

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi digital saat ini membawa pengaruh yang cukup besar pada beragam bidang pelayanan publik, tidak terkecuali di bidang transportasi. Proses transformasi digital turut memicu lahirnya berbagai inovasi baru yang mempermudah masyarakat ketika hendak mengakses suatu layanan, salah satunya lewat pembelian tiket transportasi melalui jaringan daring. Pergeseran pola perilaku masyarakat yang kini lebih mengedepankan aspek kepraktisan, kecepatan, serta efisiensi menjadikan layanan berbasis aplikasi sebagai opsi yang paling banyak digunakan. Situasi semacam ini menempatkan digitalisasi pada sektor transportasi tidak sekadar sebagai tren sesaat, melainkan juga sebagai kebutuhan strategis guna mendorong peningkatan efektivitas maupun mutu pelayanan

Kualitas informasi merupakan salah satu faktor penting dalam sistem berbasis online, khususnya pada layanan berkaitan dengan produk dan jasa (Desky et al., 2022). Informasi yang disajikan harus mencakup penjelasan yang lengkap mengenai produk maupun jasa yang ditawarkan agar pengguna dapat memahami layanan secara menyeluruh. Informasi tersebut perlu bersifat relevan, akurat, dan mampu membantu pengguna dalam memprediksi kualitas serta manfaat dari produk atau jasa yang akan digunakan. Dalam konteks layanan berbasis aplikasi, kualitas informasi yang baik akan mempermudah pengguna dalam mengambil keputusan secara cepat dan tepat.

Sedangkan menurut Yosephine Angelina et al., (2022) Kualitas informasi

dapat diartikan sebagai persepsi pelanggan terhadap mutu informasi mengenai produk atau layanan yang disajikan melalui sebuah website atau platform digital. Informasi yang ditampilkan harus memiliki nilai guna dan relevansi yang tinggi sehingga mampu membantu pengguna dalam menilai kualitas serta manfaat dari produk atau jasa yang ditawarkan.

Untuk dapat memenuhi kebutuhan informasi bagi konsumen di ranah daring, sajian informasi yang diberikan hendaknya senantiasa diperbarui, memiliki konsistensi, disampaikan secara jernih, serta gampang dicerna oleh pembaca. Informasi yang berkualitas akan memudahkan pengguna ketika hendak menentukan keputusan pembelian dengan akurat dan dalam waktu singkat. Pada ranah belanja daring, informasi mengenai produk pada umumnya meliputi uraian atribut produk yang cukup mendetail, testimoni ataupun anjuran yang datang dari konsumen sebelumnya, serta rangkuman atau hasil penilaian yang bisa dijadikan pertimbangan sebelum konsumen memutuskan untuk bertransaksi. Oleh karena itu, mutu dari informasi tersebut merupakan aspek krusial dalam menumbuhkan rasa percaya sekaligus mendongkrak tingkat kepuasan pengguna atas layanan berbasis digital yang tersedia.

Berdasarkan berbagai pendapat yang telah dikemukakan, dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi merupakan persepsi pengguna terhadap mutu informasi yang disajikan oleh aplikasi, yang mencakup aspek kelengkapan, akurasi, relevansi, kejelasan, konsistensi, serta kebaruan (up-to-date) informasi terkait layanan transportasi kapal.

Kualitas informasi yang baik adalah informasi yang mampu memberikan nilai

guna bagi pengguna, membantu dalam memahami layanan secara menyeluruh, serta memudahkan proses pengambilan keputusan secara cepat dan tepat. Dalam konteks Aplikasi Jaket Boat, kualitas informasi tercermin dari kejelasan jadwal keberangkatan, tarif, prosedur pemesanan, ketersediaan tiket, serta informasi pendukung lainnya yang dibutuhkan pengguna. Dengan demikian, semakin baik kualitas informasi yang disajikan aplikasi, maka semakin besar potensi peningkatan kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan.

Kualitas sistem dapat dipahami sebagai kapabilitas yang dimiliki suatu sistem untuk beroperasi secara efektif dan optimal sehingga hasil keluaran yang dihasilkan mampu memenuhi ekspektasi para penggunanya (Qoryah et al., 2024). Apabila dikaitkan dengan ranah sistem informasi, kualitas sistem erat kaitannya dengan sejauh mana sistem tersebut dibangun serta dijalankan melalui perpaduan antara komponen perangkat lunak dan perangkat keras yang saling menopang satu sama lain. Pengukuran atas kualitas sistem dapat ditinjau dari sejumlah indikator, di antaranya kemudahan dalam pemakaian, derajat kestabilan sistem, kecepatan pada saat diakses, keluwesan ketika dioperasikan, hingga aspek proteksi terhadap data pengguna. Semakin lancar sebuah sistem menjalankan berbagai fungsinya tanpa terhambat persoalan teknis, maka akan semakin baik pula penilaian pengguna terhadap mutu sistem tersebut.

Sedangkan menurut Katili et al., (2022) Kualitas sistem pada dasarnya menitikberatkan pada karakteristik kinerja suatu sistem informasi. Konsep ini menggambarkan sejauh mana sistem memiliki ciri-ciri kualitas yang diharapkan, seperti stabilitas, responsivitas, dan kemampuan menjalankan fungsi sesuai

kebutuhan pengguna. Secara lebih luas, kualitas sistem juga mencerminkan pengalaman yang dirasakan pengguna saat berinteraksi dengan aplikasi, termasuk kenyamanan dan kemudahan dalam mengoperasikannya.

Berbeda dengan kualitas informasi yang berorientasi pada tingkat keakuratan dan relevansi informasi yang dibutuhkan pengguna, kualitas sistem lebih mengacu pada performa teknis dan operasional aplikasi secara keseluruhan. Selain itu, tampilan aplikasi yang menarik dan tertata dengan baik turut menjadi indikator penting dalam menilai kualitas sistem. Desain antarmuka yang baik dapat memberikan kesan profesional serta meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap kinerja aplikasi tersebut.

Berdasarkan berbagai pendapat yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem merupakan persepsi pengguna terhadap kinerja teknis dan operasional aplikasi dalam menjalankan fungsinya secara efektif, stabil, dan optimal. Kualitas sistem mencerminkan sejauh mana aplikasi mampu memberikan kemudahan penggunaan, kecepatan akses, keandalan, fleksibilitas, keamanan data, serta tampilan antarmuka yang menarik dan nyaman digunakan. Selain berfokus pada aspek teknis seperti integrasi perangkat lunak dan perangkat keras, kualitas sistem juga berkaitan dengan pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan aplikasi. Dalam konteks Aplikasi Jaket Boat, kualitas sistem dapat dilihat dari kelancaran proses login, pencarian jadwal kapal, pemesanan tiket, metode pembayaran, hingga minimnya gangguan atau error selama penggunaan.

Kualitas layanan dapat dimaknai sebagai pandangan yang dimiliki masyarakat mengenai baik ataupun buruknya suatu barang maupun jasa yang mereka peroleh

(Indah Yani & Sugiyanto, 2022). Gagasan ini berhubungan erat dengan seberapa jauh pelayanan yang disuguhkan sanggup mengakomodasi kebutuhan serta keinginan dari pihak konsumen, sekaligus menghadirkan kenyamanan yang setara dengan ekspektasi mereka. Selain itu, kualitas layanan turut menggambarkan hasil penilaian pelanggan atas pengalaman yang mereka dapatkan pada momen tertentu. Mengingat produk maupun jasa dikonsumsi secara langsung oleh konsumen, mereka pun akan memberikan pertimbangan yang didasarkan pada seberapa selaras harapan awal dengan realitas yang benar-benar dialami. Jika layanan yang disajikan mampu mencapai atau bahkan melebihi apa yang diharapkan, maka mutu pelayanan akan dianggap memuaskan. Sebaliknya, apabila pelayanan tersebut tidak sejalan dengan ekspektasi konsumen, mutu layanannya cenderung dianggap kurang memadai. Dari uraian tersebut, kualitas layanan pada dasarnya menunjukkan derajat keselarasan antara pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan dengan kebutuhan maupun harapan yang dimiliki konsumennya.

Sedangkan menurut I. Candra Irawan & Krista W., (2025) Kualitas layanan tidak hanya dinilai dari kepatuhan terhadap standar atau prosedur yang telah ditetapkan, tetapi juga dari bagaimana standar tersebut dijalankan dengan pendekatan yang humanis sehingga pelayanan terasa lebih hidup dan menyenangkan bagi pelanggan. Dalam konteks bisnis ritel modern, kualitas layanan menjadi salah satu aspek yang sangat penting karena layanan yang baik mampu menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan.

Pada dasarnya, kualitas layanan bisa diartikan sebagai wujud penilaian yang dilakukan pelanggan mengenai seberapa jauh layanan yang diterima sanggup

mengakomodasi atau justru melampaui apa yang mereka harapkan sebelumnya. Ketika pelayanan yang diperoleh sudah selaras atau bahkan melebihi ekspektasi, pelanggan pun cenderung akan merasakan kepuasan sekaligus rasa senang. Oleh sebab itu, mutu layanan yang unggul sejatinya lahir dari kesanggupan pihak perusahaan dalam mengenali sekaligus memenuhi berbagai kebutuhan pelanggannya secara akurat.

Berdasarkan berbagai pendapat yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan persepsi pengguna terhadap tingkat kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan harapan, kebutuhan, dan keinginan mereka. Kualitas layanan tidak hanya diukur dari terpenuhinya standar atau prosedur operasional, tetapi juga dari bagaimana pelayanan tersebut diberikan secara responsif, ramah, profesional, dan berorientasi pada kenyamanan pengguna. Evaluasi terhadap kualitas layanan muncul setelah pengguna merasakan secara langsung proses pelayanan, kemudian membandingkannya dengan ekspektasi awal yang dimiliki. Apabila pelayanan yang diterima mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan, maka pengguna akan merasakan kepuasan.

Bila dikaitkan dengan ranah Aplikasi, mutu layanan bisa terlihat melalui seberapa cepat respons yang diberikan atas keluhan pengguna, sejauh mana kejelasan bantuan maupun informasi yang disampaikan, seberapa mudah pengguna dalam mendapatkan dukungan layanan, sekaligus kesanggupan pihak pengelola untuk menghadirkan rasa aman serta menumbuhkan kepercayaan bagi para penggunanya. Oleh karena itu, semakin unggul kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pengguna, maka akan semakin meningkat pula derajat kepuasan mereka

terhadap aplikasi tersebut sebagai bentuk layanan transportasi yang berbasis digital.

Kepuasan pengguna pada hakikatnya merupakan suatu keadaan emosional yang timbul sebagai buah dari penilaian pribadi seseorang setelah ia melakukan perbandingan antara performa suatu produk maupun layanan dengan ekspektasi yang sebelumnya dimiliki (Novita Christina Hutapea & Ega Hegarini, 2024). Bila ditinjau dari sisi kualitas sistem, kepuasan pengguna dapat dimaknai sebagai bentuk tanggapan ataupun umpan balik yang muncul sesuai pengguna melakukan interaksi dengan sistem yang bersangkutan. Derajat kepuasan tersebut sekaligus menggambarkan seberapa jauh sistem sanggup mengakomodasi kebutuhan, keinginan, serta harapan penggunanya, khususnya dari aspek kemudahan pengoperasian, mutu informasi yang tersedia, sampai pada kinerja sistem secara menyeluruh.

Dari sisi konsep, kepuasan pengguna pada dasarnya terbentuk manakala performa yang dirasakan telah selaras atau justru melampaui harapan yang dimiliki sejak awal. Apabila performa sistem justru berada di taraf yang lebih rendah dari ekspektasi, pengguna umumnya akan cenderung mengalami perasaan tidak puas sekaligus kekecewaan. Kebalikannya, jika performa sistem berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan, pengguna pun akan merasakan kepuasan, dan bila performa itu berhasil melewati ekspektasi mereka, akan muncul perasaan yang sangat puas ataupun rasa senang. Dengan begitu, kepuasan pengguna menjadi salah satu tolok ukur krusial guna mengukur tingkat keberhasilan sebuah sistem informasi, sekaligus turut berperan dalam mendorong pemanfaatan sistem secara berkelanjutan

Menurut Aditya Bagus Elciano et al. (2023) kepuasan pelanggan pada dasarnya menjadi sasaran utama dalam usaha jasa pengiriman barang sekaligus dianggap sebagai salah satu target krusial di seluruh kegiatan bisnis. Tidak ada satu pun usaha yang sanggup bertahan ataupun memiliki daya saing apabila tidak didukung oleh rasa puas dari para pelanggannya. Bila ditarik dalam ranah layanan publik yang berbasis digital, kedudukan kepuasan pelanggan pun sama pentingnya, mengingat pihak pemerintah kini dituntut mampu menyuguhkan layanan yang serba cepat, praktis, terbuka, sekaligus dapat dipertanggungjawabkan lewat implementasi e-government. Peralihan pelayanan publik ke wujud digital ditujukan agar masyarakat memperoleh kemudahan ketika hendak mengakses layanan tanpa perlu terhambat oleh persoalan jarak maupun waktu. Dengan demikian, mutu layanan digital menjadi aspek utama yang menentukan apakah pengguna akan merasakan kepuasan dan bersedia untuk terus menggunakan layanan tersebut ke depannya.

Kepuasan pelanggan pada layanan digital tidak hanya dipengaruhi oleh jenis layanan yang disediakan, tetapi juga oleh faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan aplikasi (*ease of use*), keandalan sistem (*reliability*), kecepatan respon (*responsiveness*), keamanan data pengguna (*security*), serta kepercayaan pengguna (*trust*) terhadap penyedia layanan. Apabila aplikasi mampu memberikan pengalaman pelayanan yang baik, maka kepuasan pelanggan dapat tercapai dan meningkatkan pemanfaatan layanan digital secara berkelanjutan.



Gambar 1. 1 Aplikasi Jaket Boat (2026)

Sumber: Aplikasi Jaket Boat, 2026

Aplikasi JaketBoat (*Jakarta Electronic Ticketing Boat*) merupakan sistem layanan pemesanan tiket kapal berbasis digital yang dikembangkan oleh Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta melalui Unit Pengelola Angkutan Perairan (UPAP). Aplikasi ini dirancang untuk memfasilitasi masyarakat dan pelajar dalam memperoleh akses transportasi laut menuju pulau-pulau berpenduduk di Kepulauan Seribu secara lebih mudah, transparan, dan efisien. Melalui aplikasi JaketBoat, pengguna dapat melihat jadwal keberangkatan, memilih rute perjalanan, serta melakukan pembelian tiket secara online tanpa harus mengantre di pelabuhan. Layanan ini didukung oleh armada kapal reguler dan wisata yang melayani lintasan dari Pelabuhan Kali Adem Muara Angke menuju pulau-pulau seperti Untung Jawa, Lancang, Pari, Tidung, Pramuka, Kelapa, Panggang, dan Sabira dengan tarif yang terjangkau.

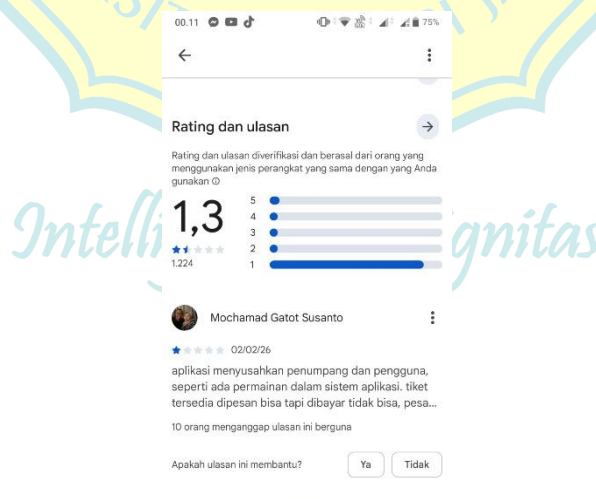
Aplikasi JaketBoat (*Jakarta Electronic Ticketing Boat*) pada dasarnya merupakan suatu sistem pelayanan pemesanan tiket kapal yang berbasis digital,

yang dibangun oleh Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta melalui Unit Pengelola Angkutan Perairan (UPAP). Sistem ini dirancang guna memberikan kemudahan bagi masyarakat maupun para pelajar dalam memperoleh akses moda transportasi laut menuju pulau-pulau yang berpenghuni di kawasan Kepulauan Seribu, dengan cara yang lebih praktis, terbuka, sekaligus efisien. Lewat aplikasi JaketBoat, pengguna dapat memantau jadwal keberangkatan kapal, menentukan rute yang hendak ditempuh, serta melakukan proses pembelian tiket secara daring tanpa harus repot mengantre di pelabuhan. Layanan tersebut ditopang oleh armada kapal reguler serta kapal wisata yang mengoperasikan lintasan mulai dari Pelabuhan Kali Adem Muara Angke menuju sejumlah pulau, di antaranya Untung Jawa, Lancang, Pari, Tidung, Pramuka, Kelapa, Panggang, hingga Sabira, dengan tarif yang tergolong terjangkau.

Sebagaimana diuraikan dalam artikel [pulauseribu.jakarta \(2024\)](https://pulauseribu.jakarta.go.id/), aplikasi JaketBoat pada dasarnya merupakan platform penyedia jasa pemesanan tiket transportasi kapal yang dimiliki oleh Dinas Perhubungan (Dishub) DKI Jakarta. Sebanyak sebelas armada kapal telah disiagakan untuk mengakomodasi kebutuhan masyarakat sekaligus para wisatawan yang hendak berkunjung ke kawasan Kepulauan Seribu, dengan titik keberangkatan melalui Pelabuhan Muara Angke, Jakarta Utara. Kepala Unit Pengelola Angkutan Perairan (UPAP) Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta, Ir. Anthon R. Parura, M.T., mengungkapkan bahwa sebelas armada tersebut dioperasikan guna melayani rute menuju sembilan pulau berpenghuni, meliputi Pulau Tidung, Pulau Payung, Pulau Pari, Pulau Lancang, Pulau Untung Jawa, Pulau Pramuka, Pulau Kelapa, Pulau Panggang, serta

Pulau Sabira.

Rute pelayaran yang dioperasikan mencakup empat jalur lintasan, yakni jalur pertama dengan rute Muara Angke–Untung Jawa–Lancang–Payung–Tidung; jalur kedua meliputi Muara Angke–Untung Jawa–Pari–Panggang–Pramuka; jalur ketiga melalui Muara Angke–Pari–Pramuka–Kelapa; sedangkan jalur keempat melewati Muara Angke–Kelapa–Sabira. Layanan tersebut bisa dimanfaatkan baik untuk keperluan keberangkatan maupun kepulangan para penumpang dari kesembilan pulau yang dilayani, dengan kisaran tarif mulai dari Rp44.000 sampai dengan Rp74.000, ditambah biaya administrasi senilai Rp5.000 pada setiap transaksinya. Proses pembelian tiket kapal Dishub DKI Jakarta yang menuju kawasan Kepulauan Seribu ini dilakukan secara daring melalui aplikasi JaketBoat yang bisa diunduh pada Google Play Store bagi perangkat dengan sistem operasi Android (Petrus Ardianto, 2024).



Gambar 1. 2 Rating Aplikasi Jaket Boat

Sumber: Data di olah oleh peneliti (2026)

Berdasarkan data rating dan ulasan pengguna pada Jaket Boat, diketahui

bahwa aplikasi tersebut memperoleh nilai rating rata-rata 1,3 dari 5 dengan total lebih dari 1.224 ulasan. Nilai rating yang rendah menunjukkan adanya tingkat ketidakpuasan pengguna terhadap performa aplikasi. Beberapa ulasan menyampaikan keluhan terkait kesulitan mendapatkan tiket, error saat proses pemesanan, pembayaran yang sudah berhasil tetapi tiket tidak muncul, serta aplikasi yang sering mengalami gangguan sistem. Kondisi ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna terhadap aplikasi masih belum optimal dan perlu dilakukan evaluasi lebih lanjut.

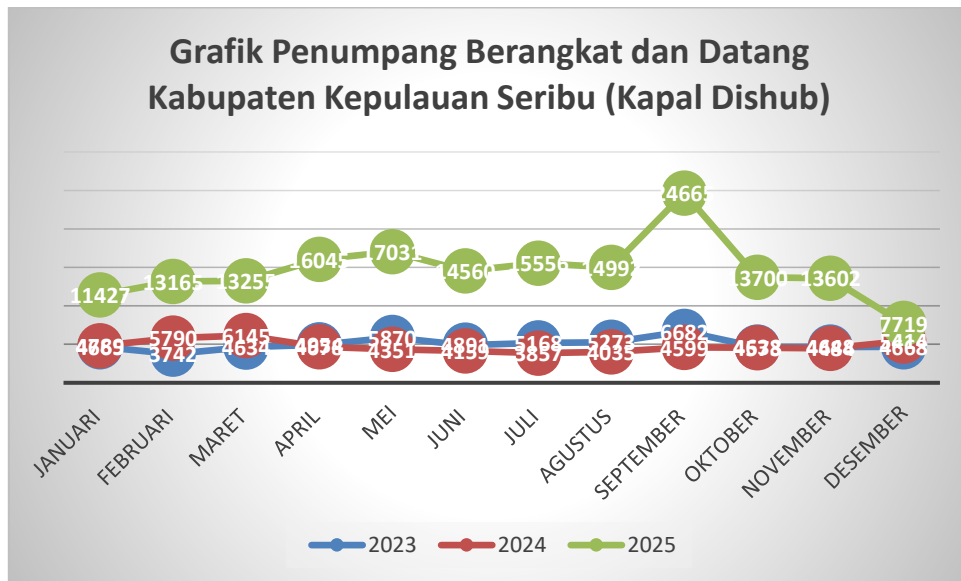
Fenomena pertama berkaitan dengan kualitas informasi. Sejumlah pengguna mengeluhkan informasi pada aplikasi yang dianggap kurang jelas, terutama mengenai konfirmasi pembayaran, status tiket, jadwal ketersediaan tiket, dan informasi proses transaksi. Terdapat pengguna yang menyatakan telah melakukan pembayaran, namun tiket tidak muncul atau tidak ada informasi lanjutan mengenai status pemesanan. Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang disajikan aplikasi belum sepenuhnya akurat, lengkap, dan tepat waktu. Jika kualitas informasi rendah, maka pengguna akan merasa bingung, ragu, dan akhirnya menurunkan tingkat kepuasan terhadap aplikasi.

Fenomena kedua berkaitan dengan kualitas sistem. Banyak ulasan menyebutkan bahwa aplikasi sering mengalami error, lambat saat diakses, sulit digunakan ketika jam pemesanan tiket dibuka, serta kendala pada sistem pembayaran virtual account. Selain itu, terdapat keluhan bahwa aplikasi tetap bermasalah meskipun telah diunduh ulang. Masalah teknis tersebut mencerminkan bahwa kualitas sistem aplikasi belum berjalan secara optimal dari sisi keandalan,

kecepatan, kemudahan penggunaan, dan kestabilan sistem. Dalam layanan digital, kualitas sistem yang buruk dapat menyebabkan pengalaman pengguna menjadi negatif dan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna.

Fenomena ketiga berkaitan dengan kualitas layanan. Beberapa pengguna menyampaikan harapan agar pihak pengelola segera memperbaiki aplikasi dan pelayanan ticketing. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna membutuhkan respon cepat terhadap keluhan, bantuan ketika terjadi kendala transaksi, serta pelayanan yang lebih responsif. Ketika layanan bantuan tidak memadai atau penanganan masalah berjalan lambat, maka persepsi pengguna terhadap kualitas layanan akan menurun dan berdampak pada rendahnya kepuasan pengguna.

Secara umum, gejala rendahnya rating serta banyaknya ulasan negatif pada aplikasi Jaket Boat mengindikasikan adanya persoalan yang berkaitan dengan aspek mutu informasi, mutu sistem, sekaligus mutu pelayanan. Ketiga variabel itu diduga kuat memberikan pengaruh yang cukup signifikan terhadap tingkat kepuasan penggunaannya. Atas dasar tersebut, penelitian yang mengangkat judul "*Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Jaket Boat*" dipandang relevan untuk dilaksanakan, guna mengidentifikasi berbagai faktor yang turut memengaruhi kepuasan pengguna serta sekaligus memberikan usulan perbaikan yang dapat dijadikan pertimbangan bagi pihak pengelola aplikasi.



Gambar 1. 3 Grafik data Penumpang Kapal Dishub 2023-2025

Sumber: Data di olah oleh peneliti (2026)

Grafik jumlah penumpang berangkat dan datang Kabupaten Kepulauan Seribu menggunakan kapal Dinas Perhubungan menunjukkan adanya tren peningkatan mobilitas penumpang dalam tiga tahun terakhir, yaitu 2023, 2024, dan 2025. Berdasarkan data tersebut terlihat bahwa jumlah penumpang pada tahun 2025 mengalami peningkatan yang cukup signifikan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Hal ini mengindikasikan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap layanan transportasi perairan menuju Kepulauan Seribu semakin meningkat dari waktu ke waktu.

Pada tahun 2023 dan 2024, jumlah penumpang relatif stabil dengan fluktuasi yang tidak terlalu besar setiap bulannya. Namun, pada tahun 2025 terlihat lonjakan jumlah penumpang yang cukup tinggi, terutama pada bulan September yang mencapai angka tertinggi dibandingkan bulan lainnya. Selain itu, peningkatan juga terlihat sejak awal tahun 2025, di mana jumlah penumpang terus mengalami

kenaikan dari bulan Januari hingga Mei, kemudian berfluktuasi pada bulan-bulan berikutnya. Meskipun terjadi penurunan pada bulan Oktober hingga Desember, jumlah penumpang tetap lebih tinggi dibandingkan periode yang sama pada tahun sebelumnya.

Kenaikan angka penumpang tersebut mengindikasikan bahwa layanan moda transportasi kapal milik Dishub yang menuju kawasan Kepulauan Seribu kian diminati, baik oleh masyarakat umum maupun para wisatawan. Situasi semacam ini pada akhirnya menuntut hadirnya suatu sistem pelayanan yang berjalan secara efektif sekaligus efisien, termasuk dari sisi penyajian informasi, kepraktisan dalam mengoperasikan sistem, hingga mutu pelayanan yang diberikan kepada pengguna. Atas dasar itulah, keberadaan aplikasi JaketBoat sebagai platform pemesanan tiket kapal berbasis daring memiliki peran krusial dalam mendorong kepuasan pengguna. Seiring bertambahnya jumlah penumpang, aspek mutu informasi, mutu sistem, sekaligus mutu layanan pada aplikasi JaketBoat perlu memperoleh perhatian yang lebih serius supaya kebutuhan pengguna bisa terpenuhi secara maksimal.

Menurut Qisty et al. (2025) Kemajuan teknologi informasi turut mendorong peningkatan penggunaan aplikasi digital dalam pemesanan Tiket Transportasi. Transportasi sebagai alat bantu yang dipakai untuk proses pindah harus sesuai dan cocok dengan jarak, objek dan maksud objek, baik dari sisi kuantitasnya maupun sisi kualitasnya. Sebagaimana yang telah dikemukakan, transportasi juga diartikan sebagai alat. Alat tertentu yang dapat keterkaitannya dengan suatu proses bisnis layanan. Globalisasi bisnis jasa saat ini semakin berkembang pesat, diantaranya

adalah jasa transportasi. Hal ini berakibat pada semakin naiknya tingkat persaingan antar perusahaan layanan transportasi. saat ini konsumen lebih memilih layanan transportasi secara selektif. Dengan berkembangnya bisnis layanan transportasi membawa konsekuensi semakin diperhatikannya Kualitas Layanan.

Tabel 1. 1 Jumlah Penumpang Kapal di Kepulauan Seribu

Pelabuhan	2019	2020	2021	2022
Muara Angke	339529	312188	44956	77193
Mariana Ancol	181535	152381	12870	11941
Untung Jawa	133404	113795	19380	34293
Lancang	34483	29907	6289	18414
Pari	125011	111053	15131	28476
Tidung/Payung	137025	105994	16729	17590
Pramuka/Panggang	84879	69654	13270	31104
Kelapa	36427	51603	8574	15209
Harapan	69387	66762	8857	13440
Sabira	0	3979	861	2141

Sumber: Badan Pusat Statistik (2022)

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa Pelabuhan Muara Angke dan Marina Ancol merupakan dua pelabuhan dengan volume penumpang tertinggi setiap tahunnya. Namun, pelabuhan-pelabuhan lain seperti Tidung, Pari, dan Untung Jawa juga menunjukkan pergerakan penumpang yang konsisten dari tahun ke tahun. Fluktuasi jumlah penumpang ini mengindikasikan adanya variasi dalam tingkat aksesibilitas, kualitas pelayanan, dan persepsi kepuasan pengguna terhadap sistem transportasi kapal yang tersedia. Dengan adanya aplikasi Jaket Boat, diharapkan sistem layanan ini dapat memberikan dampak positif terhadap peningkatan efisiensi dan kepuasan pelanggan dalam melakukan perjalanan laut menuju berbagai destinasi di Kepulauan Seribu.

Penelitian sebelumnya mengenai kualitas layanan aplikasi transportasi digital

seperti KAI Access menunjukkan bahwa layanan digital yang baik dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan, meskipun tetap diperlukan pengembangan berkelanjutan untuk mengatasi kendala sistem dan meningkatkan fitur layanan. Hasil penelitian tersebut menggambarkan pentingnya evaluasi kualitas layanan aplikasi transportasi agar dapat memberikan manfaat optimal bagi pengguna (Ahmad et al., 2023).

Pada prinsipnya, peningkatan kualitas layanan publik baik dibidang jasa pelayanan maupun barang merupakan hal yang dijalankan oleh pemerintah daerah, pusat, maupun di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah. Hal tersebut dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai ketentuan undang-undang yang berlaku (Artitania et al., 2022). Upaya peningkatan kualitas layanan publik juga tidak terlepas dari tuntutan masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan yang transparan, cepat, efektif, dan mampu memberikan kemudahan akses bagi seluruh lapisan masyarakat.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, pemerintah dituntut untuk beradaptasi melalui inovasi berbasis digital sebagai bentuk modernisasi dalam sistem pelayanan publik. Transformasi digital ini kemudian diwujudkan melalui penyediaan berbagai layanan berbasis aplikasi (*e-government*), yang memungkinkan masyarakat memperoleh layanan secara praktis tanpa harus datang langsung ke lokasi pelayanan. Inovasi digital tersebut diharapkan tidak hanya meningkatkan efisiensi kinerja penyelenggara layanan, tetapi juga mampu meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Dalam konteks transportasi publik, digitalisasi layanan menjadi kebutuhan

yang sangat penting, khususnya pada sektor transportasi laut yang memiliki peran vital sebagai penghubung antara wilayah kepulauan dan pusat kota. Di DKI Jakarta, aplikasi Jaket Boat hadir sebagai bentuk implementasi digitalisasi pelayanan publik oleh Dinas Perhubungan untuk memfasilitasi proses pemesanan tiket kapal menuju Kepulauan Seribu. Kehadiran aplikasi ini menjadi respons atas kebutuhan masyarakat terhadap layanan transportasi yang mudah diakses, cepat, dan aman, serta sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan publik pada sektor transportasi laut.

Meskipun aplikasi Jaket Boat telah hadir sebagai inovasi layanan publik, masih terdapat sejumlah tantangan dalam implementasinya. Beberapa pengguna mengeluhkan kecepatan akses aplikasi, kejelasan informasi jadwal dan tarif, serta keandalan sistem pemesanan tiket. Selain itu, tingkat literasi digital masyarakat yang berbeda-beda juga memengaruhi cara mereka merasakan kualitas layanan aplikasi ini. Dengan demikian, penting untuk memahami bagaimana kualitas layanan digital yang disediakan oleh Jaket Boat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, terutama bagi pengguna di kawasan Kepulauan Seribu yang sangat bergantung pada transportasi laut.

Berdasarkan penelitian terdahulu, Walaupun telah banyak penelitian yang menganalisis kualitas layanan pada aplikasi transportasi digital seperti KAI Access (Ahmad et al., 2023). namun penelitian mengenai kualitas layanan aplikasi pemesanan tiket kapal pemerintah daerah seperti Jaket Boat masih sangat terbatas. Konteks geografis Kepulauan Seribu yang bergantung pada transportasi laut menjadikan kebutuhan penelitian ini berbeda dengan wilayah perkotaan yang

memiliki banyak alternatif moda transportasi. Hal ini menunjukkan adanya *contextual gap*, yaitu belum adanya penelitian yang secara khusus mengevaluasi kualitas layanan digital pada sektor transportasi laut berbasis pemerintah daerah dengan karakteristik kebutuhan pengguna yang unik dan spesifik. Oleh karena itu, berdasarkan adanya *contextual gap* tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Jaket Boat sebagai layanan digital transportasi laut di wilayah Jakarta

Urgensi dari penelitian ini terdapat pada kebutuhan untuk melaksanakan penilaian secara komprehensif atas mutu pelayanan aplikasi Jaket Boat, yang menjadi salah satu wujud konkret dari proses transformasi digital pada ranah pelayanan publik di bidang transportasi laut. Bila ditarik ke dalam ranah pelayanan publik masa kini, pemanfaatan teknologi digital tidak semata-mata berperan sebagai perangkat penunjang administrasi, melainkan turut menjadi unsur strategis untuk membentuk sistem pelayanan yang cepat, terbuka, sekaligus berpihak pada kebutuhan warganya. Hadirnya aplikasi Jaket Boat yang berada di bawah pengelolaan Dinas Perhubungan (Dishub) Provinsi DKI Jakarta dapat dipandang sebagai suatu langkah maju guna menopang digitalisasi layanan tiket transportasi kapal, yang berperan menghubungkan wilayah daratan Ibu Kota dengan sejumlah pulau yang tersebar di Kepulauan Seribu. Meskipun demikian, tolok ukur keberhasilan penerapan aplikasi tersebut tidak sekadar dinilai dari aspek teknis maupun fungsionalitas sistemnya, tetapi juga bergantung pada bagaimana persepsi pengguna terhadap kualitas layanan yang mereka dapatkan. Warga Kepulauan

Seribu tergolong memiliki kadar ketergantungan yang cukup tinggi terhadap moda transportasi laut, sehingga mutu layanan digital—mencakup kemudahan pengaksesan, kecepatan proses transaksi, kestabilan sistem, ketegasan informasi terkait jadwal maupun tarif tiket, hingga daya tanggap layanan pelanggan—menjadi aspek penentu dalam menumbuhkan rasa puas serta kepercayaan pengguna terhadap Dishub DKI Jakarta.

Berpijak pada uraian tersebut, penelitian ini disusun dengan tujuan untuk mengkaji mutu pelayanan aplikasi Jaket Boat yang ditinjau dari sudut pandang pelanggan, dengan menitikberatkan pada cara pengguna memberikan penilaian atas beragam aspek layanan yang mereka alami sepanjang memanfaatkan aplikasi tersebut. Di samping itu, penelitian ini juga ditujukan guna mengenali sejumlah faktor utama yang turut memberikan pengaruh pada kepuasan pelanggan, baik faktor yang berhubungan dengan dimensi kestabilan pelayanan, kecepatan pada saat diakses, kepraktisan dalam pemakaian, maupun tingkat daya tanggap sistem terhadap apa yang dibutuhkan penggunanya. Hasil dari analisis ini nantinya diharapkan mampu menghadirkan usulan yang bersifat menyeluruh bagi Dishub DKI Jakarta dalam upaya membenahi performa aplikasi Jaket Boat, sehingga sanggup menyuguhkan layanan digital yang jauh lebih efektif, efisien, sekaligus tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Dari uraian tersebut, penelitian ini tidak sekadar memberikan sumbangsih terhadap pengayaan keilmuan seputar mutu layanan digital, tetapi juga menyimpan manfaat praktis dalam mendorong perbaikan pelayanan publik berbasis teknologi pada bidang transportasi laut, terutama di wilayah Kepulauan Seribu.

1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan Latar belakang maka pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana Kualitas informasi memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna Aplikasi Jaket Boat selaku platform pemesanan tiket moda transportasi kapal di wilayah Jakarta?
2. Bagaimana pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Jaket Boat?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Jaket Boat di wilayah Jakarta, khususnya layanan transportasi kapal menuju Kepulauan Seribu?
4. Bagaimana pengalaman pengguna Aplikasi Jaket Boat ditinjau dari aspek kemudahan akses, kecepatan transaksi, kejelasan informasi, dan keandalan sistem?
5. Rekomendasi strategis apa yang dapat diberikan kepada Dishub Provinsi DKI Jakarta untuk meningkatkan kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan guna meningkatkan kepuasan pengguna Aplikasi Jaket Boat?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Latar belakang maka Tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Menganalisis pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Jaket Boat tiket transportasi kapal Dishub DKI Jakarta.
2. Menganalisis pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Jaket Boat aplikasi Jaket Boat.
3. Menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi

Jaket Boat di Jakarta.

4. Mendeskripsikan pengalaman pengguna terkait kemudahan akses, kecepatan transaksi, kejelasan informasi, dan keandalan sistem aplikasi Jaket Boat.
5. Memberikan rekomendasi bagi Dinas Perhubungan (Dishub) Provinsi DKI Jakarta untuk meningkatkan Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan kualitas layanan pada aplikasi Jaket Boat guna meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan transportasi berbasis aplikasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Berikut merupakan manfaat penelitian:

1. Memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Jaket Boat, sehingga hasil penelitian ini dapat menjadi dasar dalam meningkatkan akurasi, kelengkapan, dan kejelasan informasi tiket transportasi kapal yang disediakan oleh Dishub DKI Jakarta.
2. Memberikan gambaran empiris mengenai pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna, sehingga dapat dijadikan bahan evaluasi dalam meningkatkan kemudahan penggunaan, kecepatan akses, stabilitas sistem, serta keamanan transaksi pada Aplikasi Jaket Boat.
3. Memberikan informasi mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna, sehingga pihak pengelola dapat meningkatkan responsivitas, keandalan, serta pelayanan digital yang lebih baik kepada masyarakat pengguna transportasi kapal.
4. Memberikan deskripsi nyata mengenai pengalaman pengguna dalam hal

kemudahan akses, kecepatan transaksi, kejelasan informasi, dan keandalan sistem, sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengembangan dan penyempurnaan fitur aplikasi Jaket Boat di masa mendatang.

5. Memberikan rekomendasi yang bersifat strategis dan aplikatif kepada Dinas Perhubungan (Dishub) Provinsi DKI Jakarta dalam upaya meningkatkan kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan aplikasi Jaket Boat guna meningkatkan kepuasan serta kepercayaan masyarakat terhadap layanan transportasi berbasis aplikasi.

1.5 Luaran Penelitian

Luaran dari penelitian ini berupa pengembangan prototype aplikasi Jaket Boat sebagai model konseptual yang merepresentasikan hasil penelitian mengenai pengaruh antar variabel. Prototype ini dirancang sebagai bentuk visualisasi dan implementasi konseptual dari temuan empiris penelitian, sehingga mampu menggambarkan bagaimana peningkatan pada setiap variabel independen dapat diterapkan secara nyata dalam sebuah sistem layanan digital transportasi laut. Prototype yang dihasilkan bukan merupakan aplikasi operasional yang siap digunakan secara langsung, melainkan sebuah rancangan antarmuka dan alur sistem (*mock-up*) yang berfungsi sebagai rekomendasi pengembangan aplikasi Jaket Boat bagi Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta.

Prototype aplikasi Jaket Boat dikembangkan dengan fokus utama pada peningkatan kualitas informasi, yang ditunjukkan melalui penyajian informasi jadwal keberangkatan kapal, rute pelayaran, harga tiket, ketersediaan kursi, serta ketentuan perjalanan yang disajikan secara akurat, lengkap, konsisten, dan

diperbarui secara real-time. Informasi yang ditampilkan dalam prototype dirancang agar mudah dipahami oleh pengguna, sehingga dapat membantu pengguna dalam proses pengambilan keputusan sebelum melakukan pembelian tiket. Dengan penyajian informasi yang jelas dan transparan, prototype ini diharapkan mampu mengurangi ketidakpastian pengguna serta meningkatkan kepercayaan terhadap layanan transportasi kapal berbasis aplikasi..

Selain aspek kualitas informasi, prototype ini juga menekankan peningkatan kualitas sistem aplikasi Jaket Boat. Hal ini diwujudkan melalui rancangan antarmuka yang sederhana, intuitif, dan mudah digunakan oleh berbagai lapisan masyarakat dengan tingkat literasi digital yang berbeda. Alur pemesanan tiket dibuat lebih ringkas dan efisien untuk meminimalkan waktu yang dibutuhkan pengguna dalam menyelesaikan transaksi. Prototype juga menggambarkan sistem yang memiliki waktu respon cepat, stabil, serta dapat diakses kapan saja tanpa gangguan teknis yang signifikan. Aspek keamanan data pengguna turut diperhatikan dalam rancangan prototype sebagai bentuk perlindungan terhadap informasi pribadi dan transaksi pengguna.

Lebih lanjut, prototype aplikasi Jaket Boat juga dirancang untuk mencerminkan peningkatan kualitas layanan, khususnya dalam aspek responsivitas dan keandalan pelayanan digital. Prototype ini menampilkan fitur layanan bantuan yang memungkinkan pengguna memperoleh informasi tambahan, menyampaikan keluhan, atau mendapatkan solusi atas kendala yang dihadapi selama penggunaan aplikasi. Penyediaan notifikasi otomatis terkait status pemesanan tiket, perubahan jadwal keberangkatan, maupun informasi penting lainnya menjadi bagian dari

rancangan layanan yang bertujuan meningkatkan kenyamanan dan rasa aman pengguna. Dengan adanya fitur layanan yang responsif dan informatif, pengguna diharapkan merasa diperhatikan dan dilayani secara optimal meskipun layanan dilakukan secara digital.



Intelligentia - Dignitas