

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan kemajuan teknologi informasi yang semakin pesat persaingan dalam hal informasi dan pemesanan suatu barang maupun jasa merupakan hal yang paling penting.(Ibrahim,2011). Perkembangan teknologi tersebut telah menggeser budaya pembelian tiket pesawat dari cara konvensional menjadi berbasis aplikasi *mobile*. Kondisi ini telah mengubah cara industri penerbangan dan perilaku pengguna dengan mengurangi biaya dan menyediakan saluran baru untuk mendukung komunikasi (Toni, 2017)

Menurut riset dari *Brand Marketing Institute* (BMI) pada tahun 2014 dalam laman resmi apkomindo, pengguna *online shopping* mencapai 24% dari jumlah pengguna internet Indonesia. Riset tersebut dilakukan di 10 kota besar di Indonesia dan terdapat 1,213 orang yang berusia 18-45 tahun. Sedangkan pada tahun 2015 pasar *online shopping* di Indonesia tumbuh hingga 57% atau meningkat disbanding tahun sebelumnya.

Ada beberapa pilihan aplikasi (*mobile*) pemesanan tiket pesawat secara online yang dapat didownload melalui *playstore* (*android*) menggunakan *smartphone*, yaitu traveloka, airy, pegi-peg.com, tiket.com. Keempat aplikasi mobile tersebut menyediakan jasa pemesanan tiket pesawat, baik tujuan domestik dan mancanegara. Perusahaan jasa ticketing berbasis aplikasi terus melakukan upaya untuk meningkatkan loyalitas pelanggannya. Maka, diperlukan suatu strategi sebagai diferensiasi bagi masing-masing perusahaan dalam menarik minat konsumen dan dalam upaya mempertahankan konsumen agar tetap menggunakan jasa perusahaan di masa mendatang. (Arianis,2017)

Banyaknya aplikasi ticketing yang tersedia, konsumen seringkali dihadapkan pada pilihan pengambilan keputusan pemesanan tiket pesawat pada operator yang dapat dipercaya. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menyediakan perangkian kualitas layanan aplikasi penyedia online ticketing. Diharapkan konsumen memiliki informasi awal untuk menentukan aplikasi yang akan

digunakan sesuai dengan kriteria yang di inginkan. Kriteria yang digunakan adalah *service quality*, *informasi quality*, *system quality*, dan *vendor specific quality*. Untuk menuai hasil survey yang lebih akurat dibutuhkan metode yang lebih memperhatikan keberadaan kriteria-kriteria yang bersifat subjektif tersebut. Salah satu metode yang sering dipakai adalah metode pembobotan *Analytic Hierarchy Process* (AHP).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, perumusan masalah dari penelitian ini adalah:

Bagaimana hasil pembobotan perancangan aplikasi operator *ticketing online* berdasarkan perhitungan AHP?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Menggunakan metode AHP untuk menghasilkan hasil perancangan akhir.
2. Operator pemesanan *ticketing online* yang dijadikan subjek penelitian adalah traveloka, airy, tiket.com, pegi-peg.com.
3. Responden penelitian ini adalah pengguna aplikasi pemesanan *online ticketing* secara random. Periode pengambilan data dari tanggal 2 Mei 2019 – 31 Agustus 2019.
4. Kriteria yang digunakan untuk pengukuran pada aplikasi pemesanan *online ticketing* terdiri dari “*service quality*”, “*system quality*”, “*information quality*”, dan “*vendor specific quality*”.
5. Menerapkan hasil perhitungan kedalam aplikasi berbasis web dengan menggunakan PHP sebagai bahasa pemrograman dan Mysql sebagai database.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

Mendapatkan hasil perancangan akhir dari kuesioner yang dihasilkan melalui aplikasi web sebagai preferensi informasi awal kepada pengguna lainnya.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Memberikan suatu informasi awal yang bisa digunakan menurut minat pengguna aplikasi pemesanan *online ticketing*.
2. Bagi operator penyedia jasa *online ticketing* menjadi tambahan sumbangan informasi dan juga sebagai alternatif referensi yang bisa digunakan sebagai pengembangan atau perbaikan aplikasi *online ticketing*.
3. Bagi penelitian berikutnya dapat dijadikan referensi penelitian tentang perangkian *online ticketing* di masa yang akan datang.

