

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Saat ini, teknologi informasi berkembang dengan sangat cepat dan berdampak besar pada masyarakat dalam banyak hal. Teknologi informasi telah menjadi titik pusat dari segala aspek dalam bidang apapun yang ada dalam kehidupan manusia dengan segala kemudahan yang diberikan. Oleh sebab itu, saat ini masyarakat membutuhkan teknologi informasi. Salah satu pemanfaatan adanya teknologi informasi, secara tidak langsung masyarakat semakin menuntut keterbukaannya informasi publik di bidang transportasi, salah satunya transportasi umum.

Transportasi merupakan suatu proses atau usaha untuk memindahkan individu, kelompok, maupun barang dari tempat ke tempat lainnya dengan memanfaatkan beragam sarana dan prasarana untuk memenuhi kebutuhan aktivitas masyarakat. Semakin meningkatnya tingkat mobilitas di suatu lokasi, semakin meningkat pula kompleksitas kebutuhan infrastruktur transportasi oleh masyarakat. Hal inilah menjadikan transportasi adalah komponen yang sangat penting dan vital dalam pembangunan ekonomi dan sosial suatu negara. Oleh sebab itu, pencapaian dalam pembangunan ekonomi harus disokong oleh peningkatan infrastruktur transportasi yang efektif, efisien, ergonomis, teratur dan terintegrasi sesuai tuntutan dan dinamika kontemporer [1].

Kebutuhan akan mobilitas semakin meningkat sejalan dengan pertumbuhan populasi di Kota Semarang. Meningkatnya volume lalu lintas di Kota Semarang, kemacetan menjadi masalah yang kronis. Data menunjukkan bahwa pertumbuhan jumlah transportasi di Kota Semarang mencapai lebih dari 10% per tahun [2]. Pertumbuhan jumlah transportasi bermotor di Kota Semarang pada tahun 2017 sampai 2021 tiap tahun meningkat. Tercatat pada tahun 2021 total transportasi bermotor kurang lebih ada 1,9 juta unit [2].

Kabupaten / Kota	Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Kabupaten/Kota dan Jenis Kendaraan di Provinsi Jawa Tengah (Unit)									
	Mobil Penumpang		Bus		Truk		Sepeda Motor		Jumlah	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Kota Semarang	226 064	215 182	3 271	2 833	78 448	74 815	1 251 200	1 295 360	1 558 983	1 588 190

Sumber : DITLANTAS POLDA JATENG

Gambar 1.1 Jumlah Transportasi di Kota Semarang 2017-2018 [2]

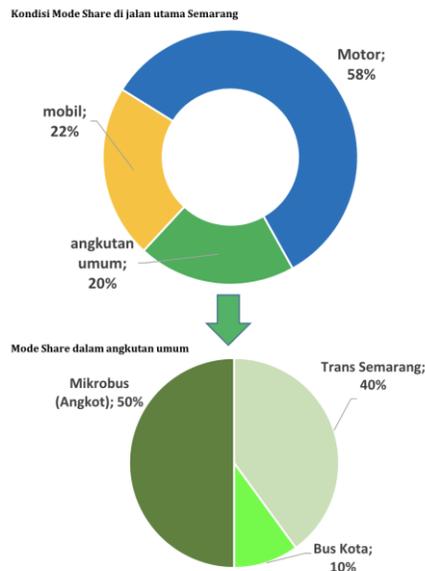
Kabupaten / Kota	Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Kabupaten/Kota dan Jenis Kendaraan di Provinsi Jawa Tengah (Unit)														
	Mobil Penumpang			Bus			Truk			Sepeda Motor			Jumlah		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Kota Semarang	225 799	231 164	281 971	2 949	3 059	3 539	75 887	76 570	78 037	1 347 260	1 382 434	1 512 234	1 651 895	1 693 227	1 875 781

Sumber : DITLANTAS POLDA JATENG

Gambar 1.2 Jumlah Transportasi di Kota Semarang 2019-2021 [2]

Meningkatnya kepemilikan kendaraan bermotor tersebut yang disertai masifnya penggunaan kendaraan pribadi, meningkatkan risiko kemacetan di jalan raya yang berdampak meningkatnya tingkat stres masyarakat di jalan raya, bahkan keselamatan dan kenyamanan pengguna jalan. Kemacetan yang disebabkan oleh banyaknya kendaraan pribadi, menjadi salah satu faktor yang menuntut masyarakat mencari moda transportasi alternatif yang lebih nyaman dengan sekaligus mempertimbangkan dalam menghindari terik panas matahari maupun hujan.

Kota Semarang memiliki karakteristik sebagai pusat perkotaan yang memiliki probabilitas yang signifikan terhadap preferensi kendaraan pribadi daripada transportasi umum. Tingginya *Modal Share* atau pilihan moda pada penggunaan transportasi khususnya kendaraan pribadi menyentuh 80% yang terdiri dari 58% motor dan 22% mobil. Transportasi umum hanya memiliki presentase 20% yang terdiri dari 50% angkot, 40% Trans Semarang, dan 10% bus kota. Dengan kata lain, jumlah kendaraan pribadi masih sangat besar dibandingkan penggunaan transportasi umum [3].



Gambar 1.3 Presentase *Modal Share* Transportasi di Kota Semarang 2017 [3]

Tantangan kemacetan dan tuntutan dari masyarakat inilah yang kemudian pemerintah menyadari bahwa pentingnya infrastruktur dalam transportasi umum untuk mengurangi peningkatan atas kepemilikan kendaraan pribadi yang sangat pesat dan meningkat di jalan raya, supaya masyarakat lebih memilih transportasi umum daripada kendaraan pribadi untuk dapat berpindah tempat secara massal dan sistematis sebagai strategi untuk mitigasi kepadatan lalu lintas [4]. Alternatif transportasi umum, khususnya bus BRT (*Bus Rapid Transit*) menjadi salah satu primadona warga Semarang untuk berpindah tempat dalam kota, karena tarif terjangkau [5].

Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang mengoperasikan 8 (delapan) koridor utama, 1 (satu) koridor khusus, dan 4 (empat) koridor pengumpan (*Feeder*) yang aktif menjangkau area Kota Semarang dan sekitarnya. Walaupun tersedianya informasi di papan informasi pada halte, pengguna yang belum terbiasa dengan sistem BRT Trans Semarang memungkinkan masih merasa bingung karena banyaknya rute atau jalur dengan tujuan yang beragam. Namun, terkadang kurangnya informasi mengenai rute dengan tidak tersedianya papan informasi di halte menjadi salah satu penyebabnya.

Salah satu implikasi dari kemajuan teknologi informasi di era digital adalah peningkatan permintaan masyarakat akan keterbukaan informasi publik dalam sektor transportasi, khususnya transportasi umum berupa bus. Keberadaan digitalisasi pelayanan informasi transportasi meningkatkan pelayanan transportasi umum. Di bawah BLU (Badan Layanan Umum) Trans Semarang mengambil inisiatif untuk menerapkan dan memperkembangkan teknologi informasi melalui penyediaan aplikasi *mobile* layanan transportasi umum, khususnya transportasi berupa bus BRT yang bernama Trans Semarang. Tujuan dalam penyediaan aplikasi Trans Semarang untuk mempermudah pengguna dalam menggunakan layanan bus kota dalam melacak dan mengelola perjalanan. Tidak sedikit masyarakat yang ingin memilih transportasi umum bus sebagai alternatif transportasi dalam kota karena terjangkau tarif transportasi umum yang nyaman, dengan kemudahan aksesibilitas di kota Semarang. Namun rendahnya sosialisasi dalam penyediaan informasi transportasi umum khususnya BRT Trans Semarang dari pemerintah kepada masyarakat mengakibatkan rendahnya informasi mengenai rute, koridor bus, kedatangan bus, tarif tiket, dan titik pemberhentian dengan detail.

Tampaknya kenyamanan dalam menggunakan aplikasi Trans Semarang belum sepenuhnya dialami oleh pengguna karena masih banyak kekecewaan saat menggunakan aplikasi tersebut. Pada saat penelitian ini dibuat, menurut data dari *Play Store* aplikasi ini memiliki jumlah 926 ulasan pengguna dan memiliki *rating* 3,4 dari skala 5 dan ulasan pada *App Store* memiliki jumlah 37 ulasan pengguna dengan *rating* 3,7 dari skala 5. Ulasan yang diterima menunjukkan bahwa beberapa pengguna mengungkapkan ketidakpuasan pengalaman pengguna aplikasi.

Berdasarkan latar belakang yang di atas, peneliti ingin melakukan penelitian lebih lanjut tentang *User Experience* (UX) aplikasi Trans Semarang. Oleh karena itu, penelitian berjudul **ANALISIS USER EXPERIENCE (UX) APLIKASI TRANS SEMARANG DALAM MEMANTAU TRACKING BUS DENGAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan konteks yang telah dipaparkan, permasalahan yang menjadi fokus penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: bagaimana *User Experience (UX)* pada aplikasi Trans Semarang dalam memantau *tracking* bus secara *real time* dengan menggunakan *System Usability Scale (SUS)*?

1.3. Tujuan Penelitian

Dengan merujuk pada landasan dan perumusan masalah yang telah disajikan, tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis *User Experience (UX)* dari pada penggunaan aplikasi Trans Semarang dalam memantau *tracking* bus secara *real time*.

1.4. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terfokus dan tidak meluas dari pembahasan yang dimaksud, maka penulis membataskan ruang lingkup sebagai berikut:

- a. Membataskan ruang lingkup penelitian *User Experience (UX)* dari pada aplikasi Trans Semarang dalam memantau *tracking* bus secara *real time*.
- b. Metode yang diadopsi dalam penelitian ini melibatkan penggunaan platform Google Forms sebagai alat utama dalam pengumpulan data untuk pembuatan dan penyebaran kuesioner secara *online* atau daring dan *Microsoft Excel* untuk menganalisis serta perhitungan hasil data kuesioner.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian bagi penulis adalah:

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan kontribusi yang signifikan dalam pemahaman mengenai *User Experience (UX)* pengguna aplikasi Trans Semarang dalam memantau *tracking bus* secara *real time* sehingga dapat memperluas cakupan pengetahuan pada penelitian tersebut.
- b. Mengetahui *usability* pada aplikasi Trans Semarang yang dapat digunakan sebagai sarana untuk mengimplementasikan aplikasi serupa atau pengembangan aplikasi berikutnya.

Manfaat penelitian bagi mahasiswa adalah:

- a. Menambah wawasan mengenai *User Experience* (UX) pengguna aplikasi Trans Semarang dalam memantau *tracking* bus secara *real time*.
- b. Menambah pengetahuan tentang mengukur *usability* pada aplikasi Trans Semarang dalam pengembangan aplikasi serupa.
- c. Sebagai bahan pertimbangan dalam memperluas ilmu sekaligus pemahaman saat menyusun suatu tulisan ilmiah dan memilih metode penelitian.

Manfaat penelitian bagi Masyarakat, adalah membantu masyarakat dalam memantau transportasi bus BRT Trans Semarang terkait dari koridor, halte, tarif tiket, rute *tracking bus*, jadwal operasi BRT sesuai pada aplikasi Trans Semarang.

Manfaat penelitian bagi lembaga atau organisasi terkait, adalah penelitian ini diharapkan dapat membantu *developer* aplikasi Trans Semarang dalam mengevaluasi *Usability* terhadap *User Experience* (UX) untuk pengembangan aplikasi tersebut.