggunakan sistem informasi yang sangat sederhana tidak dapat memenuhi kebutuhan sistem informasi perusahaan yang diperlukan perusahaan tersebut. Tingkat kebermanfaatan sebuah system akan terlihat dari frekuensi penggunaan sistem tersebut. Jika sistem banyak digunakan maka hal tersebut menunjukkan bahwa orang akan terbantu dengan sistem tersebut. Penggunaan system tersebut menunjukkan bahwa sistem yang ada memiliki kualitas yang baik karena dapat membantu saat bekerja (DeLone dan Mc Laen dalam Sudarmadi,2010).

Menurut Oentoro dalam Sudaryono (2016:216) harga adalah suatu nilai tukar yang bisa disamakan dengan uang atau barang lain untuk manfaat diperoleh dari suatu barang atau jasa bagi seseorang atau kelompok pada waktu tertentu dan tempat tertentu.

Selain itu untuk mendorong kepuasan pengguna/pelanggan ojek online mengembangkan layanan aplikasi dengan tarif harga yang tidak terlalu tinggi, dengan tarif batas bawah sebesar Rp 2.250, lalu tarif batas atas Rp 2.650. Ketentuan tersebut berlaku mulai 16 Maret 2020. (https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/). Karena harga bagi konsumen merupakan bahan pertimbangan yang penting untuk membeli produk/jasa pada suatu perusahaan, karena harga suatu produk/jasa mempengaruhi persepsi konsumen mengenai produk tersebut dan dapat dipahami bahwa harga merupakan salah satu hal yang dapat mempengaruhi kepuasaan konsumen (Purnamasari, 2015:3)

Menurut Kotler dalam Dinata, A.A Aksa (2018:3), mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan *service* yang dihasilkan perusahaan.Semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa pengiriman. maka kualitas pelayanan menjadi sangat penting untuk memenangkan persaingan. Dengan memahami apa yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen dari kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan didapat suatu nilai tambah tersendiri bagi perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan perlu mendapat perhatian besar dari perusahaan, karena kualitas pelayanan mempunyai hubungan langsung dengan kemampuan bersaing dan tingkat keuntungan perusahaan.

Merurut Halim Prawiranata dan Diana Rahmawati (2017) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Sistem Informasi terhadap kepuasan pelanggan/pengguna pada jasa ojek online. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa

semakin baik kualitas sistem informasi maka kepuasan pelanggan akan meningkat. Tidak sependapat dengan hasil penelitian Simon Nisja dan Anastasya Fenyta (2010) bahwa kualitas sistem informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Menurut Lumintang Intan Sintya, S. L. H. V Joyce Lapian, dan Merlyn M. Karuntu (2018) menjelaskan bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi ojek online. Menurut Arief Ferdian Agung (2018) hasil penelitian tidak terdapat pengaruh antara harga dengan kepuasan konsumen.

Menurut Lumintang Intan Sintya, S. L. H. V Joyce Lapian, dan Merlyn M. Karuntu (2018) menjelaskan bahwa kulitas pelayanan pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan/pengguna pada jasa ojek online. Sedangkan Menurut Dhita Tresya, dkk. (2018) kualitas pelayanan tidak memberikan hasil positif yang artinya tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen/pengguna.

Berdasarkan fenomena pada penjelasan diatas, terdapat fenomena ojek online. Dapat dirumuskan beberapa pokok permasalahan yang telah dibahas. Apakah kualitas sistem informasi, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa ojek online. Sehingga penelitian ini menggunakan masalah kepuasan pengguna ojek online yang ada di PT. Pasifik Properti Centra dalam pembuatan skripsi dengan judul : **Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Ojek Online studi kasus PT. Pasifik Properti Centra di Jakarta Pusat**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang terdapat pada latar belakang masalah, maka permasalahan dapat dirumuskan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

a. Apakah kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa ojek online?

b. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa ojek online?

c. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguana jasa ojek online?

d. Apakah kualitas sistem informasi, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa ojek online?

1.3 Tujuan dan Kegunaan

1.3.1 Tujuan Penelitian

Dalam rangka melakukan sebuah penelitian perlu ditentukan dahulu tujuan penelitian agar permasalahan yang diangkat dapat diselesaikan dengan baik dan tidak keluar dari pokok permasalahan. Tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna jasa ojek online?

b. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pengguna jasa ojek online?

c. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa ojek online?

d. Untuk mengetahui pengaruh sistem informasi, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa ojek online

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dalam penelitian yang akan dilakukan oleh penulis yaitu:

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
YAYASAN ABDI KARYA

a. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti mengenai bagaimana masalah yang timbul dari kecenderungan kecurangan, serta sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana akuntansi pada Universitas Satya Negara Indonesia.

b. Bagi pembaca

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan refrensi perpustakaan untuk menambah pengetahuan, serta dijadikan sebagai perbandingan peneliti bagi peneliti yang memiliki objek penelitian yang sama, selain itu juga dapat dijadikan acuan bagi mahasiswa semester bawah sehingga dapat menambah semangat belajar dan meneliti lebih lanjut.

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
YAYASAN ABDI KARYA