

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era Digital merupakan era dimana teknologi digital dapat mendominasi seluruh aktivitas kehidupan sehari-hari terhadap masyarakat global. *We Are Social* melalui (Social, 2023) mencatat, pada Januari 2023, Jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 212,9 Juta dan sebanyak 98,3% pengguna internet tersebut, mengakses internet melalui telepon seluler dengan rata-rata 7 jam 42 menit per hari. Hal ini mengalami kenaikan terhadap penggunaan internet, karena pada tahun 2022 pengguna internet di Indonesia tercatat hanya mencapai 202 juta. Kenaikan pengguna internet disebabkan karena teknologi informasi terus mengembangkan inovasi di berbagai bidang, terutama pada bidang transportasi publik.

Transportasi publik merupakan sarana perkembangan yang penting bagi kehidupan. Pentingnya transportasi tersebut tercermin pada semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa angkutan bagi mobilitas manusia serta barang sebagai akibat meningkatnya perkembangan penduduk dan perkembangan pemukiman di kota-kota besar (Wijayanto, 2019). Maka dari itu, transportasi publik menjadi salah satu sektor yang harus dikembangkan dikalangan masyarakat. Selain meningkatkan kebutuhan akan jasa angkut mobilitasi manusia, Transportasi Publik juga dapat mencegah banyak permasalahan seperti kemacetan, biaya yang lebih murah, dan mengurangi polusi. Pada tahun 2020, Badan Pusat Statistik mencatat, sebanyak 41,93% pekerja komuter Indonesia menggunakan Transportasi Umum, sedangkan sebanyak 51,24% menggunakan kendaraan pribadi. Walaupun Masyarakat masih lebih banyak menggunakan kendaraan pribadi, presentase penggunaan transportasi umum masih terbilang besar. Karena jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, pada 2019, penggunaan Transportasi Umum pada para pekerja komuter Indonesia hanya menyentuh angka 11,81% (Rahman, 2020). Kenaikan penggunaan transportasi umum ini harus diiringi dengan pengembangan transportasi yang lebih baik lagi. Bukti nyata dalam pengembangan sektor Transportasi ini, ialah dengan memanfaatkan teknologi dalam menyediakan fasilitas-fasilitas yang memudahkan Masyarakat dalam menggunakan transportasi umum yaitu adanya sistem informasi penunjuk rute transportasi publik. Adapun salah satu system informasi penunjuk rute transportasi publik yang sudah banyak digunakan oleh masyarakat umum yaitu Moovit.

Moovit merupakan sebuah aplikasi sistem informasi yang menjadi salah satu penerapan dari Teknologi Informasi terhadap sektor Transportasi berupa fasilitas yang memberikan informasi mengenai rute perjalanan transportasi umum, mulai dari angkot, KRL, MRT, LRT, BUS, dan TransJakarta (Rudi, 2017). Penerapan aplikasi ini dilakukan secara global, artinya tidak hanya Masyarakat Indonesia saja yang dapat menggunakan aplikasi ini, namun Moovit dapat menjangkau akses rute transportasi umum di negara luar Indonesia dan dapat digunakan oleh Masyarakat global sesuai dengan negara yang mereka singgahi. Moovit memiliki banyak pengguna, menurut data yang dilansir ((Fajriah, 2017), Kepala Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek (BPTJ) Elly Adrian Sinaga mengatakan, aplikasi Moovit telah digunakan beberapa negara di dunia. Setidaknya, aplikasi ini telah digunakan sekitar 60 juta pengguna di seluruh dunia di 1.200 kota pada 72 negara. Beliau juga mengatakan bahwa Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek (BPTJ) sudah bekerja sama dengan Silicon Valley sebagai Perusahaan yang memproduksi Moovit. Berdasarkan banyaknya jumlah pengguna tersebut, diperlukan analisis mengenai kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut.

Berdasarkan banyaknya pengguna yang dimiliki oleh Moovit, peneliti terlebih dahulu telah membuat pra-penelitian yang disebarkan kepada 51 responden yang merupakan user dari aplikasi Moovit. Pra-penelitian ini dilakukan pada 3 Oktober 2023, dengan menggunakan metode analisis SWOT yang dapat dilihat pada Lampiran 2. Pra-penelitian tersebut merumuskan bahwa, sebanyak 54,9% user Moovit setuju jika informasi yang disediakan oleh aplikasi ini sangat bermanfaat dalam menemani perjalanan mereka menggunakan transportasi umum. Kemudian sebanyak 47,1% user Moovit mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi ini, dan 52,9% user Moovit menyatakan tidak setuju apabila aplikasi ini memiliki tampilan yang menarik. Oleh karena itu, peneliti akan melakukan penelitian terhadap kepuasan pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi Moovit dengan metode UEQ. *User Questionnaire Question (UEQ)* merupakan salah satu metode pengukuran yang efisien berupa kuesioner dalam mengukur *User experience (UX)*. Dalam metode ini, memiliki 6 skala penelitian, yaitu *Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation, dan Novelty* (Dr. Martin Schrepp, 2023). Dengan skala penelitian dari metode tersebut dapat memberikan kemudahan dalam mengukur *User experience (UX)*, sehingga metode ini sangat cocok digunakan karena akan berfokus kepada pengalaman pengguna.

Berdasarkan pemaparan diatas, peneliti akan melakukan penelitian yang berjudul “Analisis *User experience* Aplikasi Moovit Dengan Menggunakan *Metode User Experience Questionnaire (UEQ)* Dan *User Centered Design (UCD)*”. Penelitian ini akan meneliti kepuasan pengalaman pengguna terhadap aplikasi Moovit dengan tujuan meningkatkan kualitas pada aplikasi tersebut yang akan berkaitan dengan *User Experience* dan *User Interface* dari aplikasi Moovit. Selain menggunakan metode *Metode User Experience Questionnaire (UEQ)*, penelitian ini akan menggunakan metode *User Centered Design (UCD)* untuk proses merancang desain ulang yang sesuai dengan keinginan pengguna serta memberikan kualitas fungsionalitas terhadap aplikasi Moovit.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang yang telah diuraikan diatas, peneliti menyusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil analisis *User Experience (UX)* pada aplikasi Moovit menggunakan metode *User Experience Questionnaire (UEQ)*?
2. Bagaimana rancangan perbaikan tampilan antarmuka pada aplikasi Moovit menggunakan metode *User Centered Design (UCD)* berdasarkan hasil analisis pada poin 1?
3. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap rekomendasi rancangan perbaikan tampilan antarmuka aplikasi Moovit?

1.3 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup dari penelitian ini memiliki beberapa poin, sebagai berikut:

1. Penelitian ditujukan kepada Masyarakat umum yang merupakan pengguna aplikasi Moovit.
2. Metode pada penelitian ini menggunakan metode *User Experience Questionnaire* dan *User Centered Design* .
3. Luaran pada penelitian ini berupa hasil analisis terhadap *usability* aplikasi Moovit dan rekomendasi tampilan antarmuka aplikasi Moovit yang memenuhi tingkat kepuasan pengguna.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini ialah, sebagai berikut:

1. Melakukan analisis *User Experience* (UX) pada aplikasi Moovit menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ).
2. Memberikan rekomendasi perbaikan tampilan antarmuka yang sudah memenuhi tingkat kepuasan pengguna yang lebih baik.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat yang nantinya akan dirasakan oleh berbagai pihak, adapun manfaat dari penelitian ini ialah, sebagai berikut:

1. Membantu memberikan rekomendasi pengembangan aplikasi Moovit berdasarkan hasil dari analisis kepuasan pengguna.
2. Memberikan pengalaman kepada pengguna aplikasi Moovit baik dari segi kualitas antarmuka dan fungsionalitas dan memenuhi tingkat kepuasan pengguna.

1.6 Luaran yang Diharapkan

Harapan peneliti terhadap penelitian ini ialah dapat memberikan beberapa luaran sebagai berikut:

1. Rekomendasi berupa pengembangan tampilan antarmuka baru dari aplikasi Moovit yang sudah memenuhi tingkat kepuasan pengguna.
2. Jurnal ilmiah agar penelitian ini dapat memberikan wawasan bagi para pembaca.