

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam masa mobilitas modern, kebutuhan akan informasi perjalanan yang cepat, akurat, dan *real-time* menjadi semakin penting bagi para pekerja, pelajar, maupun pengguna harian transportasi umum. Aplikasi Transjakarta hadir sebagai solusi digital yang memungkinkan pengguna mengakses informasi rute, jadwal, dan lokasi halte secara lebih efisien. Pada Gambar 1.1, ulasan pengguna aplikasi Transjakarta menunjukkan bagaimana masyarakat semakin mengandalkan teknologi untuk membantu aktivitas perjalanan sehari-hari.

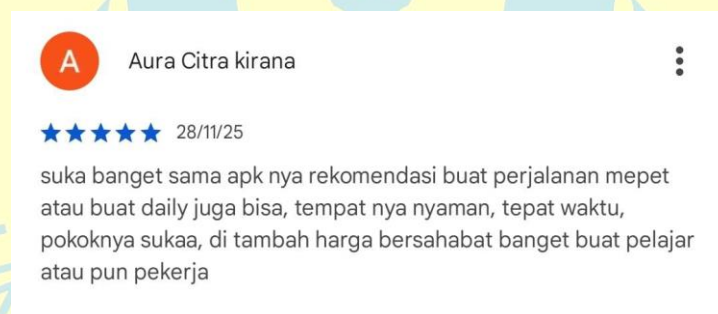


**Gambar 1.1 Ulasan pengguna Transjakarta**

(Sumber dikelola peneliti, 2025)

Salah satu pengguna menyampaikan bahwa “saya bisa cek rute bus, posisi halte terdekat”, yang menggambarkan persepsi manfaat (*perceived usefulness*) dari aplikasi tersebut, khususnya dalam membantu perencanaan perjalanan dan

pengambilan keputusan secara cepat. Selain itu, pada bagian ulasan “tampilan antarmuka juga cukup *user-friendly* dan ringan” hal tersebut menunjukkan adanya persepsi bahwa aplikasi memiliki kualitas sistem (*system quality*) yang cukup baik dari sisi desain dan kenyamanan pemanfaatan. Tampilan yang mudah dipahami dan tidak memberatkan perangkat membantu pengguna memanfaatkan navigasi dengan lebih cepat “semoga kedepannya fitur pelacakan bus bisa makin akurat dan informasinya *real time*”, pengguna menunjukkan adanya niat dan harapan untuk terus memanfaatkan aplikasi tersebut di masa mendatang (*behavioral intention*), selama peningkatan kualitas fitur dapat terus dilakukan.



**Gambar 1.2 Ulasan pengguna Transjakarta**

(Sumber dikelola peneliti, 2025)

Ulasan lain menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan Transjakarta sebagai moda transportasi publik yang banyak digunakan oleh masyarakat Jakarta. Pengguna menilai bahwa Transjakarta memberikan pengalaman yang menyenangkan (*perceived enjoyment*), yang tercermin dari penggalan kalimat “ditambah harga bersahabat banget buat pelajar atau pun pekerja”, menunjukkan bahwa tarif yang terjangkau menjadi bagian dari

pengalaman positif pengguna saat memanfaatkan layanan ini. Hal tersebut menunjukkan pengalaman pengguna terhadap layanan Transjakarta tidak hanya dipengaruhi oleh fungsi teknis pada aplikasi, tetapi juga oleh nilai kenyamanan dan kepuasan yang dirasakan



**Gambar 1.3 Ulasan pengguna Transjakarta**

(Sumber dikelola peneliti, 2025)

Pada ulasan selanjutnya, terdapat masukan pengguna terkait pengalaman pemanfaatan aplikasi Transjakarta, khususnya mengenai fitur pelacakan bus. Pengguna menyebutkan bahwa “fitur pelacakan bus juga memudahkan biar tidak salah menunggu”, yang mengindikasikan adanya persepsi kemudahan pemanfaatan (*perceived ease of use*). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengguna merasakan manfaat langsung dari kemudahan teknologi dalam membantu proses pengambilan keputusan, terutama untuk menghindari kesalahan menunggu bus di halte yang tidak sesuai. Ketika fitur tidak berfungsi optimal atau informasi tidak akurat, pengguna inovatif biasanya cepat menilai kualitas sistem dan berpotensi mempertimbangkan alternatif lain yang dianggap lebih handal.



Cemong Frengky  
★★★★★ 11/12/25

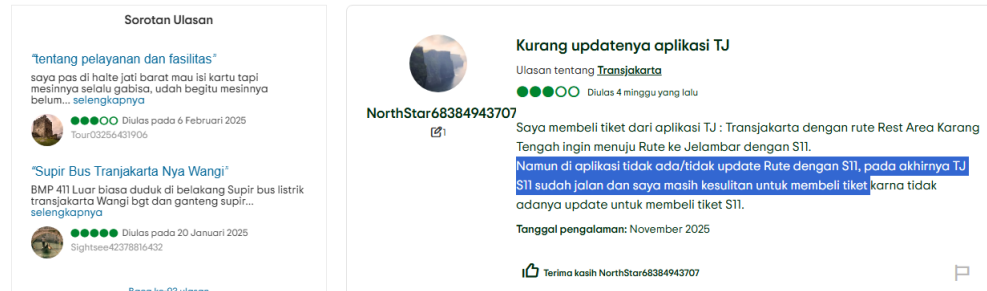


aplikasi nya bagus bisa lacak posisi bus, dan navigasi nya mudah tetapi tidak ada fitur lacak posisi halte yang ada toilet nya jadi suka bingung

#### **Gambar 1.4 ulasan pengguna Transjakarta**

(Sumber dikelola peneliti, 2025)

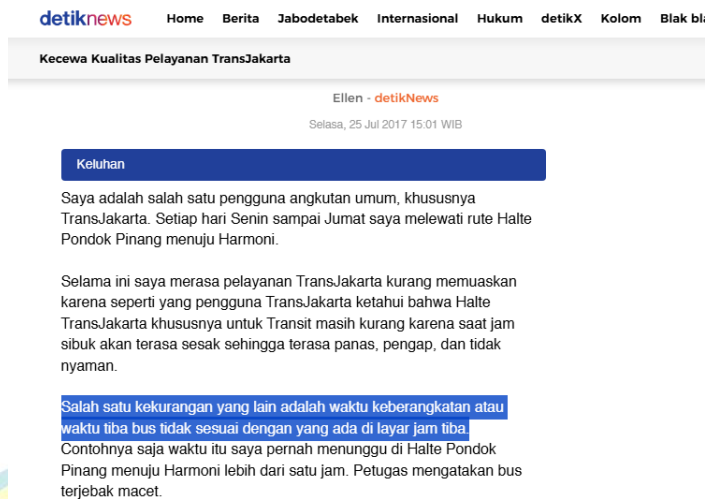
Lebih lanjut, selain ulasan positif para pengguna juga terdapat ulasan negatif terkait pengalaman pemanfaatan aplikasi Transjakarta, khususnya pada kalimat “tetapi tidak ada fitur lacak posisi halte yang terdapat toilet nya jadi membingungkan”. Situasi ini mengindikasikan rendahnya persepsi terhadap manfaat layanan (*perceived usefulness*), karena aplikasi belum menyediakan informasi penting yang dibutuhkan pengguna untuk membuat keputusan perjalanan yang lebih nyaman. Ketiadaan fitur pencarian halte dengan fasilitas tertentu, seperti toilet, membuat pengguna menilai bahwa pemberian manfaat maksimal sesuai dengan keperluan mereka di lapangan belum dapat dilakukan oleh aplikasi. Kondisi ini juga dapat mempengaruhi persepsi pengguna mengenai efektivitas aplikasi dalam mendukung mobilitas harian.



**Gambar 1.5 Ulasan pengguna pada website**

(Sumber dikelola peneliti, 2025)

Ulasan negatif lainnya menunjukkan ketidakpuasan pengguna terhadap pembaharuan informasi pada aplikasi Transjakarta. Pengguna menyampaikan bahwa “namun di aplikasi tidak ada/tidak *update* rute dengan S11, pada akhirnya TJ S11 sudah jalan dan saya masih kesulitan untuk membeli tiket”. Keluhan ini menegaskan bahwa aplikasi belum mampu menyediakan informasi rute terbaru secara tepat waktu merujuk pada (*personal innovativeness*) sehingga menyulitkan pengguna yang ingin mengikuti perkembangan layanan terbaru, termasuk rute S11 yang sudah beroperasi. Kondisi tersebut menyebabkan hambatan dalam proses pembelian tiket dan membuat pengalaman pemanfaatan menjadi kurang efektif. Ulasan ini mencerminkan harapan pengguna agar sistem selalu diperbarui, akurat, dan responsif, terutama bagi mereka yang sangat bergantung pada aplikasi untuk merencanakan perjalanan sehari-hari.



### Gambar 1.5 Ulasan pengguna pada website

(Sumber dikelola peneliti, 2025)

Selain masalah pembaruan rute yang tidak akurat, pengguna juga menyampaikan keluhan lain terkait keandalan informasi pada aplikasi Transjakarta. Pengguna menuliskan bahwa “Salah satu kekurangan yang lain adalah waktu keberangkatan atau waktu tiba bus tidak sesuai dengan yang ada di layar jam tiba.” Kondisi ini semakin memperkuat ketidakpuasan karena ketidaksesuaian antara data yang ditampilkan aplikasi dan situasi nyata di lapangan membuat pengguna merasa kurang percaya diri dalam mengandalkan aplikasi. Ketidakakuratan tersebut berdampak pada (*self-efficacy*) pengguna, di mana mereka menjadi ragu apakah aplikasi benar-benar dapat membantu merencanakan perjalanan secara tepat. Dengan demikian, masalah pada fitur waktu kedatangan ini tidak hanya menambah beban ketidaknyamanan, tetapi juga menurunkan keyakinan pengguna terhadap kecakapan sistem untuk memberikan informasi secara tepat serta dapat diandalkan.

Secara keseluruhan, ulasan-ulasan tersebut menggambarkan bahwa kenyamanan pemanfaatan, manfaat aplikasi, dan pengalaman positif saat memanfaatkan aplikasi Transjakarta menjadi determinan krusial dalam melakukan pembentukan niat perilaku pengguna agar terus menerapkan aplikasi tersebut.

Tren ini, sebagaimana telah disoroti oleh peneliti, menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi Transjakarta tidak hanya berperan sebagai sarana pendukung perjalanan, tetapi juga mendorong perubahan pola mobilitas masyarakat perkotaan. Ketersediaan informasi rute yang cepat, tepat, dan diperbaharui secara real-time membantu pengguna mengelola perjalanan mereka dengan lebih terstruktur, terutama bagi pekerja, pelajar, yang membutuhkan kepastian waktu. Pemanfaatan aplikasi ini dalam aktivitas sehari-hari bukan hanya terbatas pada pengecekan jadwal, tetapi juga berfungsi dalam mendukung pengambilan keputusan terkait perjalanan, pengaturan waktu tempuh, serta peningkatan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi transportasi.

Aplikasi Transjakarta menyediakan akses informasi yang mudah, antarmuka yang sederhana dan ringan, serta fitur seperti pelacakan posisi bus, informasi halte terdekat, dan estimasi waktu kedatangan. Kombinasi fitur tersebut membantu pengguna melakukan perjalanan secara efektif dan efisien. Keandalan tampilan dan penyajian informasi memperkuat pengalaman mobilitas digital. Peneliti melihat frekuensi pemanfaatan yang tinggi di kalangan masyarakat menunjukkan bahwa aplikasi transportasi kini menjadi bagian integral dari aktivitas mobilitas harian, bukan sekadar alat bantu tambahan.

Lebih lanjut, pemanfaatan aplikasi Transjakarta menuntut adanya literasi digital, keyakinan diri dalam mengoperasikan teknologi, serta kesiapan pengguna untuk terus memperbaharui informasi perjalanan melalui perangkat digital. Fenomena ini memperlihatkan bahwa faktor seperti kesederhanaan pemanfaatan, kualitas sistem, serta persepsi manfaat memberikan pengaruh kuat terhadap preferensi pengguna terhadap sebuah aplikasi transportasi. Untuk memahami dinamika tersebut secara lebih mendalam, peneliti melakukan pra-survei kepada sejumlah pengguna yang memanfaatkan aplikasi Transjakarta dalam perjalanan rutin mereka.

Berdasarkan perolehan pra-survei oleh peneliti terhadap berbagai pengguna di wilayah Jabodetabek, ditemukan seluruh responden secara aktif memanfaatkan aplikasi Transjakarta dalam aktivitas mobilitas sehari-hari mereka. Sebagian besar responden mengemukakan memanfaatkan aplikasi Transjakarta secara rutin untuk memperoleh informasi terkait rute, jadwal kedatangan bus, dan kondisi perjalanan secara *real-time*. Temuan ini menggambarkan bahwa aplikasi Transjakarta berperan secara krusial dalam mendukung kebutuhan transportasi harian pengguna, selain sebagai teknologi bantu informasi perjalanan, namun juga sebagai alat yang membuat peningkatan efisiensi serta kenyamanan dalam beraktivitas.

| <b>Menurut Anda, apakah Anda berniat untuk terus memanfaatkan aplikasi Transjakarta di masa mendatang?</b>                | <b>Jawaban</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Saya berniat terus memanfaatkan aplikasi Transjakarta karena sangat membantu melihat jadwal dan rute bus secara real-time | ✓              |
| Ya, saya akan tetap memanfaatkan aplikasi ini karena memudahkan saya saat bepergian setiap hari.                          | ✓              |

|                                                                                                                   |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Saya masih ingin memanfaatkan, tetapi hanya jika aplikasinya semakin stabil dan jarang error.                     | × |
| Saya berniat memanfaatkan aplikasi Transjakarta karena informasinya cukup lengkap dibandingkan bertanya langsung. | ✓ |
| Ke depan saya tetap memakai aplikasi ini karena sudah terbiasa dan cukup efisien untuk perjalanan.                | ✓ |

**Gambar 1.6 Hasil pra-survei pertanyaan**

(Sumber dikelola peneliti, 2025)

Berdasarkan hasil pra-survei, diketahui bahwa 4 dari 5 responden (kolom 1, 2, 4, dan 5) menunjukkan jawaban positif terhadap niat untuk terus memanfaatkan aplikasi Transjakarta, sedangkan 1 responden (kolom 3) menunjukkan jawaban negatif. Responden dengan jawaban positif mengemukakan bahwa aplikasi Transjakarta membantu perjalanan sehari-hari melalui penyediaan informasi rute dan jadwal bus secara real-time, kemudahan pemanfaatan, serta efisiensi dalam mendukung mobilitas. Temuan ini mengindikasikan *behavioral intention* yang tinggi, karena adanya niat kuat untuk memanfaatkan aplikasi secara berkelanjutan. Sebaliknya, satu responden menyampaikan keraguan akibat kendala teknis seperti aplikasi yang kurang stabil dan sering mengalami error. Jawaban tersebut mencerminkan *behavioral intention* yang lebih rendah, karena pemanfaatan aplikasi belum sepenuhnya didasarkan pada kenyamanan dan kepuasan. Secara menyeluruh, perolehan pra-survei menggambarkan bahwa kebanyakan responden telah memiliki niat sikap yang positif terhadap pemanfaatan aplikasi Transjakarta.

| <b>Menurut Anda, apakah aplikasi Transjakarta mudah digunakan untuk mencari informasi perjalanan sesuai kebutuhan Anda?</b>     | <b>Jawaban</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Menurut saya aplikasi Transjakarta cukup mudah digunakan karena tampilan menunya sederhana dan informasi rute mudah ditemukan.  | ✓              |
| Aplikasi ini memudahkan saya mencari informasi halte dan jadwal bus, tetapi gaada fitur untuk pelacak toilet di halte mana saja | ✗              |
| Secara umum mudah digunakan, tetapi terkadang aplikasi terasa lambat saat dibuka sehingga kurang nyaman.                        | ✗              |
| Saya merasa aplikasi Transjakarta masih kurang mudah digunakan karena beberapa fitur sulit dipahami bagi pengguna baru.         | ✗              |
| Informasi yang ditampilkan sebenarnya membantu, namun navigasi aplikasinya membingungkan dan sering mengalami error.            | ✗              |

**Gambar 1.7 Hasil pra-survei pertanyaan**

(Sumber dikelola peneliti, 2025)

Aspek lain yang juga muncul dari pra-survei adalah kemudahan pemanfaatan aplikasi Transjakarta. Berdasarkan hasil tersebut, terlihat bahwa 1 dari 5 responden (kolom 1) memberikan jawaban positif, sedangkan 4 dari 5 responden (kolom 2–5) memberikan jawaban negatif terkait kemudahan pemanfaatan aplikasi. Responden yang memberikan penilaian positif mengemukakan bahwa aplikasi Transjakarta cukup mudah digunakan karena memiliki tampilan yang sederhana serta informasi rute yang mudah ditemukan. Kondisi ini menggambarkan bahwa terdapat *perceived ease of use* (PEOU) yang baik, Namun demikian, mayoritas responden justru menyampaikan penilaian negatif. Beberapa responden mengeluh meskipun aplikasi

membantu, sistem sering terasa lambat saat dibuka sehingga mengurangi kenyamanan pemanfaatan. Selain itu, responden lain menilai bahwa aplikasi Transjakarta masih kurang mudah digunakan karena beberapa fitur sulit dipahami oleh pengguna baru, navigasi aplikasi yang membingungkan, aplikasi yang sering mengalami error dan tidak ada sistem pelacak toilet pada beberapa halte. Keluhan-keluhan tersebut mengindikasikan *perceived ease of use* yang rendah, karena pengguna tidak sepenuhnya merasakan kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi secara efisien. responden memiliki persepsi kemudahan pemanfaatan yang rendah, yang berpotensi mempengaruhi tingkat kepuasan serta niat mereka untuk terus memanfaatkan aplikasi Transjakarta.

| <b>Bagaimana perasaan Anda saat memanfaatkan aplikasi Transjakarta? Apakah Anda merasa nyaman, senang, atau terbantu saat mengakses informasi perjalanan melalui aplikasi tersebut?</b> | <b>Jawaban</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Saya merasa cukup senang memanfaatkan aplikasi Transjakarta karena tampilannya sederhana dan memudahkan saya mencari informasi rute.                                                    | ✓              |
| Biasa saja, aplikasinya membantu tetapi tidak terlalu menarik atau menyenangkan untuk digunakan.                                                                                        | ✗              |
| Terbantu saat memanfaatkan aplikasi Transjakarta, terutama ketika ingin melihat perkiraan kedatangan bus                                                                                | ✓              |
| Kadang saya merasa kurang nyaman karena aplikasi sering lambat dan membuat pengalaman pemanfaatan jadi kurang menyenangkan.                                                             | ✗              |
| Saya merasa cukup puas, meskipun masih ada beberapa fitur yang perlu diperbaiki, seperti perlu adanya pemberitahuan lokasi toilet                                                       | ✗              |

**Gambar 1.8 Hasil pra-survei pertanyaan**

(Sumber dikelola peneliti, 2025)

Selain kemudahan pemanfaatan, pra-survei juga menunjukkan temuan terkait *perceived enjoyment* (kesenangan dan kenyamanan) dalam memanfaatkan aplikasi Transjakarta. Berdasarkan hasil tersebut, terlihat bahwa 2 dari 5 responden (kolom 1 dan 3) memberikan jawaban positif, sedangkan 3 dari 5 responden (kolom 2, 4, dan 5) memberikan jawaban negatif terkait pengalaman kesenangan dan kenyamanan saat memanfaatkan aplikasi Transjakarta. Responden yang memberikan jawaban positif mengemukakan bahwa mereka merasa cukup senang memanfaatkan aplikasi Transjakarta karena tampilannya sederhana dan membantu dalam mencari informasi rute serta perkiraan kedatangan bus. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian pengguna merasakan *perceived enjoyment* yang baik, yaitu adanya perasaan terbantu dan nyaman saat mengakses informasi perjalanan melalui aplikasi.

Di sisi lain, responden juga memiliki keluhan terkait adanya kendala-kendala teknis yang dialami saat memanfaatkan aplikasi. Masalah seperti performa yang lambat ketika memanfaatkan aplikasi, tampilan maupun flow features aplikasi yang kuranglahir rasa atau sering kali mengalami error saat digunakan adalah faktor yang membuat pengguna merasa kurang nyaman dan puas saat memanfaatkan aplikasi tersebut. Tentunya kondisi inipun memiliki pengaruh yang besar dalam membentuk mindset pengguna untuk tidak dapat menikmati saat memanfaatkan aplikasi tersebut karena ketidaklancaran yang dialami dapat menimbulkan rasa kesal. Responden juga memberikan sedikit masukan bahwa aplikasi tersebut kurang fitur-fitur pendukung yang dapat menunjang kegunaan dari aplikasi tersebut. Seperti yang diungkapkan salah satu responden bahwa fitur pelacak toilet (toilet tracking)

belum tersedia dalam fitur aplikasi Transjakarta. Hal tersebut dianggap cukup bermanfaat dan berguna bagi pengguna layanan Transjakarta.

Secara keseluruhan, temuan ini mengindikasikan bahwa tingkat perceived enjoyment masih tergolong rendah. Aplikasi Transjakarta belum mampu secara konsisten menghadirkan pengalaman pemanfaatan yang menyenangkan, menarik, dan bebas dari hambatan. Oleh sebab itu, diperlukan adanya peningkatan baik dari segi performa sistem, kemudahan pemanfaatan, maupun pengembangan fitur agar aplikasi dapat memberikan pengalaman yang lebih positif dan memuaskan bagi pengguna.

| <b>Seberapa percaya diri Anda dalam memanfaatkan fitur-fitur teknologi yang tersedia pada aplikasi Transjakarta, seperti pencarian rute, informasi kedatangan bus, notifikasi layanan, atau fitur lainnya?</b> | <b>Jawaban</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Cukup percaya diri memanfaatkan fitur-fitur di aplikasi Transjakarta karena tampilannya mudah dipahami dan informasinya jelas.                                                                                 | ✓              |
| Saya merasa yakin dalam memanfaatkan aplikasi ini, terutama fitur pencarian rute dan informasi kedatangan bus yang sering saya gunakan.                                                                        | ✓              |
| Saya cukup percaya diri memanfaatkan beberapa fitur dasar, tetapi masih bingung dengan fitur notifikasi karena jarang saya gunakan                                                                             | ✗              |
| Kurang percaya diri memanfaatkan semua fitur aplikasi Transjakarta karena beberapa fitur terasa rumit                                                                                                          | ✗              |
| Masih kurang yakin dalam memanfaatkan fitur aplikasi Transjakarta secara maksimal karena informasinya kadang tidak akurat dan aplikasi sering lambat.                                                          | ✗              |

**Gambar 1.9 Hasil pra-survei pertanyaan**

(Sumber dikelola peneliti, 2025)

Pra-survei juga menunjukkan bahwa dalam aspek *self-efficacy*, dengan jumlah 2 dari 5 responden (kolom 1-2) memberikan jawaban positif, sedangkan 3 dari 5 responden lainnya (kolom 3-5) memberikan jawaban negatif terkait rasa percaya diri dalam memanfaatkan fitur-fitur teknologi di Detik.com. Dua responden yang menjawab positif mengemukakan bahwa mereka “sudah terbiasa memanfaatkan fitur-fiturnya dan tidak mengalami kesulitan” serta “yakin bisa memakai semua fitur sesuai kebutuhan”. Hal ini menunjukkan adanya *self-efficacy* yang tinggi pada sebagian pengguna, di mana mereka merasa mampu, percaya diri, dan terbiasa dengan sistem yang disediakan. Namun demikian, mayoritas responden justru menyampaikan pengalaman negatif. Mereka mengungkapkan bahwa fitur “kurang jelas”, “kadang tidak berjalan”, “tampilannya membingungkan”, hingga merasa fitur “kurang praktis dan tidak membantu”. Temuan ini mengindikasikan rendahnya *self-efficacy* pada mayoritas pengguna, yang menunjukkan bahwa mereka masih merasa kesulitan dalam memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia di portal berita tersebut.

| Sampai batas mana Anda tertarik untuk mencoba fitur-fitur baru atau inovasi yang disediakan oleh aplikasi Transjakarta?                                                                                  | Jawaban |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Saya cukup tertarik mencoba fitur baru di aplikasi Transjakarta karena bisa membantu perjalanan sehari-hari, jika fitur tersebut benar-benar bermanfaat dan mudah digunakan.                             | ✓       |
| Sangat tertarik mencoba inovasi baru, namun sejauh ini fitur di aplikasi Transjakarta masih terbatas dan belum mencakup kebutuhan penting seperti informasi fasilitas halte, misalnya keberadaan toilet. | ✓       |
| Masih biasa saja, karena beberapa fitur yang ada belum terlalu inovatif dan informasinya kadang kurang lengkap                                                                                           | ×       |

|                                                                                                                                                                                                           |   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Lumayan tertarik mencoba fitur baru jika aplikasi Transjakarta menambahkan informasi pendukung perjalanan, seperti lokasi toilet di halte yang sering dibutuhkan penumpang.                               | × |
| Saya kurang tertarik mencoba fitur baru karena menurut saya aplikasi Transjakarta tidak menyediakan fitur yang benar-benar penting bagi pengguna, contohnya gaada fitur pelacak toilet di halte tertentu. | × |

**Gambar 1.10 Hasil pra-survei pertanyaan**

(Sumber dikelola peneliti, 2025)

Lebih lanjut, hasil pra-survei menunjukkan bahwa 2 dari 5 responden (kolom 1 dan 2) memberikan jawaban positif, sedangkan 3 dari 5 responden (kolom 3, 4, dan 5) memberikan jawaban negatif terkait ketertarikan mencoba fitur baru atau inovasi pada aplikasi Transjakarta. Responden dengan jawaban positif mencerminkan *personal innovativeness* yang tinggi, ditandai oleh ketertarikan mencoba fitur baru selama dinilai bermanfaat dan mendukung perjalanan. Sebaliknya, mayoritas responden menunjukkan *personal innovativeness* yang rendah. Beberapa responden menilai aplikasi Transjakarta masih kurang inovatif, fitur belum lengkap, serta belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan pengguna. Selain itu, keterbatasan fitur penting, seperti informasi fasilitas halte, membuat sebagian responden enggan mencoba pembaruan. Temuan ini menunjukkan bahwa 3 dari 5 responden cenderung menghindari eksplorasi fitur baru, yang mencerminkan rendahnya *personal innovativeness* dalam pemanfaatan aplikasi Transjakarta.

| <b>Sampai batas mana Anda merasa bahwa aplikasi Transjakarta bermanfaat bagi kebutuhan perjalanan dan informasi transportasi Anda?</b>                        | <b>Jawaban</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Cukup bermanfaat karena membantu saya mengetahui rute dan perkiraan kedatangan bus.                                                                           | ✓              |
| Menurut saya aplikasi ini bermanfaat, tetapi informasinya kadang tidak akurat sehingga kurang bisa diandalkan.                                                | ✗              |
| Aplikasi ini sangat membantu kebutuhan perjalanan saya, terutama saat mencari halte dan jalur yang harus ditempuh.                                            | ✓              |
| Manfaatnya masih terbatas karena aplikasi sering mengalami gangguan lemot dan sulit diakses di jam sibuk.                                                     | ✗              |
| Secara keseluruhan aplikasi ini bermanfaat untuk perencanaan perjalanan, namun masih perlu peningkatan pada kecepatan dan kestabilan sistem karena suka error | ✗              |

**Gambar 1.11 Hasil pra-survei pertanyaan**

(Sumber dikelola peneliti, 2025)

Lebih lanjut, hasil pra-survei pada aspek *perceived usefulness* menunjukkan bahwa 2 dari 5 responden (kolom 1 dan 3) memberikan penilaian positif, sedangkan 3 responden lainnya (kolom 2, 4, dan 5) memberikan penilaian negatif terkait manfaat aplikasi Transjakarta bagi kebutuhan perjalanan dan informasi transportasi. Responden yang menilai positif mengemukakan bahwa aplikasi Transjakarta membantu dalam mengetahui rute, halte, serta perkiraan kedatangan bus sehingga memudahkan perencanaan perjalanan. Temuan ini menunjukkan terdapat *perceived usefulness* yang cukup baik, di mana aplikasi dianggap relevan dan membantu mobilitas pengguna. Namun jawaban lainnya, sebagian besar responden menilai manfaat aplikasi masih terbatas karena informasi yang kurang akurat, seperti akses yang lambat pada jam sibuk, serta gangguan sistem yang sering terjadi. Pada

kondisi tersebut mencerminkan terdapat *perceived usefulness* yang lebih rendah, khususnya terkait keandalan dan stabilitas sistem aplikasi Transjakarta.

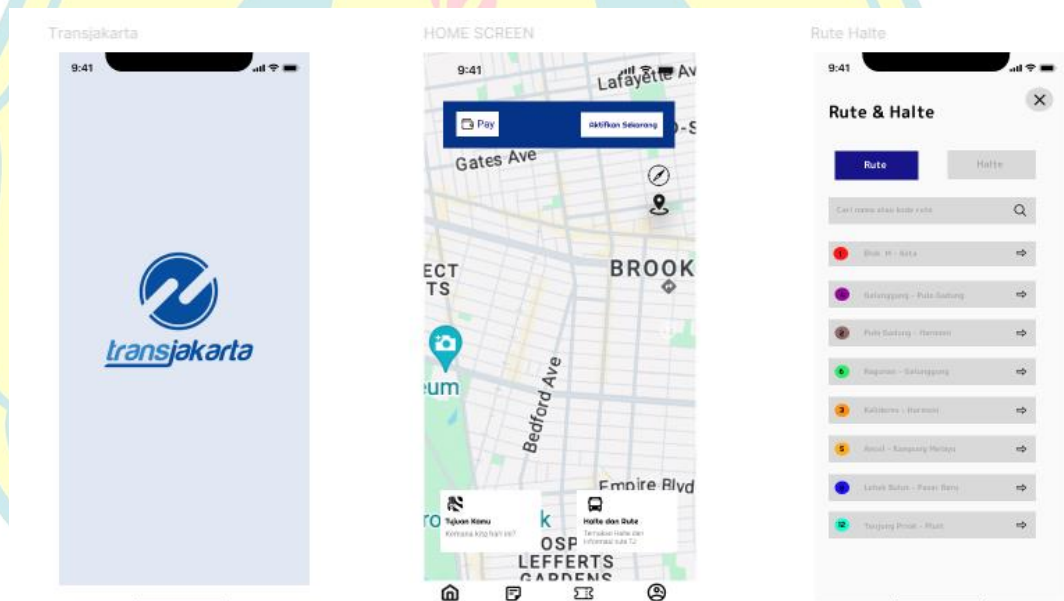
| <b>Bagaimana penilaian Anda terhadap kualitas sistem pada aplikasi Transjakarta, khususnya terkait kecepatan akses, kenyamanan tampilan, dan kemudahan navigasi saat digunakan?</b> | <b>Jawaban</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Menurut saya kualitas sistem aplikasi Transjakarta cukup baik, aksesnya relatif cepat dan tampilan aplikasinya cukup nyaman serta mudah dipahami.                                   | ✓              |
| Aplikasi Transjakarta mudah dinavigasi dan fitur-fiturnya tersusun dengan jelas, jadi memudahkan saya mencari informasi rute dan jadwal bus.                                        | ✓              |
| Tampilan aplikasi cukup sederhana dan mudah digunakan, namun terkadang kecepatan aksesnya suka lag                                                                                  | ×              |
| Saya merasa kualitas sistemnya masih kurang karena aplikasi sering lambat dibuka dan beberapa fitur tidak langsung bisa diakses.                                                    | ×              |
| Navigasi aplikasi cukup membingungkan bagi pengguna dan gaada fitur buat lacak posisi toilet di halte mana aja                                                                      | ×              |

**Gambar 1.12 Hasil pra-survei pertanyaan**

(Sumber dikelola peneliti, 2025)

Pra-survei juga menunjukkan bahwa pada aspek kualitas sistem (*system quality*), dengan jumlah 2 dari 5 responden (kolom 1–2) memberikan penilaian positif, sedangkan 3 dari 5 responden lainnya (kolom 3–5) memberikan penilaian negatif terkait kecepatan akses, kenyamanan tampilan, dan kemudahan navigasi pada aplikasi Transjakarta. Dua responden yang memberikan jawaban positif mengemukakan bahwa kualitas sistem aplikasi Transjakarta cukup baik, dengan akses yang relatif cepat, tampilan yang nyaman, serta menu dan fitur yang tersusun dengan jelas sehingga memudahkan pengguna dalam mencari informasi rute dan

jadwal bus. Jawaban lainnya, mayoritas responden menunjukkan penilaian negatif terhadap kualitas sistem aplikasi Transjakarta. Tiga responden menyampaikan bahwa aplikasi sering lambat saat dibuka, beberapa fitur tidak dapat langsung diakses, serta navigasi yang dinilai cukup membingungkan. Selain itu, responden juga menilai bahwa aplikasi masih kurang menyediakan fitur pendukung, seperti informasi lokasi fasilitas umum di halte. Temuan ini mengindikasikan bahwa *system quality* aplikasi Transjakarta masih dirasakan rendah oleh sebagian besar pengguna.



**Gambar 1.13 Mockup Aplikasi Transjakarta**

(Sumber dikelola peneliti, 2025)

Dalam hal ini terdapat permasalahan yang cukup signifikan yaitu, tidak tersedia fitur yang mendeteksi halte yang dilengkapi dengan toilet dalam aplikasi Transjakarta. Berdasarkan masukan dari pengguna dan hasil survei awal, ketiadaan fitur tersebut membuat pengguna merasa bingung saat mencari halte yang sesuai

dengan kebutuhan perjalanan mereka, terutama dalam situasi darurat atau saat melakukan perjalanan jauh. Oleh sebab itu, peneliti memandang perlu adanya fitur pelacakan toilet yang dapat membantu memantau dan memberikan informasi mengenai halte-halte Transjakarta yang mempunyai fasilitas toilet, sehingga pengguna dapat menerima informasi tentang fasilitas dengan lebih lengkap dan relevan.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara fungsi aplikasi Transjakarta saat ini dengan kebutuhan aktual pengguna di lapangan.. Selain itu, tidak tersedianya informasi fasilitas halte juga berpotensi menurunkan *perceived ease of use* serta *perceived enjoyment*, karena pengguna harus mencari pemberitahuan tambahan melalui cara lain yang kurang efisien. Dalam jangka panjang, kondisi ini dapat mempengaruhi *behavioral intention*, yaitu niat pengguna agar selalu menerapkan aplikasi Transjakarta secara terus-menerus. Selain itu, studi ini juga memasukkan variabel tambahan yaitu *personal innovativeness*, *self-efficacy*, *system quality*, untuk memperoleh pemahaman secara lebih komprehensif terkait berbagai unsur dengan pengaruh niat perilaku pengguna dalam terhadap aplikasi Transjakarta sebagai layanan transportasi publik digital. Lebih lanjut, terdapat *research gap* yang mendasari dilakukannya penelitian ini, yaitu pemanfaatan teori Technology Acceptance Model (TAM) yang selama ini lebih banyak diaplikasikan pada konteks penelitian di bidang layanan kesehatan (seperti aplikasi rumah sakit) dan pendidikan (seperti Learning Management System). Sementara itu, penerapan teori TAM pada konteks aplikasi transportasi publik, khususnya di Indonesia, cukup relatif terbatas. Oleh sebab itu, studi ini berupaya

mengisi celah tersebut dengan mengkaji penerapan TAM dalam konteks aplikasi transportasi publik, sehingga dapat berkontribusi dalam mengembangkan literatur serta memperluas cakupan pemanfaatan teori TAM pada sektor layanan digital berbasis mobilitas.

## 1.2 Pertanyaan Penelitian

Berlandaskan uraian latar belakang, dapat ditentukan pertanyaan penelitian, yaitu:

1. Apakah *Personal Innovativeness* memberikan pengaruh positif terhadap *Perceived Usefulness* pada pengguna fitur *Toilet Tracking* aplikasi *mobile* Transjakarta?
2. Apakah *Self-Efficacy* memberikan pengaruh positif terhadap *Perceived Ease of Use* pada pengguna fitur *Toilet Tracking* aplikasi *mobile* Transjakarta?
3. Apakah *System Quality* memberikan pengaruh positif terhadap *Perceived Enjoyment* pada pengguna fitur *Toilet Tracking* aplikasi *mobile* Transjakarta?
4. Apakah *Perceived Usefulness* memberikan pengaruh positif terhadap *Behavioral Intention* untuk memanfaatkan fitur *Toilet Tracking* pada aplikasi *mobile* Transjakarta?
5. Apakah *Perceived Ease of Use* memberikan pengaruh positif terhadap *Behavioral Intention* untuk memanfaatkan fitur *Toilet Tracking* pada aplikasi *mobile* Transjakarta?

6. Apakah *Perceived Enjoyment* memberikan pengaruh positif terhadap *Behavioral Intention* untuk memanfaatkan fitur *Toilet Tracking* pada aplikasi *mobile* Transjakarta?
7. Apakah *Perceived Usefulness* memediasi pengaruh *Personal Innovativeness* terhadap *Behavioral Intention* dalam pemanfaatan fitur *Toilet Tracking* pada aplikasi *mobile* Transjakarta?
8. Apakah *Perceived Ease of Use* memediasi pengaruh *Self-Efficacy* terhadap *Behavioral Intention* dalam pemanfaatan fitur *Toilet Tracking* pada aplikasi *mobile* Transjakarta?
9. Apakah *Perceived Enjoyment* memediasi pengaruh *System Quality* terhadap *Behavioral Intention* dalam pemanfaatan fitur *Toilet Tracking* pada aplikasi *mobile* Transjakarta?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Dari uraian latar belakang, tujuan penelitian ditentukan sebagai berikut:

1. Guna melakukan analisis pengaruh positif *Personal Innovativeness* terhadap *Perceived Usefulness* pada pengguna fitur *Toilet Tracking* aplikasi *mobile* Transjakarta.
2. Guna melakukan analisis pengaruh positif *Self-Efficacy* terhadap *Perceived Ease of Use* pada pengguna fitur *Toilet Tracking* aplikasi *mobile* Transjakarta.

3. Guna melakukan analisis pengaruh positif *System Quality* terhadap *Perceived Enjoyment* pada pengguna fitur *Toilet Tracking* aplikasi *mobile* Transjakarta.
4. Guna melakukan analisis pengaruh positif *Perceived Usefulness* terhadap *Behavioral Intention* dalam memanfaatkan fitur *Toilet Tracking* pada aplikasi *mobile* Transjakarta.
5. Guna melakukan analisis pengaruh positif *Perceived Ease of Use* terhadap *Behavioral Intention* dalam memanfaatkan fitur *Toilet Tracking* pada aplikasi *mobile* Transjakarta.
6. Guna melakukan analisis pengaruh positif *Perceived Enjoyment* terhadap *Behavioral Intention* dalam memanfaatkan fitur *Toilet Tracking* pada aplikasi *mobile* Transjakarta.
7. Guna melakukan analisis peran *Perceived Usefulness* sebagai variabel mediasi pada hubungan antara *Personal Innovativeness* dan *Behavioral Intention* dalam pemanfaatan fitur *Toilet Tracking* pada aplikasi *mobile* Transjakarta.
8. Guna melakukan analisis peran *Perceived Ease of Use* sebagai variabel mediasi pada hubungan antara *Self-Efficacy* dan *Behavioral Intention* dalam pemanfaatan fitur *Toilet Tracking* pada aplikasi *mobile* Transjakarta.
9. Guna melakukan analisis peran *Perceived Enjoyment* sebagai variabel mediasi pada hubungan antara *System Quality* dan *Behavioral Intention* dalam pemanfaatan fitur *Toilet Tracking* pada aplikasi *mobile* Transjakarta.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini dilakukan dengan harapan mampu memperkaya literatur mengenai perilaku pengguna aplikasi transportasi publik digital. Jika sebagian besar studi mengenai loyalitas pengguna masih berfokus pada faktor kualitas layanan maupun kepuasan pengguna, penelitian ini juga menghadirkan bukti empiris mengenai perilaku pengguna pada aplikasi Transjakarta sebagai salah satu aplikasi transportasi publik di Indonesia. Dengan demikian, temuan ini dapat berperan sebagai rujukan bagi studi lanjutan, baik pada konteks pengembangan aplikasi transportasi publik nasional maupun penelitian komparatif dengan aplikasi transportasi digital lainnya di masa mendatang.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini bermanfaat secara praktis untuk pengelola layanan transportasi publik maupun pengguna aplikasi Transjakarta sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan Transjakarta

Temuan ini berperan sebagai acuan dalam merumuskan strategi pengembangan layanan berbasis teknologi, khususnya melalui pemanfaatan inovasi digital untuk membuat peningkatan keterlibatan dan loyalitas pengguna aplikasi Transjakarta. Perolehan ini juga mampu berperan sebagai dasar pengambilan keputusan, seperti pengembangan fitur aplikasi, peningkatan kualitas sistem, personalisasi layanan informasi rute dan jadwal, serta strategi interaksi digital yang lebih efektif dan berkelanjutan.

## 2. Bagi pengguna aplikasi Transjakarta

Penelitian ini bermanfaat bagi pengguna sebagai pengguna akhir aplikasi Transjakarta. Dengan penerapan inovasi teknologi yang tepat, pengguna dapat memperoleh pengalaman pemanfaatan aplikasi yang lebih relevan, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan perjalanan. Manfaat lain nya yaitu agar rating transjakarta dari pelanggan menjadi lebih baik sebelumnya . Hal ini diharapkan dapat membuat peningkatan kepuasan, kenyamanan, mendorong loyalitas pengguna untuk terus memanfaatkan aplikasi Transjakarta secara konsisten di masa mendatang.

