

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini perkembangan teknologi yang sangat pesat perlu menjadi perhatian setiap orang agar dapat menyesuaikan kehidupan dengan berkembangnya teknologi, mobilitas masyarakat pada saat ini sangat meningkat sehingga membutuhkan arahan serta bantuan dari aplikasi angkutan umum dapat sangat membantu kemudahan masyarakat untuk menjalani keseharian.

Aplikasi merupakan salah satu alat untuk membantu kemudahan kehidupan sehari-hari, baik untuk produktivitas, komunikasi dan aktivitas lainnya. Di era digital ini, aplikasi menjadi salah satu alat yang sangat melekat dengan keseharian, sehingga banyak orang yang sudah mempercayakan aplikasinya untuk mempermudah kehidupan.

Analisis kualitas layanan aplikasi E-Government Depok Single Window (DSW) menggunakan metode E-Govqual dan *Importance Performance Analysis* (Oviani Viandari. 2021). Beberapa kota di Indonesia saat ini sudah menerapkan angkutan umum yang mudah diakses sehingga masyarakat dapat terbiasa menggunakan angkutan umum sebagai transportasi harian, naik angkutan umum sudah menjadi kegiatan rutin bagi beberapa masyarakat seperti pekerja, pelajar bahkan masyarakat umum yang ingin beraktifitas.

Di wilayah metropolitan yang kompleks, tantangan dalam mobilitas sehari-hari mendorong banyak orang untuk memanfaatkan aplikasi digital sebagai alat bantu perencanaan perjalanan. Data dari Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan bahwa jumlah pengguna transportasi umum di Jakarta mengalami peningkatan, dan hal ini diiringi dengan peningkatan adopsi aplikasi navigasi berbasis teknologi digital (BPS, 2022). Aplikasi seperti Moovit tidak hanya memudahkan akses informasi, tetapi juga meningkatkan efisiensi waktu dan biaya dalam perjalanan.

Analisis tingkat kualitas pelayanan dengan metode Servqual – *Importance Performance Analysis* (Umar Sahrul Ramdan. 2020). Tetapi tidak sedikit dari masyarakat yang mungkin merasa bingung untuk menghafal dan memahami rute dari angkutan umum, karena angkutan umum saat ini sangat variatif dan masyarakat dapat memilih angkutan umum apa yang akan digunakan, sehingga rute serta tarif dari setiap

angkutan umum juga mungkin berbeda. Aplikasi yang cukup populer pada saat ini yaitu aplikasi Moovit, dimana aplikasi ini menyediakan berbagai informasi terkait angkutan umum, mulai dari informasi keberangkatan, rute, jadwal kedatangan, tarif serta fasilitas pendukung lainnya.

Aplikasi Moovit selalu memberikan pembaruan dan menerapkan teknologi terbaru bagi aplikasinya, maka penilaian yang akurat dari pengguna sangat penting bagi aplikasi Moovit untuk membantu aplikasi ini memberikan evaluasi serta penilaian terhadap teknologi yang sudah diterapkan. Bukan hanya evaluasi tetapi aplikasi Moovit dapat mengetahui apa minat dari pengguna aplikasi serta dapat mengukur sejauh mana atribut dari aplikasi Moovit memiliki peran bagi seorang pengguna, apakah dengan adanya suatu atribut dapat membantu atau hanya menjadi hal yang kurang penting karena pengguna tidak mengetahui fungsi dan maksud dari adanya suatu atribut pada aplikasi Moovit.

Analisa aplikasi Moovit ini penting dilakukan untuk memahami apakah Moovit sudah memenuhi kebutuhan dan harapan dari para pengguna aplikasinya. Dengan adanya analisa aplikasi Moovit menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dapat memberikan gambaran yang jelas tentang aspek yang penting oleh pengguna aplikasi dan bagaimana cara kerja penggunaan aplikasi Moovit untuk memenuhi ekspektasi dari pengguna aplikasi Moovit.

Di daerah DKI Jakarta khususnya Jakarta Selatan memiliki tingkat kompleksitas yang tinggi dalam menggunakan transportasi umum, analisis ini sangat relevan untuk dilakukan untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan untuk memastikan aplikasi Moovit dapat lebih responsif, memenuhi kebutuhan pengguna dan akurat untuk digunakan masyarakat untuk menggunakan transportasi umum.

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat membantu pengguna untuk mendapatkan hal-hal yang menjadi kebutuhan dan minat pengguna, serta aplikasi Moovit dapat mengembangkan teknologi aplikasinya sesuai dengan kebutuhan serta minat dari pengguna aplikasi. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) bisa digunakan untuk memberikan analisis yang berkualitas terkait aplikasi Moovit dari sudut pandang pengguna angkutan umum yang menggunakan aplikasi Moovit sebagai alat bantu untuk mengetahui informasi yang terkait dengan angkutan umum.

*Importance Performance Analysis* merupakan metode yang digunakan untuk mengidentifikasi kegunaan serta manfaat dari atribut atau fitur yang penting bagi

pengguna dan sejauh mana aplikasi Moovit dapat mengetahui dan memenuhi keinginan serta ekspektasi dari pengguna terhadap fitur atau atribut tersebut.

## 1.2 Rumusan Masalah

Atas dasar latar belakang yang sudah dipaparkan, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Belum tersedia analisa pengukuran kepuasan pengguna aplikasi Moovit.
2. Belum tersedia analisa kualitas terhadap aplikasi Moovit.
3. Belum tersedia analisa yang menampilkan hasil analisa secara visual.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menyediakan hasil analisa pengukuran kepuasan pengguna aplikasi Moovit.
2. Menghasilkan analisa kualitas aplikasi Moovit untuk menjadi acuan pengembangan aplikasi.
3. Memberikan tampilan visual agar memudahkan pembaca melihat hasil analisis.

## 1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan masalah maka dalam penelitian ini, peneliti membatasi masalah sebagai berikut:

1. Ruang lingkup peneliti hanya pada penilaian aplikasi Moovit yang meliputi pengguna yang sudah menggunakan aplikasi Moovit.
2. Objek dari penelitian ini adalah hasil analisis dari kepuasan pengguna aplikasi Moovit setelah menggunakan aplikasi Moovit.
3. Hasil dari penelitian ini akan ditampilkan secara visual dengan menggunakan *tools* Power BI.

## 1.5 Kontribusi

Diharapkan dengan adanya penelitian terhadap kepuasan pengguna aplikasi Moovit terhadap teknologi yang sudah diterapkan, dapat membantu aplikasi Moovit untuk memberikan evaluasi serta terus meningkatkan kemampuan pelayanan dalam teknologi, agar dapat memberi lebih banyak kemudahan dan kenyamanan bagi

pengguna dalam menggunakan aplikasi Moovit, untuk membantu kehidupan sehari-hari pengguna yang membutuhkan arahan untuk menggunakan angkutan umum.

