

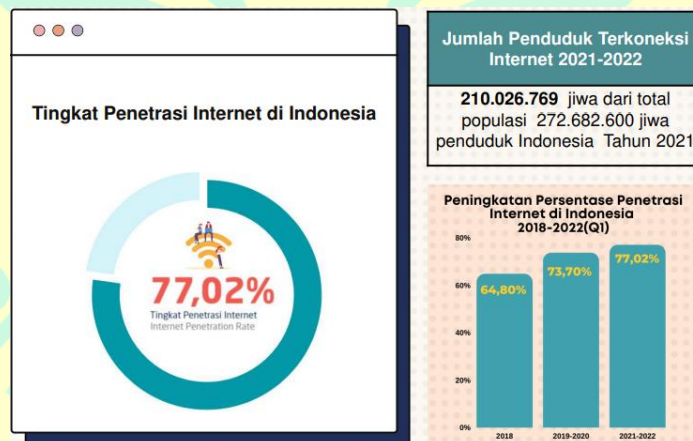
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era teknologi saat ini didefinisikan sebagai Era Digital atau Era Informasi, menandai perubahan yang substansial dalam bidang teknologi komputer dan internet, yang memfasilitasi akses dan interaksi global bagi masyarakat. Dalam era ini, teknologi komputer dan internet memegang peran yang sangat penting dalam mempengaruhi cara hidup manusia, termasuk dalam proses pekerjaan, pendidikan, komunikasi, dan interaksi sosial.

Pada era ini, internet memegang peran yang sangat penting sebagai sarana utama untuk mengakses informasi. Kemajuan yang telah dicapai dalam bidang teknologi jaringan, seperti pengembangan teknologi 5G, meningkatkan kualitas dan kecepatan akses internet. Media sosial, seperti Facebook, Twitter, dan Instagram, juga menjadi sangat populer dan menjadi saluran komunikasi dan pertukaran informasi yang penting bagi masyarakat.



Sumber: APJII 2021 - 2022

Gambar 1.1 Tingkat Penetrasi Internet di Indonesia

Menurut data yang dikeluarkan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, hasil survei pada tahun 2021-2022 menunjukkan bahwa jumlah warga Indonesia yang menggunakan internet sebanyak 210.026.769 dari total populasi sebesar 272.682.600, atau sebesar 77,02% dari total populasi. Terdapat peningkatan

sebesar 3,32% dari tahun sebelumnya, pada tahun 2019-2020, yaitu sebesar 73,70%.

Dengan berkembangnya teknologi, perkembangan teknologi sendiri sangat mempengaruhi sistem navigasi. Dalam hal ini, beberapa teknologi yang memiliki pengaruh besar pada sistem navigasi adalah GPS, aplikasi navigasi, teknologi *3D mapping*, *machine learning*, dan IoT. *GPS (Global Positioning System)* adalah salah satu teknologi navigasi terpenting yang memungkinkan pengguna untuk menentukan posisi geografis mereka dan membantu mereka menentukan jalur terbaik untuk tujuannya.

Pada era digital saat ini, terdapat banyak kemudahan yang dapat dimanfaatkan dalam mempermudah mobilitas dan perjalanan. Berkat perkembangan sistem navigasi, banyak aplikasi mobilitas yang bermunculan yang membantu pengguna dalam membuat perjalanan mereka lebih mudah dan efisien. Aplikasi mobilitas memanfaatkan teknologi seperti *GPS*, *mapping*, dan *machine learning* untuk membantu pengguna menentukan jalur terbaik dan mencari transportasi yang tersedia. Dengan aplikasi ini, pengguna dapat mempermudah perjalanan mereka, dengan mudah menemukan transportasi yang tepat dan memperoleh informasi yang berguna, untuk membantu mereka menentukan pilihan transportasi yang paling sesuai. Salah satu aplikasi mobilitas yang ada pada saat ini adalah Moovit.



Sumber: Moovit.com

Gambar 1.2 Logo Moovit

Pada tahun 2012, Moovit meluncurkan sebuah aplikasi gratis untuk IOS, Android, dan *browser web* untuk membantu orang dalam berkeliling kota dengan efektif dan nyaman menggunakan berbagai mode transportasi. Sepanjang tahun

Moovit telah berkembang dan sekarang melayani lebih dari 1,7 miliar pengendara di 3.500 kota di 112 negara, dalam 45 bahasa (Moovit.com).

Moovit membantu orang mengubah cara mereka mengonsumsi mobilitas dengan mengintegrasikan seluruh bentuk transportasi, termasuk semua mode transportasi publik, layanan sepeda lokal, *ride-hailing* (Uber / Lyft), skuter, berbagi mobil, *carpooling*, dan lainnya ke dalam aplikasi Moovit. Aplikasi Moovit menggabungkan informasi dari operator dan otoritas transportasi publik dengan informasi langsung dari komunitas pengguna untuk menawarkan Gambaran *real-time*, termasuk rute terbaik untuk perjalanan mereka (Moovit.com).

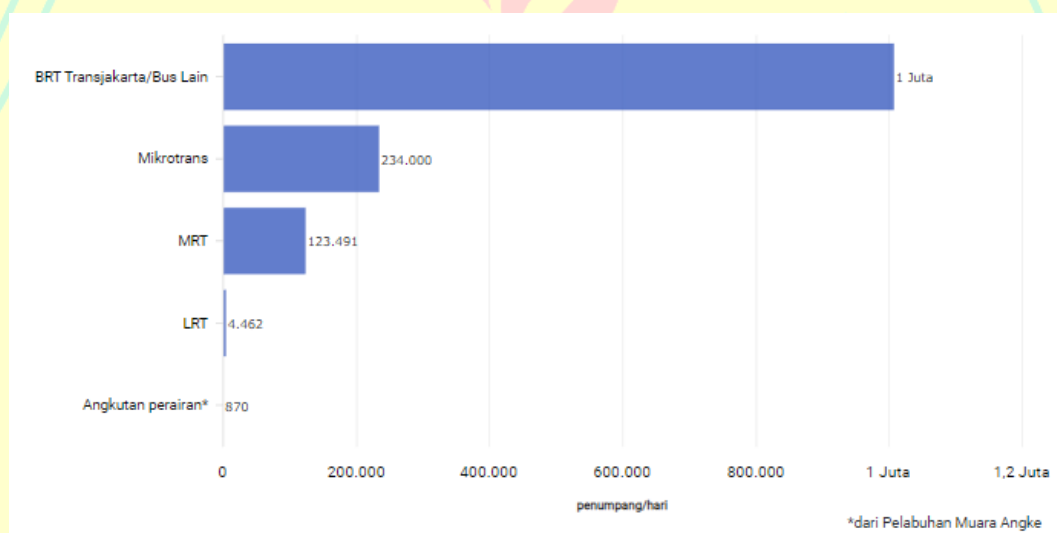
Moovit mengumpulkan hingga 6 miliar titik data anonim setiap hari untuk ditambahkan ke *repository* data transportasi terbesar di dunia. Pengumpulan data ini dibantu oleh jaringan Moovit sejumlah lebih dari 875.000 editor lokal yang disebut "Moovitors". Pengguna yang bersemangat ini membantu memetakan dan mempertahankan informasi transportasi lokal di kota yang mungkin tidak terlayani. Moovitors memegang peran sebanyak 77 persen dari ratusan kota yang dibuka Moovit setiap tahun, membantu membuat Moovit menjadi "*Wikipedia of Transit*". Aplikasi Moovit dinamai "Aplikasi Lokal Terbaik" oleh Google pada tahun 2016, finalis dalam kategori "Bangun untuk Miliaran" pada tahun 2018, dan salah satu Aplikasi Terbaik dari Apple pada tahun 2017 (Moovit.com).

Pada tahun 2017, Moovit berkembang dan meluncurkan seperangkat solusi MaaS, diperkuat oleh AI, yang mencakup perencanaan, operasi, dan optimasi dengan nilai terbukti dalam mengurangi kemacetan, meningkatkan jumlah penumpang, dan meningkatkan efisiensi operasional. Para pemimpin industri seperti Microsoft, Uber, TomTom, dan Cubic telah bekerja sama dengan Moovit untuk memperkuat penawaran mobilitas mereka (Moovit.com).

Ratusan kota dan acara global, organisasi, dan kota telah menjadikan Moovit sebagai aplikasi transportasi resmi mereka, termasuk *Euro league Basket*, Asian Games Jakarta, klub sepak bola AS Roma, klub sepak bola Inter, kota Rio de Janeiro untuk pertandingan Olahraga Olimpiade 2016, Piala UEFA di Prancis 2015, *Vuelta a España* 2019, dan masih banyak lagi. Pada tahun 2022, Moovit menjadi bagian dari Mobileye (Nasdaq: MBLY). Bersama-sama, Moovit dan Mobileye

mempercepat adopsi transportasi otomatis global, membawa layanan robotaxi, MoovitAV ke kota-kota di seluruh dunia (Moovit.com).

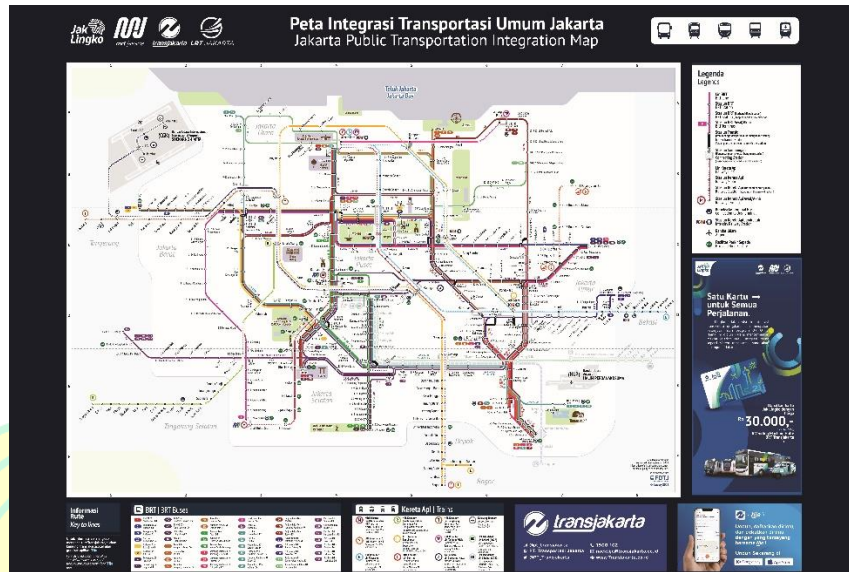
Saat ini Moovit telah tersedia dan dapat membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan transportasi mereka di beberapa daerah di Indonesia, salah satunya Jakarta, yang merupakan ibu kota negara dengan tingkat kepadatan penduduk terbesar di Indonesia (Databoks.katadata.co.id, 2022). Jakarta memiliki mobilitas penduduk yang tinggi, dengan jumlah pekerja sebesar 5.252.396 orang (BPS, 2022). Menurut mantan Gubernur Jakarta, Anies Baswedan, pada tahun 2022, jumlah pengguna transportasi umum di Jakarta meningkat signifikan, dari 350.000 orang menjadi 1 juta orang per harinya (Kompas.com, 2022).



Sumber: Databoks

Gambar 1.3 Data Pengguna Transportasi Umum di Jakarta 2022

Berdasarkan Gambar 1.3 mengenai Data Pengguna Transportasi Umum di Jakarta, ditemukan bahwa transportasi umum yang paling diminati oleh masyarakat kota adalah Transjakarta, dengan jumlah perkiraan pengguna harian mencapai satu juta orang. Hal ini menunjukkan bahwa Transjakarta memiliki andil yang signifikan dalam mengatasi kebutuhan mobilitas penduduk kota Jakarta.



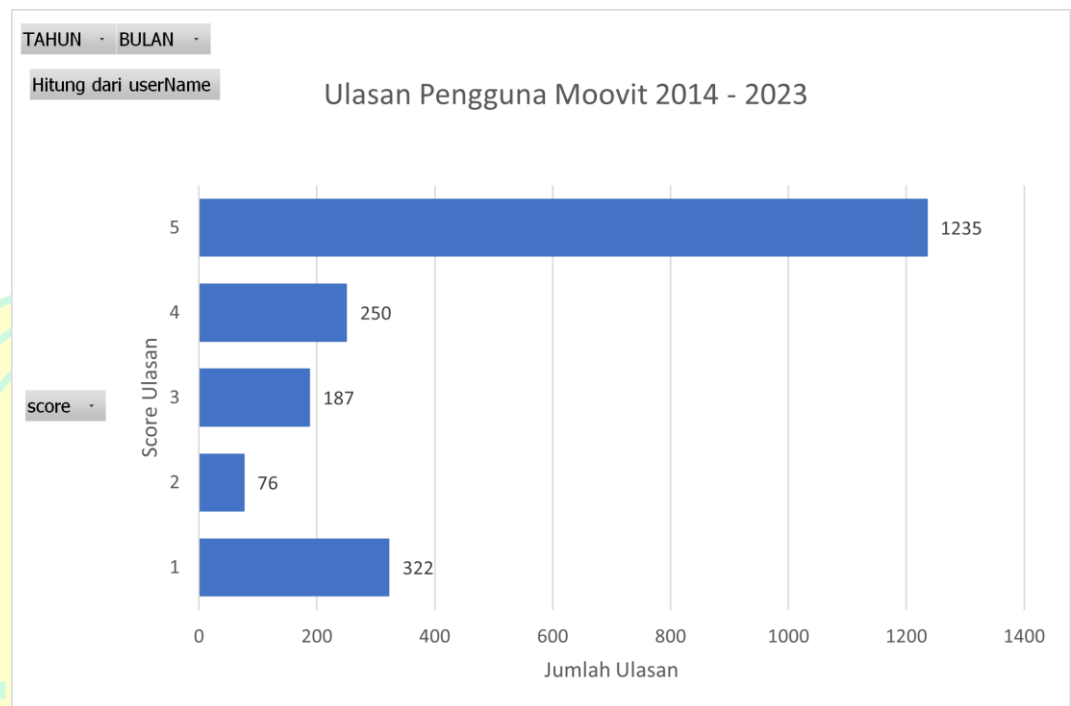
Sumber: Transjakarta.co.id

Gambar 1.4 Peta Transportasi Umum Integrasi Umum Jakarta

Transjakarta adalah sebuah sistem transportasi Bus Rapid Transit (BRT) yang pertama kali diperkenalkan di Asia Tenggara dan Selatan pada tahun 2004 di Jakarta, Indonesia. Sistem ini dirancang untuk mendukung mobilitas penduduk kota yang padat. Dengan panjang lintasan sebesar 251,2 kilometer dan memiliki 260 halte yang tersebar dalam 13 koridor, Transjakarta mampu melayani kebutuhan transportasi massal dengan lebih efisien. Awalnya, Transjakarta hanya beroperasi dari pukul 05.00 hingga 22.00 WIB, namun saat ini sistem ini mampu beroperasi selama 24 jam (Transjakarta.co.id).

Moovit, sebuah aplikasi yang memberikan dukungan bagi transportasi umum, saat ini telah melakukan kolaborasi dengan beberapa agensi transportasi, termasuk di antaranya Transjakarta. Kerjasama ini menjadikan aplikasi navigasi mobilitas tersebut sangat bermanfaat bagi masyarakat Jakarta dalam merencanakan perjalanan mereka dengan menggunakan transportasi umum (moovit.com). Pada tahun 2018, Moovit terpilih sebagai aplikasi mobilitas resmi untuk Asian Games, yang diadakan pada 18 Agustus hingga 2 September 2018 di Jakarta dan Palembang. Moovit dipilih untuk menjadi aplikasi mobilitas resmi pada Asian Games karena memiliki jangkauan dan informasi terkini yang lebih luas

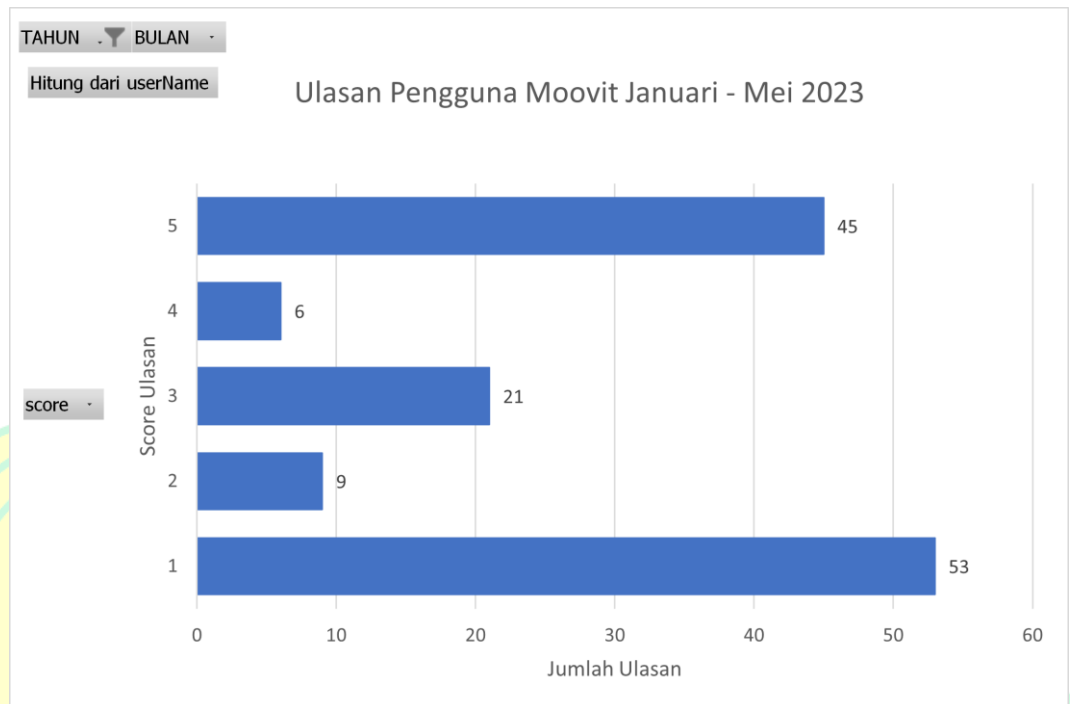
dibandingkan penyedia lain untuk semua moda transportasi dan jalur di Jakarta dan Palembang (moovit.com).



Sumber: GooglePlay (2023)

Gambar 1.5 *Review* Pengguna Aplikasi Moovit di Indonesia

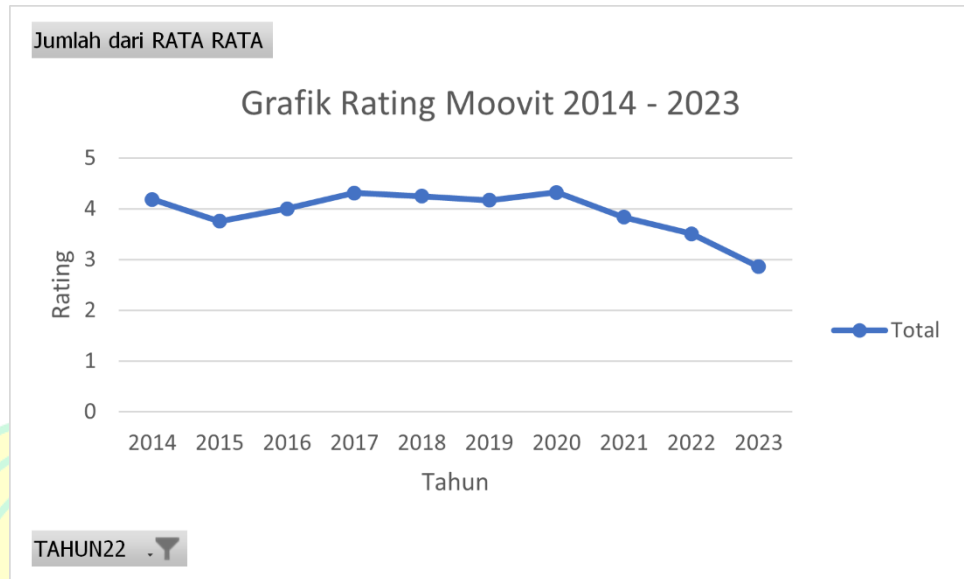
Menurut review pada pengguna di Indonesia terhadap aplikasi Moovit di laman google play, secara keseluruhan penilaian pada tahun 2014 – 2023, pengguna merasa puas ditandai dengan banyaknya pengguna yang memberikan bintang lima pada *review* aplikasi tersebut, dan jika dilihat dari rata-rata maka nilai rating dari ulasan sepanjang 2014-2023 masih berada pada angka 3,96. hal ini membuktikan bahwa Moovit membantu dan memenuhi kebutuhan masyarakat pada informasi navigasi dalam menggunakan transportasi umum di Indonesia.



Sumber: GooglePlay (2023)

Gambar 1.6 *Review* Pengguna Aplikasi Moovit pada Januari 2023 – Mei 2023 di Indonesia

Berdasarkan review dari para pengguna di Indonesia pada bulan Januari 2023 hingga Mei 2023, dapat disimpulkan bahwa kini aplikasi Moovit memiliki kelebihan dan kekurangan dalam menyediakan informasi transportasi umum. Beberapa kelebihan yang diungkapkan oleh pengguna antara lain adalah aplikasi yang bagus, sistem yang baik, dan petunjuk perjalanan yang lengkap dan kemudahan dalam mengetahui jadwal angkutan umum. Akan tetapi, beberapa pengguna juga menyatakan kekurangan seperti ketidakakuratan perkiraan waktu kedatangan moda transportasi, informasi yang kurang lengkap atau tidak akurat, tampilan aplikasi yang membingungkan atau loading yang lambat, serta banyaknya iklan yang mengganggu.



Gambar 1.7 Rata-rata Rating Moovit Pengguna Indonesia Tahun 2014 hingga Mei 2023

Berdasarkan Gambar 1.7 mengenai rata-rata nilai rating aplikasi Moovit yang diberikan oleh pengguna di Indonesia selama kurun waktu 2014 hingga Mei 2023. Dari data tersebut, dapat dilihat bahwa terjadi fluktuasi pada nilai rating selama periode tersebut, dengan penurunan signifikan terlihat pada tahun 2021 hingga 2023. Meskipun terdapat peningkatan yang cukup signifikan pada tahun 2020, rata-rata nilai rating pengguna pada aplikasi Moovit di Indonesia relatif stagnan dan tidak menunjukkan peningkatan yang signifikan. Meski demikian, nilai rata-rata tersebut masih dapat diterima, meskipun belum mencapai nilai yang optimal.

Berdasarkan observasi fenomena yang terjadi, Moovit dapat dikategorikan sebagai aplikasi navigasi mobilitas yang sangat populer dan digunakan secara luas pada berbagai jenis transportasi umum di berbagai kota dan negara, termasuk diantaranya adalah Transjakarta. Namun, beberapa ulasan pengguna menunjukkan adanya keluhan terkait kenyamanan penggunaan Moovit sebagai aplikasi mobilitas. Oleh karena itu, diperlukan suatu penelitian terkait kepuasan pengguna pada aplikasi Moovit dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah EUCS (*End User Computing Satisfaction*) untuk

mengukur tingkat kepuasan pengguna dan mempertahankan kualitas layanan Moovit.

Melalui penyelenggaraan penelitian mengenai faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna pada aplikasi Moovit, diharapkan bahwa hasil penelitian tersebut dapat memberikan informasi yang bernilai dalam rangka meningkatkan mutu dan pelayanan yang dihadirkan oleh aplikasi Moovit. Selain itu, diharapkan pula bahwa pelaksanaan penelitian ini mampu menyediakan informasi yang berguna bagi pemerintah Daerah Khusus Ibukota Jakarta, terutama pada badan usaha milik daerah yang beroperasi di bidang transportasi umum, dalam upaya meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam menggunakan transportasi umum melalui kolaborasi yang berkelanjutan dengan Moovit, dengan tujuan untuk menyajikan informasi transportasi umum yang akurat dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Dalam suatu penelitian terkait kepuasan pengguna terhadap suatu aplikasi yang dilakukan oleh Eka Fitri Rahayu (2020), dengan menggunakan metode EUCS ditemukan bahwa terdapat dua hal yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi yaitu kemudahan penggunaan aplikasi (*Ease of Use*) dan ketepatan waktu (*Timeliness*).

Dari penelitian lainnya terkait kepuasan pengguna terhadap aplikasi yang dilakukan oleh Lisis Darwati dan Fitriyani (2022), dengan menggunakan metode EUCS ditemukan bahwa terdapat tiga hal yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi yaitu Isi pada Aplikasi (*Content*), Kemudahan pengguna (*Ease of Use*) dan ketepatan waktu (*Timeliness*).

Dari penelitian yang lainnya terkait kepuasan pengguna terhadap suatu aplikasi yang dilakukan oleh Novita Saputri, Fitriani Surayya Lubis, Muhammad Rizki, Nazaruddin, Silvia, dan Fitra Lestari Norhiza dengan menggunakan metode EUCS menemukan bahwa dari kelima variabel yaitu konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu, hanya ketepatan waktu dan format yang memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna.

Berdasarkan fenomena dan permasalahan yang telah di uraikan, peneliti merumuskan penelitian berjudul “Evaluasi Kepuasan Pengguna Transjakarta terhadap Aplikasi Moovit dengan menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan Latar belakang maka identifikasi masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penurunan rating yang diberikan oleh pengguna indonesia pada aplikasi moovit di laman google play, penurunan ini terjadi pada tahun 2021 hingga Mei 2023.
2. Berdasarkan ulasan yang diberikan pada periode Januari 2023 hingga Mei 2023, aplikasi Moovit masih memiliki sejumlah kekurangan yang perlu diperhatikan. Beberapa di antaranya adalah perkiraan waktu kedatangan moda transportasi yang tidak akurat, informasi yang kurang lengkap atau tidak tepat, tampilan aplikasi yang membingungkan atau lambat dalam proses loading, dan terdapatnya banyak iklan yang mengganggu pengalaman pengguna.
3. Hingga saat ini, belum tersedia studi yang berkaitan dengan tingkat kepuasan pengguna transjakarta terhadap aplikasi Moovit.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah maka pembatasan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Moovit dan pengaruh variabel pada metode EUCS terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Moovit.
2. Subjek yang digunakan pada penelitian ini adalah Pengguna Transjakarta.
3. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *End User Computing Satisfaction*.
4. Penelitian ini hanya dimanfaatkan untuk keperluan akademik Universitas Negeri Jakarta dan internal Moovit.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah dan pembatasan masalah maka dirumuskan masalah yaitu:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna transjakarta dalam menggunakan aplikasi Moovit?
2. Apakah terdapat pengaruh variabel Content terhadap User Satisfaction pada aplikasi Moovit?
3. Apakah terdapat pengaruh variabel Accuracy terhadap User Satisfaction pada aplikasi Moovit?
4. Apakah terdapat pengaruh variabel Format terhadap User Satisfaction pada aplikasi Moovit?
5. Apakah terdapat pengaruh variabel Ease of Use terhadap User Satisfaction pada aplikasi Moovit?
6. Apakah terdapat pengaruh variabel Timeliness terhadap User Satisfaction pada aplikasi Moovit?
7. Apakah terdapat pengaruh variabel Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness secara simultan terhadap User Satisfaction pada aplikasi Moovit?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna transjakarta terhadap aplikasi Moovit.
2. Mengetahui pengaruh variabel Content terhadap User Satisfaction pada aplikasi Moovit.
3. Mengetahui pengaruh variabel Accuracy terhadap User Satisfaction pada aplikasi Moovit.
4. Mengetahui pengaruh variabel Format terhadap User Satisfaction pada aplikasi Moovit.
5. Mengetahui pengaruh variabel Ease Of Use terhadap User Satisfaction pada aplikasi Moovit.

6. Mengetahui pengaruh variabel Timeliness terhadap User Satisfaction pada aplikasi Moovit.
7. Mengetahui pengaruh variabel Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness secara simultan terhadap User Satisfaction pada aplikasi Moovit.

1.6 Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat baik secara praktis maupun akademis, sebagai berikut:

1. Kegunaan Praktis

Untuk pihak yang terkait dengan penelitian ini, harapan adalah bahwa hasil penelitian dapat memberikan masukan yang bermanfaat untuk peningkatan kepuasan dan pemeliharaan kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi Moovit.

Untuk penulis, harapan adalah bahwa hasil dari proses penelitian dan kegiatan terkait akan memperkuat pengetahuan dan pemahaman mengenai kepuasan pengguna aplikasi serta penggunaan metode *end user computing satisfaction* dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna.

2. Kegunaan Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menyediakan informasi bagi peneliti berikutnya mengenai proses pengukuran tingkat kepuasan pengguna menggunakan metode *end user computing satisfaction* pada sebuah aplikasi.