

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi saat ini memegang peranan penting dan mempunyai manfaat yang besar dalam segala bidang, salah satunya di bidang infrastruktur dari sektor bangunan hingga jalan untuk menjadikan sebuah kota lebih maju dan lebih baik. Transportasi umum atau yang sering disapa dengan transportasi publik merupakan sebuah alat transportasi yang digunakan saat seseorang ingin berpergian tetapi tidak menggandakan kendaraan sendiri. Bus, Angkot, Kereta Api, Pesawat, dan lain lain pada umumnya termasuk dalam transportasi public. Maksud dari adanya transportasi publik ini digunakan guna mempermudah masyarakat dalam menjangkau tempat yang ingin di datangi (Ariesandi, Resita, and Salsabila, 2020).

Di kota Surabaya saat ini sudah ada beberapa transportasi umum yang sering digunakan. Transportasi umum yang dikelola langsung oleh BLUD (Badan Layanan Umum Daerah) dan unit pelaksanaannya yakni Dinas Pengelolaan Transportasi Umum memiliki angkutan feeder yang sering di sebut dengan Wira-Wiri Surabaya, Gobis Surabaya, dan yang terakhir adalah Transjatim. Dari transportasi tersebut Dinas Perhubungan memiliki aplikasi khusus yang bisa digunakan oleh para warga kota Surabaya, aplikasi itu bernama Gobis Surabaya Bus dan Transjatim Ajaib. Untuk tampilan aplikasi Gobis Suroboyo Bus dapat dilihat pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1 Aplikasi Gobis Suroboyo
Sumber : Aplikasi Gobis Surabaya

Aplikasi Gobis Surabaya Bus ini berisikan transportasi Wira-Wiri dan Surabaya Bus sendiri, sedangkan Aplikasi Transjatim Ajaib memang dikhususkan untuk transportasi Transjatim itu sendiri. Kedua aplikasi tersebut memiliki perbedaan yaitu, Aplikasi Gobis Surabaya Bus memang di khususkan untuk Transportasi umum untuk daerah Kota Surabaya saja, lalu pada Aplikasi Transjatim Ajaib rute yang dilalui hingga mencapai kota Mojokerto, Gresik

hingga Sidoarjo (Hamida and Kurniawan, 2023). Untuk tampilan aplikasi Transjatim Ajaib dapat dilihat pada Gambar 1.2.



Gambar 1.2 Aplikasi Transjatim Ajaib

Sumber : Aplikasi Transjatim Ajaib

Aplikasi transportasi umum Surabaya Bus dan Transjatim memiliki kesamaan, yaitu sama-sama menggunakan angkutan bus. Perbedaan keduanya hanya terletak pada rute perjalanan dan aplikasi yang digunakan. Harga yang ditawarkan kedua aplikasi tersebut cukup terjangkau dan kualitas layanannya sama. Surabaya Bus memiliki dua rute trayek, yaitu Purabaya – Rajawali dan

Terminal Intermoda Joyoboyo – Osowilangun. Armada Surabaya Bus berjumlah 20 armada, yang terdiri dari bus tingkat dan bus *low floor*. Sedangkan pada Transjatin memiliki tiga rute/koridor, yaitu : Koridor I dengan rute Sidoarjo – Surabaya – Gresik, Koridor II dengan rute Terminal Kertajaya (Mojokerto) – Terminal Purabaya (Sidoarjo), Koridor III dengan rute Terminal Kertajaya (Mojokerto) – Terminal Balongpangan (Gresik). Jumlah armada Transjatin berbeda-beda sesuai dengan koridornya masing-masing, yaitu pada Koridor I terdapat 24 armada, Koridor II terdapat 22 armada, Koridor III terdapat 20 armada.

Kebutuhan dari para pengguna dapat dipahami melalui pengalaman mereka saat menggunakan produk atau layanan. Pengalaman pengguna adalah hal yang bersifat pribadi, karena dipengaruhi oleh berbagai faktor. Untuk mendapatkan gambaran yang lebih umum, pengalaman pengguna dapat diuji dengan melibatkan sejumlah pengguna. Melalui pengalaman dan pengujian pengguna, maka dapat mengetahui apa yang diinginkan dan dibutuhkan pengguna dalam suatu produk.

Sehingga dalam penelitian ini penulis akan melakukan studi penelitian kepada dua aplikasi transportasi umum, yaitu Gobis Suroboyo Bus dan Transjatin Ajaib. Studi ini bertujuan guna membandingkan performa kedua aplikasi dengan mengacu kepada pengalaman pengguna dan menggunakan metode UEQ (*User Experience Questionnaire*). Hasil riset ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang kualitas kedua aplikasi untuk pengembangan lebih lanjut.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan dibahas di penelitian ini adalah :

- a) Bagaimana menganalisa dan mengukur tingkat pengalaman pengguna pada aplikasi Gobis Surabaya Bus dan aplikasi Transjatim Ajaib?
- b) Bagaimana cara mengukur tingkat penggunaan dengan membandingkan kedua aplikasi dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

- a) Menilai pengalaman pengguna (*user experience*) berdasarkan 6 aspek menggunakan metode UEQ untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan peningkatan.
- b) Menghasilkan perbandingan dari kedua aplikasi yang bisa dijadikan referensi untuk pengembangan aplikasinya.

1.4 Batasan Masalah

Untuk menjaga focus dan mencegah pembahasan yang terlalu luas, penulis membatasi cakupan studi ini dengan menetapkan bahwa :

1. Penelitian ini dilakukan pada aplikasi Gobis Suroboyo Bus dan Transjatim Ajaib.
2. Pada studi ini dilakukan pengujian analisis data dengan metode “*User Experience Questionnaire* (UEQ)” yang mengacu kepada enam skala.

1.5 Manfaat penelitian riset

Terdapat beberapa manfaat dari penelitian ini, yaitu :

- a) Memberikan informasi dan mengidentifikasi tentang kepuasan pengguna serta kualitas aplikasi Gobis Surabaya Bus dan Transjatim Ajaib berdasarkan pengalaman pengguna.
- b) Dapat digunakan sebagai dasar untuk pertimbangan dalam upaya peningkatan dan mengembangkan aplikasi Gobis Surabaya dan Transjatim.

1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun secara sistematis agar pembaca dapat mengikuti langkah-langkah penelitian dengan mudah. Berikut adalah langkah-langkah penulisan yang diterapkan dalam penelitian ini :

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menjelaskan mengenai gambaran umum tentang penelitian yang sedang penulis lakukan dengan berfokus kepada latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, dan manfaat penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini penulis akan membahas mengenai teori dan penelitian yang relevan dengan penelitian yang dilakukan dengan terdiri dari kajian teoritis dan kajian penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai jalannya penelitian yang dilakukan sehingga akan memperoleh hasil penelitian dengan cara yang valid.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai hasil penelitian dengan menjelaskan temuan utama, rincian data berupa tabel, grafik ataupun teks. Bab ini juga memberikan rekomendasi untuk mengatasi permasalahan yang ditemukan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan rangkuman atau kesimpulan dari hasil penelitian dan memberikan rekomendasi yang sesuai guna menyelesaikan permasalahan yang telah diidentifikasi.