

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Teknologi informasi dan komunikasi yang mengalami perkembangan mengakibatkan terjadinya perubahan yang besar dalam kehidupan masyarakat. Orang-orang disaat ini memakai fasilitas internet untuk menjual ataupun menyewakan dagangannya secara online (Nurseva & Lutfiyana, 2019). Banyak kota-kota dari negara industri sudah merasakan dampak industri yang mereka bangun sendiri. Problem pengurangan derajat kesehatan yang salah satunya dikarenakan oleh polusi udara semakin terlihat akibat dari perkembangan teknologi dan industri. Perkembangan serta ketergantungan pada kendaraan bermotor yang tidak terkontrol menaikkan permasalahan kesemrawutan lalu lintas, berakibat pada meningkatnya radius kecelakaan, oleh sebab itu gerakan atas isu lingkungan bermunculan, baik dari gerakan akar rumput ataupun atas inisiasi pemerintah (Jamal et al., 2015). Salah satunya adalah gerakan bersepeda yang menyebabkan terbentuknya suatu layanan sewa sepeda bernama JogjaBike yang bergerak secara online, JogjaBike ini merupakan salah satu bentuk inovasi baru dalam hal transportasi online. Solusi untuk Salah satu cara penyelesaian tingkat kekhawatiran masyarakat umum terhadap transportasi umum yang masih timbul banyak masalah bisa diselesaikan menggunakan transportasi online, tidak sedikit masalah yang umumnya dihadapi oleh pengguna layanan jasa transportasi umum seperti masih seringnya terjadi jadwal yang tidak pasti, harus menunggu lama, kurang merasa aman dan nyaman,

dan ditambah dengan semakin banyaknya pengguna kendaraan yang menimbulkan macet (Mahendra & Septiany, 2018).

Pergerakan dari sistem informasi saat ini mengarah kepada kebiasaan dari penggunaannya, Perihal tersebut bisa disaksikan pada saat kegiatan aktivitas bersepeda disaat sekarang penggunaannya relatif untuk dipakai jarak dekat saja, berolahraga, berkumpul dengan sahabat, serta meningkatkan atensi. Perihal tersebut bisa dilihat pada pengguna, lebih-lebih pengguna yang berdomisili di kota yang banyak mendapat dukungan dengan terdapatnya kegiatan serta aktivitas yang didukung oleh pemerintah ataupun lembaga semacam lomba, sepeda santai, car free day (Sepeda et al., 2019). Dukungan dari pemerintah kota Yogyakarta sendiri pada penggunaan sepeda diterapkan dalam sebuah kebijakan yang memiliki nama *segosegawe* atau berkepanjangan *Sepeda Kanggo Sekolah lan Nyambutgawe*. Fasilitas pendukung dalam kegiatan bersepeda dibangun seperti Jembatan penghubung untuk sepeda, dirubahnya tempat parkir kendaraan bermotor menjadi parkir sepeda, disediakan sepeda, dan adanya fasilitas bagi pesepeda di halte bus, program bersepeda bagi masyarakat, promosi menggunakan sepeda untuk ke tempat kerja yang dilakukan dari berbagai sektor baik individual maupun kelompok. Hasil menunjukkan bahwa pengguna sepeda di Yogyakarta meningkat sangat signifikan. Di Yogyakarta Khususnya kampus Universitas Gajah Mada juga telah menerapkan sistem pinjam sepeda online dengan nama *sepeda kampus*. Walaupun sudah diberikannya layanan sistem informasi tentang sepeda kampus berupa website sepeda kampus UGM, akan tetapi pada kenyataannya, pemimjam sepeda dikampus malah menggunakan metode manual tanpa menggunakan

website, dengan cara datang ke stasiun sepeda kampus dan menggunakan kartu mahasiswa sebagai alat peminjam. Akan tetapi sistem tersebut kurang efektif dalam meningkatkan minat meminjam atau sewa dari pengunjung. Dari permasalahan tersebut maka adanya inisiatif baru untuk mentransformasikan platform sistem informasi dari bentuk website data pribadi menjadi bentuk aplikasi Android perlu dilakukan (Prayogo et al., 2019).

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta sendiri juga mulai menggiatkan gerakan bersepeda dan sudah mulai menyediakan beberapa sepeda di kampus, tetapi sekarang virus Corona yang muncul pada tahun 2020 di masyarakat ini memang menarik perhatian masyarakat. Terlihatnya akibat atau efek dari yang tidak terlihat tidak hanya berdampak pada kesehatan masyarakat, namun juga berdampak pada kondisi perekonomian nasional. Bahkan saat ini ekonomi di dunia sedang menurun drastis yang diakibatkan virus Corona atau nama ilmiahnya Covid-19 (Burhanuddin & Abdi, 2020). Virus tersebut mengakibatkan berhentinya gerakan bersepeda di kampus UMY dan juga Jogjabike otomatis berhenti beroperasi, jogjabike yang menyewakan sepeda dikawasan Jl Malioboro dan sekitarnya otomatis berhenti beroperasi karena terletak dipusat kota dan kebijakan dari pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari penjelasan latar belakang dapat dirumuskan beberapa pertanyaan permasalahan:

1. Apakah *Application Quality* mempengaruhi *Electronic System Service*?
2. Apakah *Human Resource Agility* Mempengaruhi *Electronic System Service*?
3. Apakah *Service Innovation* mempengaruhi *Electronic System Service*?
4. Apakah *Application Quality* berpengaruh terhadap *Service innovation*?
5. Apakah *Human Resource Agility* berpengaruh terhadap *Service Innovation*

## **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan dari rumusan masalah diatas sehingga akan mengkaji tentang:

1. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh *Application Quality* terhadap *Electronic System Service*.
2. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh *Human resource agility* Terhadap *Electronic System Service*.
3. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh *Service Innovation* Terhadap *Electronic System Service*.

4. Menganalisis apakah *Application Quality* berpengaruh terhadap *Service Innovation*

5. Menganalisis Apakah *Human Resource Agility* Berpengaruh Terhadap *Service Innovation*

#### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu bermanfaat untuk :

1. Secara Teori

Diharapkan hasilnya dapat berguna bagi penelitian berikutnya guna meningkatkan kualitas pelayanan serta bermanfaat bagi aplikasi jasa online terutama aplikasi JogjaBike baik dari dalam maupun luar.

2. Secara Praktek

Bagi perusahaan, hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan acuan untuk meningkatkan kinerja manajemen Jogjabike dalam meningkatkan kualitas layanan demi perkembangan dimasa sekarang ataupun kedepan.

Untuk peneliti sendiri digunakan untuk memenuhi syarat kelulusan dari program studi manajemen operasi jasa guna mendapatkan gelar sarjana tidak hanya itu penelitian ini juga berguna untuk menambah wawasan peneliti serta menambah pengalaman serta untuk menganalisis fakta yang ada berdasarkan teori yang peneliti miliki.

