

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Segala sesuatu mengalami perkembangan berupa perubahan yang mengarah pada peningkatan, maupun perubahan yang dapat mengakibatkan keterpurukan. Seiring perkembangan tersebut era persaingan merupakan salah satu andil yang berperan besar di segala bidang, dalam hal ini persaingan industri jasa sejenis khususnya di bidang jasa transportasi. Sehingga perkembangan Ilmu pengetahuan dan teknologi berperan mendorong terjadinya evolusi, khususnya dalam bidang bisnis dengan mengikutsertakan peran teknologi informasi sebagai salah satu sarana untuk menciptakan keunggulan kompetitif ditengah persaingan yang semakin pelik.

Untuk dapat mensiasati hal tersebut, sehingga dapat menyesuaikan diri terhadap segala macam perubahan yang terjadi, dibutuhkan tidak hanya perluasan pangsa pasar dan peningkatan laba saja, tetapi peningkatan efisiensi dan pendekatan terhadap pengguna jasa juga perlu penyesuaian yang tepat. Reaksi terhadap kebutuhan tersebut sesuai dengan kebutuhan aktivitas yang sedang digeluti, cepat atau lambat waktu yang dibutuhkan dampak perubahan atau perkembangan teknologi akan berpengaruh secara kuat maupun lemah.

Terutama dalam bidang jasa transportasi, transportasi merupakan suatu hal terpenting dalam kehidupan perkotaan baik sarana, fasilitas maupun kebijakan mengenai hal tersebut dijadikan pokok mobilitas yang terjadi di masyarakat, terutama kota Jakarta Ibukota, pusat pemerintahan, dan pusat perkembangan modernisasi Indonesia. Mobilitas masyarakat untuk melakukan aktifitasnya, dengan berpindah dari satu lokasi atau tempat ke lokasi atau tempat yang lainnya, sangat dominan di perkotaan. Mereka membutuhkan sarana maupun fasilitas yang mendukung mobilitas tersebut agar dapat berjalan dengan baik. Fenomena kejahatan terhadap jasa transportasi khususnya taksi sering terjadi dewasa ini, kejahatan yang tidak

lain berfokus pada uang, serta benda- benda berharga, fakta yang dapat dibuktikan dengan bermunculannya artikel mengenai hal ini pada surat kabar- surat kabar terkemuka di Indonesia khususnya Jakarta. Sehingga kredibilitas perusahaan taksi dipertanyakan, bagaimana solusi yang harus dijadikan alternatif bagi perusahaan untuk dapat mempertahankan kinerja, nama baik, serta pengguna jasa mereka selaras dengan tujuan untuk menciptakan keunggulan kompetitif demi memenangkan era persaingan. Dibutuhkan adanya suatu sistem transportasi yang aman, nyaman, praktis dan terjangkau. Implikasi yang dapat terjadi jika fenomena atau gejala tersebut tidak menjadi keprihatinan para perusahaan jasa taksi, bukanlah mustahil pengguna jasa akan berpikir ulang apakah mereka akan menggunakan sarana taksi atau tidak, cepat atau lambat dengan semakin maraknya alternatif jasa transportasi umum lainnya, pengguna jasa dapat mengurangi bahkan menghilangkan prioritas menggunakan jasa taksi dalam kebutuhan mobilitas mereka.

PT. Express Transindo Utama (PT. ETU) adalah salah satu perusahaan yang bergerak pada bisnis jasa transportasi, diantara sekian banyak perusahaan sejenis yang bergerak pada bidang yang sama. Dibutuhkan tujuan serta visi dan misi yang jelas untuk dapat merencanakan suatu perancangan dengan mengikutsertakan teknologi informasi, sebagai aplikasi pendukung yang menciptakan keunggulan kompetitif diantara para kompetitor. PT. Express Transindo Utama bukanlah tidak mungkin mengadakan perubahan dalam proses bisnisnya, sehingga tidak hanya terpaku pada proses bisnis lama yang hanya berorientasi pada profit, tetapi berfokus pada bagaimana menarik minat pengguna jasa transportasi dan mempertahankannya, dengan begitu menjadi perusahaan terdepan dalam inovasi bukanlah sekedar impian, jika mulai mengadakan terobosan baru.

Hingga kini pihak pengelola taksi Express PT. Express Transindo Utama telah melakukan penambahan alternatif solusi pembayaran dengan sistem tiket kredit yang bekerjasama dengan perusahaan- perusahaan tertentu, seperti Plaza Indonesia (Sogo & EX), PT. Primatama (Plaza Semanggi), PT. Excelcomindo, PT. Indo Pasific Sheraton, PT.Korra, PT. EC Harris, dan beberapa perusahaan lainnya.

Proses penggunaannya pengguna jasa yang berhak menggunakan tiket kredit tersebut melakukan pembayaran tarif taksi yang digunakannya dengan menyerahkan sebuah tiket dengan menuliskan keterangan pada tiket tersebut mengenai transaksi yang sedang berlangsung, kemudian PT. Express Transindo Utama melakukan penagihan secara berkala pada perusahaan yang bersangkutan. Sudah diterapkan juga sebelumnya oleh perusahaan taksi lain di Indonesia dari segi solusi proses pembayaran, seperti yang dilakukan oleh taksi Blue Bird adalah sistem *voucher*, dimana pelanggan loyal Blue Bird diberikan kewenangan untuk membayar tarif taksi dengan menuliskan nominal tarif yang harus dibayar pada saat itu didalam selembarnya *voucher*, yang kemudian diberikan pada *staff* pengemudi taksi Blue Bird. Dinilai dari proses yang ada kemungkinan terdapat beberapa kelemahan dengan dijalankannya proses tersebut, dapat menimbulkan masalah yang merugikan perusahaan jika kinerja *staff* yang bersangkutan tidak loyal terhadap perusahaan dengan menggelapkan nominal yang ada secara tidak resmi, faktor biaya operasional *voucher*.

Kepuasan pengguna jasa merupakan salah satu hal terpenting, yang dapat menilai keberhasilan suatu perusahaan jasa, perusahaan menjadi dikenal oleh masyarakat dan dijadikan prioritas ketika jasanya dibutuhkan. Perubahan gaya hidup, dimana mereka lebih mengutamakan segala sesuatu hal yang praktis, prosedur yang mudah, kenyamanan serta keamanan dalam melakukan aktivitas, secara tidak langsung menggeser persepsi kebutuhan akan jasa, pada jasa taksi loyalitas yang dibangun antara perusahaan dan pengguna jasa menjadi perhatian, seberapa besar kebutuhan dan harapan pengguna jasa dipenuhi hingga solusi penyelesaian masalah oleh pihak perusahaan menjadi hal yang dipertimbangkan dalam menilai kualitas jasa yang diterima.

Berdasarkan hal-hal diatas, diperlukan suatu konsep perbaikan dalam proses pembayaran, yang sebelumnya menggunakan uang tunai digantikan dengan menggunakan aplikasi serta infrastruktur teknologi informasi. Sistem pembayaran yang canggih, praktis, aman, dan nyaman bagi para pengguna jasa taksi Express. Sistem pembayaran dengan menerapkan teknologi elektronik didalamnya yang sering diistilahkan sebagai *e-payment*

(*smart card*) atau pembayaran elektronik, yang belum pernah diterapkan sebelumnya pada perusahaan jasa taksi di Indonesia.

Konsep *E-payment (smart card)* tersebut dalam bentuk pembayaran dengan menggunakan kartu elektronik biasa disebut dengan *Smart card* atau kartu pintar, yang berisi data nominal uang, serta data pendukung komputerisasi perusahaan didalamnya. *E-payment* yang diusulkan dirancang dengan berfokus kepada pengguna jasa, dengan menggunakan metode kuesioner yang ditujukan kepada pengguna jasa, untuk menganalisa dan mendapatkan hasil model *E-payment* seperti apa yang diharapkan oleh pengguna jasa, tanggapan pengguna jasa mengenai konsep tersebut, faktor-faktor apa saja yang harus diprioritaskan oleh PT. EXPRESS TRANSINDO UTAMA dalam meningkatkan pelayanannya, serta karakteristik pengguna jasa seperti apa yang dilayani perusahaan. Dikarenakan pengguna jasa yang mengaplikasikan konsep *E-payment (smart card)* tersebut dan bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan serta harapan pengguna jasa dalam menggunakan jasa taksi Express dan implikasi dari rancangan yang diusulkan, dimana konsep aplikasi hanya ditentukan untuk kendaraan taksi.

Diharapkan pula dengan adanya *e-payment (smart card)* menggunakan *smart card* tersebut dapat terbuka kesempatan bagi pengguna jasa yang tidak sedia uang tunai untuk menggunakan jasa taksi, pada saat mereka membutuhkan sarana taksi untuk kebutuhan mereka, dikarenakan jumlah nominal yang ada dalam *smart card* tersebut dirancang untuk dapat digunakan pada kesempatan lain sesuai sisa nominal yang ada. Penggunaan *smart card* yang memiliki tingkat kepastian dan keamanan yang tinggi sebagai kartu pembayaran tarif taksi yang dapat digunakan dalam jangka panjang.

Ruang lingkup dibatasi dengan tidak membahas mengenai cara penanganan uang dari setiap transaksi dalam bentuk teknisnya, dan detail sistem IT yang diperlukan untuk menerapkan aplikasi, hanya membahas konsep perancangan dan analisis saja.

Maka dengan melatarbelakangi kondisi diatas dibentuklah gagasan serta ide untuk dilakukan penelitian berupa "analisis dan perancangan konsep *e-payment (smart card)*

(*smart card*) PT. Express Transindo Utama (Taksi Express)”, sehingga konsep pemikiran atau gagasan serta ide tersebut menjadi masukan dan jika dapat diimplementasikan dengan baik memberi banyak manfaat maupun masukan bagi setiap pihak yang terkait, khususnya perusahaan dan Ilmu pengetahuan serta masyarakat pada umumnya.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka permasalahan yang akan diteliti dalam penyusunan skripsi nantinya adalah :

1. Bagaimana sistem pembayaran yang sedang berjalan pada PT. Express Transindo Utama?
2. Bagaimana tanggapan para pengguna jasa Taksi Express mengenai penggunaan taksi, proses pembayaran taksi dan kualitas jasa taksi Express ?
3. Bagaimana perancangan konsep *e-payment (smart card)* yang diusulkan serta implikasi rancangan fiturnya pada PT.Express Transindo Utama?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana proses pembayaran yang sedang berjalan pada PT. Express Transindo Utama.
2. Untuk mengetahui tanggapan para pengguna jasa Taksi Express mengenai penggunaan taksi, proses pembayaran taksi dan kualitas jasa taksi Express.
3. Untuk mengetahui bagaimana perancangan konsep *e-payment (smart card)* yang diusulkan serta implikasi rancangan fiturnya pada PT.Express Transindo Utama.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat diadakannya penelitian ini adalah:

Bagi PT. Express Transindo Utama

- Perusahaan dapat mengetahui analisis proses sistem pembayaran yang sedang berjalan.
- Perusahaan dapat mengetahui tanggapan para pengguna jasa Taksi Express mengenai penggunaan taksi, proses pembayaran taksi dan kualitas jasa taksi Express, serta dapat mengetahui penilaian faktor- faktor kualitas jasanya, dan faktor-faktor yang harus menjadi perhatian serta prioritas utama perusahaan untuk meningkatkan kualitas jasanya.
- Perusahaan dapat mengetahui bagaimana perancangan konsep *e-payment (smart card)* yang diusulkan serta implikasi rancangannya.
- Hasil penelitian dapat dijadikan bahan masukan dan bahan pertimbangan bagi PT. Express Transindo Utama dalam mengembangkan perusahaannya, dan dapat menjadikan PT. Express Transindo Utama sebagai perusahaan yang berkompetensi tidak hanya sebagai jasa transportasi pada umumnya, tetapi juga memiliki keunggulan kompetitif dengan diterapkannya *e-payment (smart card)*, serta dapat menyesuaikan diri dalam era globalisasi dari segi perkembangan teknologi.

Bagi pihak lain:

- Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman awal untuk menemukan suatu gagasan pemikiran baru, guna mengembangkan dan menyempurnakan isi serta hasil penelitian dengan suatu metode analisis atau teknik analisis, serta konsep perancangan yang lebih baik.

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dengan tujuan memperjelas penulisan skripsi, terdiri dari:

- **Bab I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi penjelasan mengenai latar belakang, identifikasi masalah, tujuan dan manfaat penelitian.

- **Bab II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini berisi mengenai landasan teori yang digunakan sebagai dasar penulisan skripsi ini, dan metode penelitian yang berisi penjelasan mengenai jenis dan metode penelitian, teknik pengumpulan data, kerangka pemikiran penelitian, definisi operasional dan instrumen pengukuran dan teknik analisis data.

- **Bab III GAMBARAN UMUM**

Pada bab ini berisi penjelasan mengenai sejarah perkembangan perusahaan, kondisi bisnis perusahaan dengan analisis Porter, dan struktur organisasi serta uraian pekerjaannya.

- **Bab IV ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN**

Pada bab ini berisi penjelasan mengenai hasil pengolahan data, interpretasi, sekaligus pembahasannya beserta rangkuman keseluruhan.

- **Bab V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab akhir ini, berisi kesimpulan tentang bab- bab sebelumnya, dan saran-saran berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dijabarkan sebelumnya.