

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan konvergensi di bidang komunikasi *wireless* sangat pesat. Hal ini ditandai dengan adanya *Geographic Information System* (GIS) dan *Global Positioning Systems* (GPS). GIS adalah sistem yang berbasis manual atau komputer yang menyimpan dan memanipulasi data berupa informasi-informasi geografis.¹ Sedangkan GPS adalah sistem navigasi berbasis satelit yang memberikan informasi posisi yang akurat dimanapun di seluruh dunia dan dalam kondisi cuaca apapun.² GIS dan GPS menyebabkan munculnya teknologi baru yang disebut dengan *Mobile GIS*. *Mobile GIS* membuat pengguna GIS semakin meluas, dan memudahkan pengguna untuk mencari lokasi yang lengkap dan akurat, hanya dengan menggunakan perangkat *smartphone*. Dengan semakin dekatnya *mobile GIS* kepada masyarakat, membuat banyak perusahaan berbasis IT muncul untuk menjawab tantangan kesulitan pengguna untuk mencari lokasi yang lebih akurat dan cepat dengan mengembangkan aplikasi *mobile GIS* yang lebih canggih dari yang lain.

¹ Stan Aronoff, S. *Geographic Information Systems : A Management Perspective* (Ottawa : WDL Publication, 1989) p.3

² Ahmed El-Rabbany. *Introduction to GPS : The Global Positioning System* (Boston : Artech House, 2002) p.1

Dewasa ini, *smartphone* dan tablet sudah menjadi barang primer bagi kebanyakan orang. Hampir semua kebutuhan informasi dan telekomunikasi setiap orang dapat terpenuhi dengan adanya *smartphone*. Dimuat di laman resmi kominfo, yang dikutip dari www.tempo.co, eMarketer memperkirakan pengguna aktif *smartphone* di Indonesia akan meningkat lebih dari 100 juta orang pada tahun 2018. Fakta ini akan menempatkan Indonesia menjadi negara terbesar keempat di dunia setelah Cina, India dan Amerika Serikat dalam hal pengguna *smartphone* terbanyak.

Banyak permasalahan dapat dimudahkan dengan hadirnya beragam aplikasi pada perangkat *smartphone*. Salah satunya adalah aplikasi penunjuk jalan. Dengan didukungnya kecanggihan perangkat keras *smartphone*, dimana setiap *smartphone* sudah dilengkapi perangkat GPS, membuat aplikasi berbasis GIS ini dapat beroperasi dengan sangat baik, sehingga aplikasi dapat menghadirkan informasi berkaitan dengan peta dan lokasi serta penunjuk arah dengan keakuratan cukup tinggi. Dikutip dari website resmi Esri (*Environmental Systems Research Institute*), perusahaan pemasok *software* GIS, ketersediaan seluler dari *smartphone* dan tablet telah dilengkapi GPS chip-set yang terintegrasi. Hampir dari semua chip-sets sudah didukung oleh GNSS (*Global Navigation Satellite System*) yang artinya keseluruhan chip-sets ini telah didukung oleh *United States NAVSTAR GPS satellites and the Russian GLONASS satellites*, artinya pengguna memiliki konstelasi satelit yang lebih baik untuk diambil saat sedang berada di lapangan. Ini mengindikasikan, aplikasi penunjuk jalan sangat didukung untuk menghadirkan informasi yang lebih akurat untuk penggunaannya.

Di Indonesia, sudah banyak aplikasi penunjuk jalan yang dapat diunduh oleh pengguna *smartphone* pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Beberapa Aplikasi Penunjuk Jalan

Aplikasi Penunjuk Jalan	Keunggulan	Platform	Jumlah Pengunduh
 Google Maps	<ul style="list-style-type: none"> - Dapat diakses melalui desktop dan <i>mobile</i> - Menampilkan kondisi lalu lintas - Menampilkan layanan publik (ATM, Pom bensin, pasar,dll) - Menampilkan rute untuk mobil, kereta api, sepeda, jalan kaki, dan pesawat. - Menampilkan seberapa jauh lokasi yang akan dituju - Bisa melakukan <i>sharing location</i> - Mempunyai fitur <i>Google Street View</i>, yang bisa melihat kondisi <i>real</i> lokasi yang kita tuju berupa foto - Dapat diakses pada saat 	<ul style="list-style-type: none"> - Android - iOS - Windows Phone - Blackberry OS - Symbian OS 	1.000.000.000 – 5.000.000.000

	<i>offline dan online</i>		
 <p>Waze</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dapat diakses melalui desktop dan <i>mobile</i>. - Lebih terfokus untuk menampilkan informasi navigasi yang bagus bagi pengemudi kendaraan bermotor. - Bisa mendapatkan informasi yang jelas kapan pengguna sampai ke lokasi tujuan tetapi aplikasi ini tidak menampilkan bagaimana kondisi jalan yang mungkin mempengaruhi waktu perjalanan pengguna. - <i>Real-time update</i> dari pengguna lain tentang kemacetan lalu lintas dan kecelakaan yang dapat memperlambat. - Terdapat fitur komunikasi antar pengguna Waze, terkait informasi trafik disuatu lokasi. - Mempunyai fitur mengetahui keberadaan 	<ul style="list-style-type: none"> - Android - iOS - Windows Phone - Blackberry OS (berdasarkan negara) - Symbian OS 	<p>100.000.000 – 500.000.000</p>

	polisi.		
 <p>Here We Go</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dapat diakses melalui desktop dan <i>mobile</i>. - Menampilkan rute untuk mobil, sepeda, taksi, transportasi umum, penggunaan mobil bersama. - Menyediakan informasi <i>live traffic</i>. - Bisa melakukan <i>sharing location</i>. - Menyediakan informasi peta indoor seperti pusat perbelanjaan, bandara, dll. - Bisa menyimpan rincian tujuan dan lokasi favorit. - Menyediakan <i>turn-by-turn</i> navigasi dan fasilitas <i>text to speech</i>. - Dapat diakses pada saat <i>offline</i> dan <i>online</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> - Android - iOS - Windows Phone 	<p>10.000.000 –</p> <p>50.000.000</p>
 <p>Maps.me</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Diakses melalui perangkat <i>mobile</i> dan hanya digunakan secara <i>offline</i>. - Memberikan peta detail untuk 345 negara dan pulau di dunia. 	<ul style="list-style-type: none"> - Android - iOS - Blackberry OS 	<p>10.000.000 –</p> <p>50.000.000</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Menyediakan fitur GPS sehingga bisa dengan mudah mengurutkan mana kiranya perjalanan yang lebih baik menuju lokasi tujuan. - Adanya fitur <i>Bookmark</i> sehingga mudah dalam menemukan lokasi tempat pencarian sebelumnya. 		
 <p>Navigasi GPS dan Peta Sygic</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Diakses melalui perangkat <i>mobile</i> dan hanya digunakan secara <i>offline</i>. - Layanan Lalu Lintas Langsung dengan menemukan rute yang lebih cepat, menghindari kemacetan lalu lintas. - Menyediakan saran parkir dengan informasi tentang ketersediaan & harga. - Informasi mengenai peringatan keselamatan tentang belokan tajam dan perlintasan kereta api. 	<ul style="list-style-type: none"> - Android - iOS - Windows Phone 	100.000.000 – 500.000.000

Sumber : Diolah oleh Penulis

Dapat di lihat dari Tabel 1.1 terdapat lima aplikasi penunjuk jalan dengan beragam fitur, dan menjadi aplikasi yang populer khususnya di Indonesia. Berdasarkan data yang diambil dari *Google Play* jumlah unduh setiap aplikasi cukup tinggi, yakni diatas angka 10 juta kali diunduh. Ini menandakan aplikasi jenis ini cukup dibutuhkan oleh pengguna *smartphone*.

Di kota besar, seperti Jakarta, mobilitas masyarakat yang tinggi tentunya diperlukan adanya pemahaman yang cukup dalam mengenal lokasi yang dituju, kondisi jalan yang ditempuh dan rute-rute yang dilalui menuju lokasi. Dengan hadirnya aplikasi penunjuk jalan, seharusnya dapat meringankan pengguna dalam mendukung mobilitasnya yang tinggi. Tentunya, faktor penting yang harus diperhatikan oleh pengembang aplikasi penunjuk jalan adalah membuat pengguna menjadi senang dan merasa nyaman dalam menggunakan aplikasi. Hal ini diharapkan agar nantinya pengguna tidak berhenti menggunakan aplikasi, dan menjadikan aplikasi wajib untuk di-*install* di *smartphone*. Berdasarkan penelitian sebelumnya, kenyamanan yang dirasakan merupakan faktor penentu niat keberlanjutan penggunaan. Selain itu, semakin seringnya aplikasi digunakan serta dirasakan kenyamanannya dan menyenangkan maka semakin tinggi pula manfaat yang dirasakan sehingga membuat pengguna mempunyai niat untuk dapat menggunakan secara terus menerus.³

³ Purnamasari dan Advensia. "Factor Influencing Of Usage Accounting Game: Study Of Learning By Game And Theory Acceptance Model", *International Journal of Business, Economics and Law*, Vol. 5 Issue 1, Desember 2014, p. 20

Menghadirkan fitur-fitur terbaru menjadi tantangan bagi pengembang aplikasi untuk membuat aplikasi tampak menarik dan akan selalu berguna di kemudian hari. Kegunaan yang dirasakan merupakan persepsi subyektif pengguna terhadap manfaat yang diharapkan dari penggunaan suatu aplikasi. Pengguna menganggap apabila aplikasi yang digunakan sangat berguna dalam mendukung aktivitas sehari-harinya maka pengguna akan terus menerus menggunakannya. Persepsi kegunaan juga merupakan indikator utama dalam menentukan level kepuasan pengguna aplikasi.⁴

Kenyamanan dan manfaat yang dirasakan oleh pengguna, membuat pengguna menggunakan aplikasi tersebut sehari-hari sehingga timbul adanya kebiasaan dan rasa kepuasan. Pengalaman dalam menggunakan aplikasi penunjuk jalan sebelumnya, memainkan peranan penting dalam membangun niat keberlanjutan penggunaan dan pengalaman tersebut dapat membantu pengguna dalam memperoleh informasi mengenai aplikasi tersebut karena kebiasaan mengacu pada perilaku otomatis yang dilakukan berulang-ulang karena proses belajar.⁵

Beberapa teori menyebutkan bahwa manfaat dan kepuasan dalam *expectation-confirmation model* (ECM) merupakan indikator dalam menjelaskan pengaruh terhadap niat keberlanjutan penggunaan. Di dalam teori ECM menyebutkan bahwa

⁴ Lingyu Wang *et al.*, "Modeling of Causes of Sina Weibo Continuance Intention with Mediation of Gender Effects", *Journal Frontiers in Psychology Vol. 7*, April 2016, p. 8

⁵ Hsiao *et al.*, "Exploring the influential factors in continuance usage of mobile social Apps: Satisfaction, habit, and customer value perspectives", *Journal Telematics and Informatics*, Agustus 2015, p.8

sebelum memiliki niat untuk terus menerus menggunakan aplikasi, pengguna harus terlebih dahulu merasa puas terhadap aplikasi tersebut.⁶

Dari pemaparan faktor-faktor diatas, muncul sebuah rasa ingin tahu lebih lanjut, tentang faktor-faktor penentu diatas terhadap rasa untuk menggunakan aplikasi secara terus menerus. Oleh karena itu, penulis ingin melakukan sebuah penelitian terkait informasi-informasi diatas. Dalam penelitian ini penulis mengangkat judul penelitian **“Pengaruh Persepsi Kenyamanan, Persepsi Kegunaan, Kebiasaan, dan Kepuasan terhadap Niat Keberlanjutan Penggunaan pada Aplikasi Penunjuk Jalan”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis paparkan, maka rumusan masalah yang didapat adalah sebagai berikut :

1. Apakah persepsi kenyamanan berpengaruh signifikan terhadap persepsi kegunaan?
2. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan?
3. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap kebiasaan?
4. Apakah persepsi kenyamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan?
5. Apakah persepsi kenyamanan berpengaruh signifikan terhadap kebiasaan?

⁶ Azyanee Luqman *et al*, “Predicting Continuance Intention in Mobile Commerce Usage Activities: The Effects of Innovation Attributes”, *Innovations in Humanity and Social Sciences*, Mei 2016, p.2

6. Apakah kepuasan berpengaruh signifikan terhadap kebiasaan?
7. Apakah kepuasan berpengaruh signifikan terhadap niat keberlanjutan penggunaan?
8. Apakah kebiasaan berpengaruh signifikan terhadap niat keberlanjutan penggunaan?

1.3 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi pemikiran dan proses pengembangan pengetahuan mengenai persepsi kenyamanan, persepsi kegunaan, kebiasaan, kepuasan, dan hal-hal yang berkaitan mengenai niat keberlanjutan penggunaan dalam penggunaan aplikasi penunjuk jalan.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pengembang yang ingin mengembangkan aplikasi berbasis peta untuk menjadi bahan pertimbangan tentang bagaimana mengembangkan aplikasi navigasi yang bermanfaat bagi *user*.