

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti/Tahun	Judul	Hasil Penelitian
1.	Ika Puji Saputri, Vely Randyantini, dan Bagus Nurcahyo/2022 (Jurnal)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Transportasi Umum Transjakarta Selama Masa Pandemi Covid-19	Penelitian yang dilakukan Ika Puji Saputri, Vely Randyantini, dan Bagus Nurcahyo di tahun 2022 dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Transportasi Umum Transjakarta Selama Masa Pandemi Covid-19 didapatkan hasil penelitian ini menggunakan konsep kualitas pelayanan menurut Zeithaml & Bitner, dan didapatkan hasil sebesar 49,1% pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna Transjakarta, dimana diartikan bahwa kualitas pelayanan jasa pada Transjakarta pada masa pandemi belum dapat dikatakan baik. Terdapat kekurangan-kekurangan seperti masih kurang lengkapnya fasilitas di halte untuk mengurangi penyebaran virus, penumpukan penumpang di halte juga masih terlihat.
2.	Yehezkiel Frederik Ruru/2022 (Jurnal)	Mengukur Kapabilitas Aplikasi Tije Sebagai Sarana Informasi Dan Layanan Transjakarta Menggunakan Kerangka Kerja	Penelitian yang dilakukan Yehezkiel Frederik Ruru di tahun 2022 dengan judul Mengukur Kapabilitas Aplikasi Tije Sebagai Sarana Informasi Dan Layanan Transjakarta Menggunakan Kerangka Kerja <i>Cobit 5.0 Domain Apo, Dss, Dan Mea</i> didapatkan hasil bahwa pada sistem aplikasi

		<i>Cobit 5.0 Domain Apo, Dss, Dan Mea</i>	keseluruhan yang diakses secara umum masih memerlukan beberapa perbaikan dan peningkatan dari segi fitur maupun kualitas agar pengguna tetap tertarik menggunakan aplikasinya. Tingkat kapabilitas yang didapat dari sistem yang berjalan berada di level 1 pada segi kualitas, bantuan layanan, keamanan dan pada level 2 untuk pengelolaan inovasi.
3.	Dellia Virgianti Sukma/2022 (Jurnal)	Hubungan Minat Pengguna Bus Transjakarta Melalui Aplikasi Tije Dan Non Aplikasi Tije Pada Koridor 01 Rute Blok M - Kota	Penelitian yang dilakukan Dellia Virgianti Sukma di tahun 2022 dengan judul Hubungan Minat Pengguna Bus Transjakarta Melalui Aplikasi Tije Dan Non Aplikasi Tije Pada Koridor 01 Rute Blok M-Kota didapatkan hasil bahwa pada penelitian ini digunakan teknik analisis uji chi-square untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara variabel. Data yang diperoleh menghasilkan bahwa terdapat hubungan minat pengguna bus transjakarta melalui aplikasi Tije dan non aplikasi Tije. Hubungan tersebut diketahui dari adanya faktor luar yaitu rekomendasi dari pihak luar untuk menggunakan aplikasi Tije dan faktor dalam karena memang sudah mengetahui rute perjalanan sehingga dapat dengan mudah menentukan tujuan halte ataupun koridor.
4.	Denny Erica, Harun Al Rasyid /2018 (Jurnal)	Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online Di Jakarta	Penelitian yang dilakukan Denny Erica dan Harun Al Rasyid di tahun 2018 dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online Di Jakarta didapatkan hasil bahwa pada penelitian ini menggunakan teknik uji <i>Dstructural Equation</i> dimana pada

			<p>kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna terdapat pengaruh positif yang signifikan, pada pemanfaatan teknologi informasi terhadap kepuasan pengguna terdapat pengaruh positif yang signifikan, kualitas pelayanan terhadap loyalitas pengguna terdapat pengaruh positif yang signifikan, dan pada pemanfaatan teknologi informasi terhadap loyalitas pengguna terdapat pengaruh positif yang signifikan.</p>
5.	<p>Sulaksono Wibowo, Widyarini, dan Siti Rahma /2018 (Jurnal)</p>	<p>Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Pada Angkutan Umum Transjakarta</p>	<p>Penelitian yang dilakukan Sulaksono Wibowo, Widyarini, dan Siti Rahma di tahun 2018 dengan judul Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Pada Angkutan Umum Transjakarta didapatkan hasil bahwa pada penelitian ini menggunakan analisis SERVQUAL yang dikaitkan dengan metode WEBQUAL, dimana pada penilaian kualitas informasi dan kualitas interaksi yang dipilih responden sebagai penentu keberhasilan sistem informasi Transjakarta. Diperoleh 83% penggunaan aplikasi oleh responden untuk mencari informasi sebelum melakukan perjalanan, begitu sudah didalam bus, aplikasi tidak digunakan lagi. Hanya sebanyak 17% responden yang menggunakan aplikasi, secara aktif, sedangkan sisanya tidak menggunakan aplikasi karena sudah mengetahui sebagian besar informasi Transjakarta. Sebesar 36% responden menyatakan bahwa kualitas informasi yang diberikan aplikasi telah lengkap dan relevan sesuai kebutuhan pengguna.</p>

Sumber: Diolah Penulis, 2022

a). Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu

1. Perbedaan pada penelitian milik Ika Puji Saputri, Vely Randyantini, dan Bagus Nurcahyo tahun 2022 adalah pada fokus penelitiannya yaitu kualitas pelayanan Transjakarta, sedangkan penelitian ini berfokus pada penerapan aplikasi TIJE, lalu teori yang digunakan pada penelitian penelitian tersebut merupakan teori milik Zeithaml & Bitner sebagai acuan indikator, sedangkan penelitian ini menggunakan teori milik Mustakin Jugiyanto. Selanjutnya pada lokasi penelitian lebih luas pada penelitian penelitian tersebut di DKI Jakarta, sedangkan penelitian ini lebih spesifik dan terbatas yaitu di Koridor 13 CBD Ciledug-Tendean.
2. Perbedaan pada penelitian milik Yehezkiel Frederik Ruru tahun 2022 adalah pada fokus penelitiannya yaitu kapabilitas aplikasi TIJE sedangkan penelitian ini berfokus pada penerapan aplikasi TIJE, lalu teori yang digunakan pada penelitian Yehezkiel merupakan teori COBIT 5.0 sebagai acuan indikator, sedangkan penelitian ini menggunakan teori milik Mustakin Jugiyanto. Selanjutnya pada lokasi penelitian pada penelitian Yehezkiel di DKI Jakarta, sedangkan penelitian ini lebih spesifik dan terbatas yaitu di Koridor 13 CBD Ciledug-Tendean.
3. Perbedaan pada penelitian milik Dellia Virgianti Sukma tahun 2022 adalah pada fokus penelitiannya yaitu hubungan pengguna dengan non-pengguna aplikasi TIJE sedangkan penelitian ini berfokus pada penerapan aplikasi TIJE, lalu teori yang digunakan pada penelitian Dellia merupakan teori Sardiman sebagai acuan indikator, sedangkan penelitian ini

menggunakan teori milik Mustakin Jugiyanto. Selanjutnya pada lokasi penelitian pada penelitian Dellia di Koridor 1 Blok M-Kota, sedangkan penelitian ini yaitu di Koridor 13 CBD Ciledug-Tendean.

4. Perbedaan pada penelitian milik Denny Erica, Harun Al Rasyid tahun 2018 adalah pada fokus penelitiannya yaitu kualitas pelayanan transportasi online melalui aplikasi sedangkan penelitian ini berfokus pada penerapan aplikasi TIJE, lalu teori yang digunakan pada penelitian Denny menggunakan analisis SEM (Structural Equation Modeling) untuk mengukur pola hubungan antara variable-variabel sedangkan penelitian ini menggunakan teori milik Mustakin Jugiyanto. Selanjutnya pada objek penelitiannya Denny yaitu masyarakat pengguna transportasi online sedangkan objek penelitian ini adalah pengguna Transjakarta, dan lokasi penelitian pada penelitian Denny di Jakarta, sedangkan penelitian ini lebih spesifik dan terbatas yaitu di Koridor 13 CBD Ciledug-Tendean.
5. Perbedaan pada penelitian milik Sulaksono Wibowo, Widyarini, dan Siti Rahma tahun 2018 adalah pada fokus penelitiannya yaitu kualitas sistem informasi Transjakarta melalui aplikasi sedangkan penelitian ini berfokus pada penerapan aplikasi TIJE, lalu teori yang digunakan pada penelitian Wibowo menggunakan analisis SERVQUAL dengan metode WEBQUAL yaitu teknik pengukuran kualitas website maupun aplikasi online yang didasarkan pada persepsi pengguna, sedangkan penelitian ini menggunakan teori milik Mustakin Jugiyanto. Selanjutnya pada objek penelitiannya Wibowo yaitu masyarakat pengguna aplikasi maupun bukan pengguna

aplikasi, sedangkan objek penelitian ini adalah pengguna Transjakarta, dan lokasi penelitian pada penelitian Wibowo di Jakarta, sedangkan penelitian ini lebih spesifik dan terbatas yaitu di Koridor 13 CBD Ciledug-Tendean.

b). Persamaan dengan Penelitian Terdahulu

1. Persamaan pada penelitian milik Ika Puji Saputri, Vely Randyantini, dan Bagus Nurcahyo tahun 2022 dengan penelitian ini adalah pada objek penelitiannya kepada pengguna Transjakarta, lalu menggunakan metode penelitian yang sama yaitu kuantitatif.
2. Persamaan pada penelitian milik Yehezkiel Frederik Ruru tahun 2022 dengan penelitian ini adalah pada objek penelitiannya kepada pengguna Transjakarta, lalu menggunakan metode penelitian yang sama yaitu kuantitatif dan sama-sama membahas permasalahan pada aplikasi TIJE
3. Persamaan pada penelitian milik Dellia Virgianti Sukma tahun 2022 dengan penelitian ini adalah pada objek penelitiannya kepada pengguna Transjakarta, lalu menggunakan metode penelitian yang sama yaitu kuantitatif dan sama-sama membahas permasalahan pada aplikasi TIJE
4. Persamaan pada penelitian milik Denny Erica, Harun Al Rasyid tahun 2018 dengan penelitian ini adalah pada metode penelitiannya dengan menggunakan metode kuantitatif dan fokusnya sama-sama pada kepuasan pengguna.
5. Persamaan pada penelitian milik Sulaksono Wibowo, Widyarini, dan Siti Rahma tahun 2018 dengan penelitian ini adalah pada objek penelitiannya kepada pengguna Transjakarta, lalu menggunakan metode penelitian yang

sama yaitu kuantitatif, dan membahas sistem informasi melalui aplikasi digital.

2.2 Konsep Teori

2.2.1 Penerapan Sistem Informasi

Penerapan adalah suatu pelaksanaan yang mempraktekkan suatu teori, metode atau yang lainnya untuk mencapai tujuan suatu kelompok yang telah terencana sebelumnya. Menurut Lukman Ali dalam Prakas, penerapan merupakan mempraktekkan atau memasang, yang juga diartikan sebagai pelaksanaan.¹ Sistem informasi pada umumnya ialah serangkaian komponen yang memiliki fungsi mengelola, menyimpan, dan mengumpulkan suatu data informasi yang terhubung dengan sistem tersebut. Sistem informasi biasanya ditampilkan pada alat teknologi seperti komputer maupun perangkat *digital* lainnya. Menurut John F. Nash dalam Sutiyono, sistem informasi merupakan kombinasi antara manusia, fasilitas atau alat teknologi, media, prosedur dan pengendalian yang berfungsi untuk mengatur jaringan komunikasi penting, memproses transaksi tertentu, membantu manajemen dalam sebuah perusahaan pada pemakaian intern dan ekstern untuk pengambilan keputusan.² Disamping itu, Kertahadi dalam Sutiyono mengemukakan bahwa sistem informasi ialah sebuah alat untuk menyajikan berbagai informasi secara menyeluruh sehingga informasi yang diberikan bermanfaat bagi penerimanya. Hal tersebut bertujuan untuk memberikan informasi

¹ Prakas, Eka Yunanda. (2021). *Penerapan Keselamatan Kerja Kn. Sar Sadewa 231 Dalam Upaya Penyelamatan Man Over Board Pada Badan Sar Nasional (Basarnas) Semarang*. Repository Universitas Maritim Amni.

² Sutiyono, Santi. (2020). Membangun Sistem Informasi Pendaftaran Siswa Baru Berbasis Web Dengan Metode Mdd (Model Driven Development) Di Raudhatul Athfal Nahjussalam. *Jurnal Sistem Informasi, J-SIKA Volume 02*.

dalam perencanaan, pengorganisasian, dan operasional sebuah organisasi dalam pengambilan keputusan.³

Dikemukakan teori sistem informasi menurut Mustakini dalam Dewi bahwa sistem informasi merupakan sistem pada suatu organisasi yang terdiri dari sumber daya, fasilitas, teknologi, media, prosedur-prosedur, dan pengendalian yang bertujuan untuk mendapatkan jalur komunikasi, pengolahan transaksi harian yang bersifat manajerial melalui kejadian-kejadian internal dan eksternal sehingga didapatkan suatu dasar informasi yang diperlukan.⁴ Dalam menentukan keberhasilan sistem informasi, Mustakin Jugiyanto dalam Dewi Yanti mengemukakan enam tujuan sistem informasi yang merupakan acuan keberhasilan informasi yang mana merupakan salah satu teori yang dianggap relevan dalam mengukur keberhasilan sistem informasi, diantaranya Kegunaan (*Usefulness*), Ekonomis (*Economic*), Keandalan (*Reliability*), Pelayanan Langgan (*Customer Service*), Kesederhanaan (*Simplicity*), dan Fleksibilitas (*Fleksibility*).⁵

Adapun spesifikasi dari keenam dimensi sistem informasi menurut Mustakin Jogiyanto adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan (*Usefulness*), Sistem informasi yang diterapkan harus menghasilkan informasi yang akurat, tepat waktu, dan relevan untuk dimanfaatkan oleh pengguna sebagai pengambilan keputusan yang dimana dipengaruhi oleh tujuan penggunaan.

³ *Ibid.*

⁴ Dewi Yanti. (2018). Perencanaan Prototipe Sistem Informasi Pariwisata Berbasis Web Di Kabupaten Dairi Sumatera Utara. Jurnal Khasanah Ilmu Vol.9 N0.2.

⁵ *Ibid.*

2. Ekonomis (*Economic*), Komponen-komponen sistem yang diterapkan termasuk informasi yang ditampilkan, laporan yang dihasilkan serta pengendalian sistem harus memiliki nilai manfaat bagi pengguna sebanding dengan biaya yang dikeluarkan.
3. Keandalan (*Realibility*), Sistem informasi dikatakan berkualitas ialah yang dapat diandalkan, tingkat ketelitian dari sistem tersebut harus mampu beroperasi secara efektif dengan ketahanan sistem informasinya dari kerusakan dan kesalahan. Jika sistem tersebut dapat diandalkan maka sistem informasi layak digunakan.
4. Pelayanan Langganan (*Customer Service*), Sistem informasi yang diterapkan harus memberikan pelayanan dengan baik kepada pengguna dengan konteks cepat tanggap dan akurat sehingga sistem mampu diterima oleh pengguna.
5. Kesederhanaan (*Simplicity*), Sistem harus cukup sederhana sehingga terstruktur dan operasinya dapat dengan mudah dimengerti dan prosedurnya mudah diikuti.
6. Fleksibilitas (*Flexibility*), Sistem informasi memiliki kualitas baik apabila sistem yang diterapkan memiliki kemampuan dalam penyesuaian pada perubahan-perubahan yang kaitannya dengan memenuhi kebutuhan pengguna.

2.2.2 Informasi Digital

Informasi *digital* merupakan segala aktivitas penyebaran informasi melalui penerapan digitalisasi seperti pada komputer, ataupun *internet*. Pada awalnya

informasi umumnya berbentuk format analog yang pada akhirnya mengalami perubahan karena memasuki era teknologi sehingga informasi dikembangkan menjadi format *digital* sehingga nantinya akan lebih mudah untuk diproduksi, dikelola, disimpan, dan disebar. Dengan kata lain informasi tersebut dikelola melalui proses teknologi yang nantinya akan digunakan untuk mengolah data. Para ahli mengemukakan bahwa informasi *digital* merupakan suatu teknologi berupa *hardware, software, useware* yang digunakan untuk memperoleh, mengolah, menafsirkan, mengirimkan, menyimpan, mengorganisasikan, dan menggunakan data yang relevan untuk memperoleh informasi yang berkualitas.

Berdasarkan peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah dengan Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, informasi elektronik adalah satu atau sekumpulan data elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, electronic data interchange (EDI), surat elektronik (*electronic mail*), telegram, teleks, *telecopy* atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, Kode Akses, simbol, atau perforasi yang telah diolah yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya. Mengacu pada peraturan tersebut dimana informasi elektronik atau *digital* didukung dan dilindungi oleh perundang-undangan sehingga dalam pelaksanaannya semua data yang terinput akan terjamin keamanannya.

2.2.3 Aplikasi TIJE (Transjakarta)

Aplikasi TIJE diluncurkan pertama kali pada tahun 2011 oleh PT Transjakarta dengan maksud berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya untuk

mempertahankan kepercayaan dari pada pengguna agar terus menggunakan Transjakarta sebagai transportasi sehari-hari. Dilansir *website* resmi, TIJE sendiri adalah *plafform digital modern* dengan berbagai fitur canggih dan simpel yang berisikan informasi seputar layanan Transjakarta seperti pembelian tiket, jadwal keberangkatan, informasi rute, informasi halte, hingga adanya *customer service* untuk memudahkan pengguna dalam menanyakan terkait layanan Transjakarta.⁶

Dalam mendukung pelaksanaannya, aplikasi TIJE sendiri dapat diunduh di *google playstore*. Melalui aplikasi tersebut pengguna dapat mengakses berbagai informasi layanan Transjakarta hanya perlu membuat akun pengguna TIJE dengan mendaftarkan *email* pribadi pada aplikasi tersebut. Adapun aplikasi TIJE ini dapat membantu pengguna dalam merencanakan perjalanan yang aman dan nyaman dengan menggunakan bus Transjakarta. Beberapa fitur yang ditawarkan adalah sebagai berikut:

1. Fitur pembelian tiket berupa *digital QR*, penggunaannya dapat memberikan kepraktisan kepada pengguna tanpa perlu mengeluarkan dompet dan hanya perlu mengakses tiket perjalanan dengan melakukan *scan barcode* pada mesin tap.
2. Fitur jam keberangkatan bus *secara real time*, pengguna dapat menentukan estimasi waktu kapan harus berangkat atau pulang menggunakan Transjakarta.

⁶ Transjakarta.co.id. 2022. Aplikasi TIJE Sudah Bisa Digunakan Oleh Pelanggan Kembali. Diakses pada tanggal 1 April 2023, dari <https://transjakarta.co.id/aplikasi-tije-sudah-bisa-digunakan-oleh-pelanggan-kembali/>

3. Fitur *map* keberadaan bus atau posisi bus, memiliki fungsi sebagai petunjuk lokasi terkini terkait posisi bus sehingga para pengguna bisa melacak dan memantau keberadaan bus secara *real time* yang mana terhubung langsung dengan *google maps*.
4. Fitur informasi halte, pengguna dapat menentukan dan melihat halte mana saja yang posisinya dekat dengan tujuan sehingga pengguna tidak perlu khawatir akan tersesat.
5. Fitur informasi rute, informasi rute tersedia pada aplikasi membantu pengguna dalam mencari rute alternatif yang akan dilewati.
6. Bantuan layanan pengguna, *customer service* tersedia untuk membantu pengguna apabila terdapat pertanyaan seputar layanan Transjakarta.

2.2.4 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna termasuk respon atau perasaan pengguna setelah menggunakan sebuah sistem informasi. Kepuasan sendiri dapat berupa kesenangan yang muncul dari diri seseorang ketika suatu keinginannya terpenuhi. Semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna, maka produk atau jasa yang ditawarkan dalam pemenuhan kebutuhan tersebut bisa dikatakan berhasil. Berdasarkan penerapan sistem informasi, kepuasan pengguna merupakan gambaran atas keberhasilan suatu sistem informasi. Kepuasan pengguna juga merupakan reaksi *output* yang diperoleh dari sistem informasi itu sendiri dengan komponen penting dalam mengukur kesuksesan suatu sistem.⁷ Salah satu cara untuk mengukur tingkat kepuasan

⁷ Kris Maulana Adesurya. (2019). Analisis Determinan Kepuasan Auditor Dalam Menggunakan Generalized Audit Software (GAS) Berdasarkan Teori End-User Computing Satisfaction (EUCS). Jurnal Ekonomi Bisnis.

pengguna dari keberhasilan suatu sistem adalah dengan menggunakan model tingkat kepuasan yang dikemukakan Green dan Pearson pada tahun 2009. Terdapat empat variabel yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna sistem informasi. Variabel-variabel tersebut adalah kemudahan (*ease of use/ease of navigation*), personalisasi (*customization*), kecepatan akses pada aplikasi (*download delay*), dan penyajian informasi (*content*).⁸ Adapun penjelasannya sebagai berikut:

1. Kemudahan (*ease of use/ease of navigation*)

Sistem informasi dapat memberikan kepuasan pengguna apabila sistem memiliki sisi kemudahan atau *user friendly* pada saat pengguna mengakses informasi dari sistem seperti memasukkan data, mengolah data, dan mencari informasi yang dibutuhkan.

2. Personalisasi (*Customization*)

Mengukur tingkat kepuasan pengguna dapat ditentukan dari sisi kejelasan fitur pada sistem. Sistem akan berhasil apabila fitur yang ditampilkan mampu menghasilkan format yang jelas dengan tampilan yang berbeda-beda sesuai kebutuhan pengguna. Dan melalui tampilan yang disajikan apakah mampu membantu pengguna dalam mendapatkan sistem informasi dengan lebih mudah, sehingga personalisasi ini dapat mempengaruhi tingkat efektivitas suatu sistem informasi.

3. Kecepatan akses pada aplikasi (*Download delay*)

⁸ Mardiana. (2020). Implementasi User Satisfaction Model Dalam Mengukur Kualitas Website. Jurnal Matrik, Vol. 19 No. 2.

Sistem harus mampu menyajikan dan menyediakan data atau informasi yang dibutuhkan pengguna dengan cepat. Kecepatan akses dianggap sebagai selang waktu bagi pengguna ketika sedang menggunakan aplikasi, pengguna dapat mengakses informasi dengan cepat pada sistem disebut *real-time* ketika pengguna mengakses permintaan atau input pada sistem dan langsung diproses atau diolah menjadi output dengan waktu yang cepat tanpa perlu menunggu lama.

4. Penyajian informasi (*Content*)

Kepuasan pengguna dapat diukur dari segi isi suatu sistem informasi tersebut. Isi tersebut menjadi tolak ukur sejauh mana sistem informasi sesuai dengan kebutuhan dan keinginan para pengguna. Isi dari sistem informasi harus dilihat kelengkapan dan detail informasinya sehingga pengguna dapat memahami keseluruhan konten. Sistem informasi dapat dikatakan berhasil apabila isi fungsi yang ditawarkan mampu memenuhi kebutuhan pengguna dalam mengakses informasi.

2.3 Kerangka Berpikir

Mengacu pada peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah dengan Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik mengenai layanan informasi elektronik yang didukung oleh pemerintah dengan dibantu pada sistem informasi elektronik. Dari peraturan tersebut diketahui pada penerapan sistem informasi diatur oleh perundang-undangan sehingga dalam pelaksanaannya semua data yang terinput akan terjamin keamanannya. Sistem informasi yang

diterapkan pada publik haruslah dapat memberikan kemudahan dalam penggunaannya, sehingga penerapan sistemnya tidak dikatakan gagal sebagaimana tujuan awal dari diterapkannya sistem yaitu memberi kemudahan bagi publik sesuai kebutuhan.

Penerapan sistem informasi melalui aplikasi Tije merupakan sebuah inovasi yang diluncurkan Transjakarta untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dari segi informasi. Penerapan sistem ini mengacu pada penyajian informasi seputar layanan Transjakarta yang diantaranya yaitu fitur pembelian tiket, informasi halte dan rute terkini, serta fitur jam keberangkatan bus. Untuk mengetahui tingkat kualitas yang diberikan, maka perlu diukur tingkat kepuasan dari pengguna Transjakarta. Kepuasan pengguna Transjakarta berarti *respon* yang diberikan oleh pengguna terhadap kualitas aplikasi Tije, yang biasanya ada rasa senang karena diberikan kemudahan dalam mengakses informasi seputar layanan Transjakarta. Dari kedua variabel tersebut adanya keterkaitan pada keberhasilan penerapan sistem informasi. Artinya apabila penerapan sistem informasi aplikasi Tije semakin bagus kualitasnya, maka pengguna akan semakin merasa puas pada pelayanan yang diberikan.

Pada penelitian ini dapat disajikan kerangka pemikiran untuk menggambarkan hubungan dari variabel independen (X) adalah penerapan sistem informasi terhadap variabel dependen (Y) adalah kepuasan pengguna. Dengan indikator variabel X pada penerapan sistem informasi menggunakan teori Mustakini Jugiyanto antaranya, Kegunaan (*Usefulness*), Ekonomis (*Economic*), Keandalan (*Realibility*), Pelayanan Langgan (*Customer Service*), Kesederhanaan

(*Simplicity*), dan Fleksibilitas (*Fleksibility*).⁹ Dan indikator variabel Y pada kepuasan pengguna menggunakan teori Green dan Pearson kemudahan (*ease of use/ease of navigation*), personalisasi (*customization*), kecepatan akses pada aplikasi (*download delay*), dan penyajian informasi (*content*).¹⁰

Gambar 2. 1
Kerangka Pemikiran



Sumber: Diolah Penulis, 2023.

2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan pernyataan atau dugaan sementara mengenai antar variabel dalam suatu penelitian yang kebenarannya masih belum terbukti benar sehingga diperlukan uji secara empiris. Hipotesis dilatarbelakangi oleh penelitian yang dilakukan seseorang dimana dalam pelaksanaannya, hipotesis yang benar dan tepat diperlukan pada penelitian sehingga peneliti bisa menentukan teknik uji

⁹ Dewi Yanti. (2018). Perencanaan Prototipe Sistem Informasi Pariwisata Berbasis Web Di Kabupaten Dairi Sumatera Utara. *Jurnal Khasanah Ilmu* Vol.9 N0.2.

¹⁰ Mardiana. (2020). Implementasi User Satisfaction Model Dalam Mengukur Kualitas Website. *Jurnal Matrik*, Vol. 19 No. 2.

hipotesis yang ada. Hipotesis dianggap jawaban sementara karena hanya berdasarkan teori yang relevan, fakta-fakta empiris dari pengumpulan data belum didapatkan. Didasari temuan empiris, hipotesis disusun berkaitan dengan variabel-variabel yang dapat dijelaskan.

2.4.1 Hipotesis Penelitian

Ada pengaruh yang signifikan antara Penerapan sistem informasi dan kualitas layanan aplikasi Tije terhadap kepuasan pengguna Transjakarta.

2.4.2 Hipotesis Statistika

Berdasarkan konsep teori dan kerangka pemikiran diatas, maka hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

$$H_0: r_{xy} = 0$$

Tidak adanya pengaruh yang signifikan antara Penerapan sistem informasi terhadap kepuasan pengguna Transjakarta.

$$H_1: r_{xy} > 0$$

Ada pengaruh yang signifikan antara Penerapan sistem informasi terhadap kepuasan pengguna Transjakarta.

