

Persepsi Konsumen terhadap Penggunaan Aplikasi Traveloka pada P.O Litha & C.O

Jhon Lee gerosi

Universitas Cokroaminoto Palopo

jhon@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk Menguji efektifitas aplikasi Traveloka terhadap pemesanan tiket di P.O LITHA & C.O. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey lapangan dengan mewawancarai seratus calon penumpang Bus Litha & CO sebagai responden. Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang diperoleh baik melalui hasil kuesioner. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah rentang skala, Metode ini digunakan untuk mengetahui persepsi *e-commerce* menurut konsumen Traveloka, ditinjau dari perspektif komunikasi, perspektif bisnis, perspektif layanan, dan perspektif online. Hasil penelitian menunjukkan pemesanan tiket melalui aplikasi Traleveloka masih sangat jarang dilakukan penumpang BusLitha &CO.hal ini dapat dilihat dari frekuensi dan presentase penumpang yaitu 78.8 %, ini bisa dilihat dari banyaknya presentase tidak pada jawaban tiap responden.hal ini juga dilihat dari kurangnya kuota yang disiapkan pihak agen untuk pemesanan tiket melalui aplikasi Traveloka.

Kata Kunci : Persepsi Konsumen; Aplikasi Traveloka; Pada P.O Litha

Pendahuluan

Dewasa ini kemajuan teknologi informasi mengalami perkembangan yang kian hari kian meningkat,apapun kegiatan manusia dapat disebarkan secara luas dengan bantuan *gadget* seperti smartphone dan tablet. Tablet tidak hanya digunakan sebagai alat komunikasi jarak jauh sekarang ini, pengguna internet dengan mudah dapat mengakses aplikasi-aplikasi yang dapat menunjang informasi, yang dapat membantu seorang konsumen untuk mendapatkan apa yang diinginkan seperti online shop, ataupun aplikasi pembantu untuk dapat menghubungkan konsumen pada pembelian yang bergerak di bidang transportasi darat maupun transportasi udara.

Saat ini sangat banyak pelaku usaha bisnis yang menggerakkan bidangnya secara online melalui *account* sosial media ataupun aplikasi *e commerce*. Salah satunya aplikasi yang mendukung konsumen untuk secara langsung dapat memesan sebuah tiket Bus. Perkembangan teknologi telekomunikasi dan computer menyebabkan terjadinya perubahan kultur. Media elektronik dianggap sebagai alat yang paling handal sebagai sumber komunikasi dan pemesanan barang secara online.

Sehubungan dengan para pemakai internet di Indonesia yang semakin meningkat, maka hal ini tentunya juga berdampak pada pola pembelian yang instan dan dapat melakukan layanan reservasi melalui internet sekaligus proses ticketing-nya, yang didalam pemesanan tiket pada aplikasi-aplikasi penyedia tiket seperti Traveloka yang sering disebut electronic ticketing (Atmadjati,2012).

Traveloka merupakan situs pencarian dan pembelian tiket pesawat terbesar di Indonesia. Traveloka memiliki basis operasional di Jakarta yang telah menyediakan beberapa maskapai dengan melayani penerbangan dalam Negeri maupun internasional. Dengan

traveloka menggunakan pencarian lebih dari 5.769 rute sehingga dalam mencari berbagai maskapai penerbangan hanya membutuhkan beberapa detik saja.

Perusahaan Traveloka didirikan pada tahun 2012 oleh Ferry Unardi, Derianto Kusuma, dan Albert. Pada konsep awalnya, Traveloka berfungsi sebagai mesin pencari untuk membandingkan harga tiket pesawat dari berbagai situs lainnya. Pada pertengahan tahun 2013 Traveloka kemudian berubah menjadi situs reservasi tiket pesawat dimana pengguna dapat melakukan pemesanan disitus Traveloka.com. Pada bulan Maret 2014, Ferry Unardi menyatakan bahwa Traveloka akan segera masuk ke bisnis reservasi kamar hotel. Pada bulan Juli 2014, jasa pemesanan hotel telah tersedia disitus Traveloka.

Di-Indonesia aplikasi Traveloka diperkenalkan pertama kali pada tahun 2016. Aplikasi Traveloka di Indonesia sudah sangat lama kita kenal, dimana aplikasi ini menyediakan pelayanan pemesanan hotel, restoran, tiket pesawat dan juga tiket Bus.

Terminal kota Palopo, pelayanan Tiket melalui Aplikasi berbasis web saat ini, masih sangat kurang yang meminati dimana masyarakat masih memilih untuk datang langsung ke loket pembayaran atau PO yang disediakan langsung perusahaan-perusahaan pelayanan Transportasi darat, atau lebih dikenal dengan transportasi Trans Palopo-Makassar.

P.O LITHA & C.O adalah salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa transportasi darat. Dalam menjalankan kegiatannya, perusahaan ini menggunakan system manual dan juga sistem berbasis Web atau yang lebih dikenal dengan E-commerce. Salah satu aplikasi yang digunakan pada P.O LITHA & C.O adalah aplikasi Traveloka namun, pemesanan tiket melalui aplikasi Traveloka masih sangat terbatas dimana penumpang yang bisa untuk memesan tiket via aplikasi Traveloka hanya berjumlah empat orang. Untuk melakukan pemesanan tiket biasanya calon penumpang Bus mendatangi langsung tempat keberangkatan atau loket-loket terdekat yang disediakan oleh P.O LITHA & C.O tersebut, begitupun untuk jadwal keberangkatan melalui via telepon atau datang langsung ke loket. Cara atau sistem ini kurang efektif, karena membuang waktu, tenaga dan biaya, ditambah bagi calon penumpang yang bertempat tinggal jauh, dan memiliki aktifitas sibuk, sehingga tidak jarang calon penumpang jenis ini melakukan pemesanan tiket di hari H, sehingga resiko kehabisan tiket sangat besar, belum lagi jadwal keberangkatan yang terkadang mengalami Delay, serta kesalahan pencatatan data apalagi menghubungi via telepon.

Sistem didefinisikan sebagai sekumpulan produsen yang saling terkait dan terhubung satu sama lain untuk melakukan suatu tugas secara bersama-sama. Secara umum suatu sistem informasi terdiri dari tiga komponen utama. Ketiga komponen tersebut meliputi *software*, *hardware* dan *brainware*. ketiga komponen ini terkait satu sama lain. Secara sederhana sistem dapat diartikan sebagai elemen-elemen yang digabungkan dimana setiap elemen selalu memiliki keterkaitan dan saling mempengaruhi sehingga menjadi satu kesatuan yang utuh sebagai sarana untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Abdul Kadir (2014: 6) mengemukakan bahwa sistem adalah sekumpulan elemen yang saling terkait atau terpadu yang internet dimaksudkan untuk mencapai suatu tujuan. sebagai gambaran, jika dalam sebuah sistem terdapat elemen yang tidak memberikan manfaat dalam mencapai tujuan yang sama, maka elemen tersebut dapat dipastikan bukan bagian dari elemen. sebagai contoh, rokr dan bola kasti (masing-masing sebagai elemen) tidak bisa

membentuk sistem, karena tidak ada sistem permainan olahraga yang memudahkan kedua peralatan tersebut.

Dari pendapat diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa, suatu sistem umumnya memiliki beberapa komponen atau lebih dari satu, dimana masing-masing komponen memiliki elemen-elemen atau komponen yang terdapat sebuah sistem yaitu :

- a. *Input* adalah suatu data atau kegiatan yang dimaksud dalam sebuah sistem, proses adalah suatu bagian pengolahan yang akan mengelolah data yang dimasukkan dan data yang diolah akan menghasilkan keluaran informasi yang berguna.
- b. *Output* adalah hasil dari data yang dimasukkan kedalam sebuah sistem kemudian melalui sebuah proses yang telah diolah sedemikian rupa kemudian menghasilkan keluaran yang berguna.

Informasi merupakan hasil dari pengolahan yang disajikan secara tepat dan akurat. Sumber dari informasi adalah data, data merupakan bentuk jamak dari bentuk tunggal atau data item. Data adalah kenyataan yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian dan kesatuan nyata kejadian-kejadian (*event*). Kejadian adalah suatu yang terjadi pada saat tertentu yang menyangkut perubahan nilai yang disebut transaksi. Sedangkan kesatuan nyata adalah berupa suatu objek yang nyata dan terjadi pada saat kejadian berlangsung. Data juga perlu diolah terlebih dahulu demi mendapatkan suatu informasi. Jogiyanto (2005 : 10)

Abdul Kadir (2013 : 41), informasi merupakan salah satu sumber daya penting dalam manajemen modern. Banyak keputusan strategis yang bergantung kepada informasi. Ela Saraswati (2013 : 35), informasi adalah data yang telah diklasifikasikan atau diolah atau diinterpretasikan untuk digunakan proses pengambilan keputusan. Sistem pengolahan informasi akan mengelolah data menjadi informasi atau mengelolah data dari bentuk data menjadi berguna bagi penerima informasi.

Berdasarkan pengertian sistem dan informasi yang diuraikan di atas maka dapat dinyatakan bahwa sistem informasi merupakan gabungan dari empat bagian utama. Empat bagian utama tersebut antara lain perangkat lunak, perangkat keras (*hardware*), infrastruktur sumber daya manusia (SDM) yang terlatih. Keempat bagian utama tersebut berkaitan dengan pembuatan sistem yang dapat mengolah data menjadi informasi yang berguna. proses persidangan, pengendalian, koordinasi dan pengambilan keputusan. Sehingga bagian dari sistem yang mengelola data menjadi informasi yang akan disajikan dan digunakan oleh pengguna, sistem informasi merupakan sistem yang kompleks. Tidak hanya komputer yang bekerja (beserta *software* dan *hardware* di dalamnya), tetapi juga pengguna (dengan *brainware* mereka sendiri). pengguna / aktor dalam hal ini menggunakan semua ide, pemikiran, perhitungan, untuk dituangkan ke dalam sistem informasi yang digunakannya.

Sistem informasi merupakan sekumpulan sistem informasi dalam suatu basis data dengan menggunakan model dan media teknologi informasi yang digunakan dalam pengambilan keputusan bisnis bagi suatu organisasi. Dalam suatu organisasi, informasi merupakan sesuatu yang penting dalam menunjang proses pengambilan keputusan oleh manajemen.

Kadir (2014:9), Sumber Gelinas, oram, dan Wiggins (1990) mengemukakan sistem informasi adalah suatu sistem buatan manusia yang secara umum terdiri atas sekumpulan

komponen berbasis computer dan manual yang dibuat untuk mengumpul, menyimpan, dan mengelolah data serta menyediakan informasi keluaran kepada pemakai.

Sistem informasi menurut Ela Saraswati (2013:35), adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan mengolah transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dalam suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan, atau diolah dan ditafsirkan untuk digunakan dalam pengambilan keputusan. Sistem pengolahan informasi akan mengolah data menjadi informasi atau mengolah data dari bentuk data menjadi berguna bagi yang menerimanya.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah Penelitian Deskriptif. Dimana, penelitian deskriptif adalah metode riset yang digunakan untuk memperjelas gejala sosial melalui berbagai variabel penelitian yang saling berkaitan antara satu dengan lainnya. Etna Widodo dan Mukhtar (2000)

Teknik Pengumpulan Data

Angket

Angket menurut Slameto, (1999:128:131) adalah suatu daftar pertanyaan-pertanyaan tertulis yang harus di jawab oleh siswa yang menjadi sasara dari *questionnaire* tersebut atau orang lain

Dalam penelitian ini pendekatan langsung dilakukan terhadap objek yang akan diteliti. Dalam metode ini dilakukan penyebaran kuisisioner yaitu kegiatan pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner kepada responden yang kemudian mengisi kuisisioner masing-masing, kemudian mengembalikannya kepada peneliti.

Teknik analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan analisis deskriptif dengan menganalisis dan menggambarkan secara rinci data yang diperoleh di lapangan, dimana sebelumnya telah dihitung persentasenya. Menurut Sugiyono (2012: 29) Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis suatu hasil penelitian statistik dan tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas dengan cara mendeskripsikan atau mendeskripsikan data yang dikumpulkan sebagaimana adanya tanpa bermaksud untuk membuat kesimpulan yang umum.

Hasil

Traveloka pertama kali didirikan oleh Ferry Unardi, seorang pengusaha asal Padang yang menempuh pendidikan di Purdue University di Amerika Serikat. Sebelum mendirikan traveloka, Ferry bekerja sebagai Insinyur Perangkat Lunak di kantor cabang Microsoft di Seattle.

Alasan memulai bisnis di E-Commerce dikarenakan perkembangan internet yang sangat pesat di Indonesia. Alasan pembuatan aplikasi berbasis web (traveloka) ini, ia merasa perjalanan sudah menjadi salah satu kegiatannya karena selama 8 tahun di Amerika ia harus sering pulang ke Indonesia saat liburan kuliah, dan sering berlibur ke beberapa tempat wisata, termasuk yang ada di Indonesia. Sedangkan untuk bisa mendapatkan tiket yang diinginkan sangatlah sulit, alasan kedua adalah bisa memesan tiket via web sulit mencapai kesepakatan karena website error atau website travel agent tidak Follow Up lebih lanjut.

Traveloka awalnya muncul pada Maret 2012 tanpa investor dan hanya dikembangkan oleh Ferry dan kawan-kawan, mereka yakin aplikasi traveloka akan masuk pasar karena mengedepankan slogan Trustworthed (Terpercaya) dan layanan informasi interaktif selama 24 jam

a. Nilai Rata – rata Jawaban Responden**_Tabel 2. Nilai Rata – rata jawaban Responden**

Item Pertanyaan	% Jawaban Ya	% Jawaban Tidak
N1	6	94
N2	6	94
N3	6	94
N4	6	94
N5	6	94
N6	6	94
N7	6	94
N8	6	94
N9	93	7
N10	6	98
Rata -Rata	14,7	213,25

Nilai jawaban “ya” : 1 Nilai Jawaban

“Tidak” 0

Dikonversikan dalam presentase : Jawaban “ya” :

$1 \times 100\% : 100\%$

Jawaban “tidak” : $0 \times 100\% : 0\%$ (Sehingga tidak perlu dihitung) Perhitungan

“ya” dari angket :

Jawaban “ya” rata – rata : $14,7/147 \times 100\% = 2,16\%$.

Bila digambarkan dalam skala, Dari analisis Skala Guttman, titik kesesuaian dibawah 50% yaitu = 2,16%. Jika dibandingkan dengan nilai kesesuaian antara 0% hingga 50 %,

maka dapat dilihat kurangnya pengguna aplikasi Traveloka saat melakukan pemesanan tiket Bus Litha & CO.

Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen

Untuk menguji validitas dan reabilitas instrument, penulis menggunakan analisis dengan aplikasi SPSS. berikut hasil pengujian validitas.

Untuk tingkat validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dan nilai r table. dimana jika nilai r hitung > dari nilai r table, maka dinyatakan valid.

Tabel 3. output validitas kuesioner

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	78	78.8
	Exclude	21	21.2
d ^a			
Total		99	100.0

Pada tabel 3. Hasil output pertama dapat kita lihat jumlah responden dengan simbol N, menunjukkan valid 78 responden, dan pada hasil akhir terlihat 100.0 yang menunjukkan bahwa setiap butir pertanyaan pada kuesioner dapat digunakan pada penelitian ini. maka kuesioner ini, dapat dibagikan kepada responden untuk diisi.

Tabel 4. Output Reabilitas Kuesioner

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	N of Items	
.784	11	

Dari nilai tabel 4 di atas dapat dilihat kehandalan seluruh butir pertanyaan pada kuesioner yang dibagikan kepada setiap responden. dimana pada nilai output menunjukkan, nilai $.784 > .230$. Dimana, nilai $.230$ merupakan nilai r tabel yang digunakan sebagai pembandingan pada penelitian ini.

Tabel 5. Output Statistik

Nomor Pertanyaan	Item Statistics		N
	r nilai	r tabel	
N01	.0769	.26819	Valid
N02	.0769	.26819	Valid
N03	.0769	.26819	Valid
N04	.0769	.26819	Valid
N05	.0769	.26819	Valid
N06	.0769	.26819	Valid
N07	.0769	.26819	Valid

N08	.0769	.26819	Valid
N09	.9359	.24652	Valid
N10	.0769	.26819	Valid
Hasil	1.6282	2.19272	Valid

Setelah melakukan penelitian di PO Litha & CO, penulis dapat merumuskan Persepsi Konsumen Terhadap Penggunaan Aplikasi Traveloka Terhadap Pemesanan Tiket Pada P.O Litha & C.O. penelitian ini memberikan informasi terhadap persepsi konsumen terhadap pemesanan tiket melalui aplikasi Traveloka. dimana dalam penelitian menggunakan pengskoran 1.0 untuk setiap jawaban responden. untuk jawaban iya, diberi nilai 1, sedangkan untuk tidak diberi nilai 0.

Pada penelitian di PO Litha & CO, pemesanan tiket melalui aplikasi Traveloka masih sangat jarang dilakukan penumpang Bus Litha & CO. hal ini dapat dilihat dari frekuensi dan presentase penumpang yaitu 78.8 %, ini bisa dilihat dari banyaknya presentase tidak pada kuesioner yang di bagikan pada setiap responden.

Hal ini juga biasa dilihat dari kuota penumpang dengan pemesanan tiket melalui aplikasi Traveloka hanya disiapkan sebanyak empat orang disetiap keberangkatan. dalam hal pemesanan tiket juga, calon penumpang lebih banyak mendatangi langsung agen, untuk memesan tiket tanpa melalui aplikasi Traveloka. hal ini dapat dilihat pada presentase setiap butir pertanyaan dalam kuesioner yang diajukan kepada responden untuk diisi sesuai keadaan yang mereka alami.

Simpulan

Dengan penyajian hasil pengujian diatas maka penulis menyimpulkan tentang persepsi dari setiap calon penumpang di PO Litha & CO masih sangat banyak yang memesan tiket secara offline atau dengan mendatangi langsung loket pembelian tiket. selain itu, kurangnya kuota yang dipersiapkan pihak PO Litha & CO untuk pemesanan tiket, juga berpengaruh terhadap pemesanan tiket melalui aplikasi Traveloka. sedangkan dari hasil wawancara langsung kepada Koordinator PO Litha & Co, bahwa pemesanan tiket melalui aplikasi Traveloka, tidak setiap hari ada yang memesan tiket. hal ini juga menjadi kesimpulan bagi penulis, tentang masih kurangnya penumpang yang mengetahui pemesanan tiket bus Litha & CO Palopo bila dilakukan melalui aplikasi Traveloka.

Daftar Pustaka

- Isnan, Muhammad Ariefian, and Sutopo Sutopo. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Online Reservation Ticket Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada PT Kereta Api Indonesia Daop 4 Semarang)*. Diss. Fakultas Ekonomika dan Bisnis, 2013.
- Latifah, Nomor. "Pengaruh Kualitas Situs Traveloka terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pt. Walet Angkasa Travel." uniska (2018).
- Latifah, N. (2018). Pengaruh Kualitas Website Traveloka Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pt. Walet Angkasa Tarvel. uniska.

- LATIFAH, Noor. Pengaruh Kualitas Website Traveloka Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pt. Walet Angkasa Tarvel. uniska, 2018.
- Nurpandi, Finsa, and Haris Kurniawan. "Sistem Informasi Pembudidayaan Ikan di Balai Pelestarian Perikanan Perairan Umum Dan Pengembangan Ikan Hias (BPPPUIH) Ciherang–Cianjur." Media Jurnal Informatika 8.2 (2018).
- Nasution, Muhammad Irwan Padli. "Sistem Informasi Pengontrolan Mutu Produk Pada PT SC Johnson Manufacturing Medan." (2012): 14-24.
- Nurpandi, Finsa, and Haris Kurniawan. "Sistem Informasi Pembudidayaan Ikan di Balai Pelestarian Perikanan Perairan Umum Dan Pengembangan Ikan Hias (BPPPUIH) Ciherang–Cianjur." Media Jurnal Informatika 8.2 (2018).
- Rimasari, Fitri. "Sejarah bus kota dan pengaruhnya terhadap perkembangan kota Surakarta” tahun 1980-2001."
- Setiyadi, Didik. "Analisis Sistem Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru Pada STMIK Inovasi Sanis Teknologi Bisnis." Jurnal Inovasi Informatika 1.1 (2016): 1-8.