

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, relevansi sistem informasi, dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan skripsi.

1.1. Latar Belakang

Kota Surabaya merupakan kota terbesar kedua di Indonesia setelah Jakarta. Sebagai kota metropolitan, Surabaya menghadapi berbagai tantangan, salah satunya adalah kemacetan lalu lintas. Berdasarkan data dari [1], jumlah kendaraan bermotor di Surabaya pada tahun 2018 mencapai 2.958.740 unit, dengan dominasi sepeda motor sebanyak 2.342.887 unit dan mobil penumpang sebanyak 469.276 unit. Tingginya penggunaan kendaraan pribadi dibandingkan transportasi umum menjadi salah satu faktor utama meningkatnya kemacetan di kota ini.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Pemerintah Kota Surabaya meluncurkan layanan Suroboyo Bus sebagai alternatif transportasi umum yang lebih efisien dan ramah lingkungan. Guna mendukung layanan ini, Pemerintah Kota Surabaya bekerja sama dengan Dinas Perhubungan Kota Surabaya merilis aplikasi GOBIS Suroboyo pada 7 Mei 2018. GOBIS Suroboyo merupakan salah satu bentuk aplikasi *e-government* yang dikembangkan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses informasi transportasi umum, seperti pemantauan pergerakan bus secara *real-time*, informasi jadwal keberangkatan, rute perjalanan, serta jarak antar halte Suroboyo Bus.

Namun, meskipun aplikasi GOBIS Suroboyo hadir sebagai solusi inovatif dalam mendukung mobilitas masyarakat Surabaya, tingkat adopsinya masih belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari jumlah unduhan yang tercatat sekitar 100.000 kali, namun hanya menghasilkan rating rata-rata 3,0 dari 5,0 di Google Play Store. Gambar 1.1, dari total sekitar 2.458 ulasan, ulasan bintang 1 setara dengan bintang 5 (data Google Play Store, diakses pada 19 Januari 2025), yang menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa tidak puas terhadap aplikasi ini. Beberapa keluhan yang sering muncul mencakup masalah teknis seperti saldo *top-up* melalui QRIS yang tidak masuk ke aplikasi meskipun dana telah terdebit, aplikasi yang lambat, rute bus yang tidak muncul, serta GPS yang sering mengalami *error* sehingga menyebabkan ketidakakuratan lokasi bus.



Gambar 1.1. Rating dan Ulasan Aplikasi GOBIS Suroboyo

Selain kendala teknis yang terlihat pada Gambar 1.1, sejumlah ulasan dari pengguna menunjukkan adanya kesulitan dalam memahami cara kerja fitur-fitur penting pada aplikasi GOBIS Suroboyo. Masalah-masalah yang sering dikeluhkan meliputi proses registrasi akun yang membingungkan, *top-up* saldo melalui QRIS yang tidak masuk meskipun dana telah terdebit, *login* ulang secara terus-menerus, serta kesulitan dalam menavigasi peta rute dan lokasi bus. Permasalahan tersebut tidak sepenuhnya dapat disebabkan oleh kesalahan sistem, melainkan juga mengindikasikan adanya keterbatasan pengguna dalam memahami teknologi aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa faktor literasi digital turut memengaruhi pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi GOBIS Suroboyo. Literasi digital sendiri merujuk pada kemampuan individu dalam memahami, menggunakan, dan memanfaatkan teknologi informasi secara efektif [2].

Berdasarkan data dari Kementerian Komunikasi dan Informatika tahun 2022 [3], tingkat literasi digital masyarakat Indonesia hanya mencapai skor 3,54 dari skala

1 hingga 5, yang tergolong rendah. Penelitian oleh [4], juga menegaskan bahwa *digital divide* atau kesenjangan digital menjadi hambatan signifikan dalam adopsi layanan publik digital, terutama ketika pengguna tidak memiliki keterampilan dasar dalam memahami transaksi digital atau penggunaan fitur aplikasi. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa rendahnya literasi digital menjadi salah satu faktor yang berkontribusi terhadap belum optimalnya tingkat adopsi aplikasi GOBIS Suroboyo.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa aplikasi GOBIS Suroboyo masih menghadapi berbagai tantangan dalam mencapai tingkat keberhasilan yang optimal. Jika permasalahan ini tidak segera diperbaiki, minat masyarakat Surabaya untuk beralih ke transportasi umum berbasis digital dikhawatirkan akan menurun. Akibatnya, tujuan Pemerintah Kota Surabaya dalam mengurangi kemacetan melalui transformasi digital transportasi publik bisa menjadi sulit tercapai. Oleh karena itu, dibutuhkan evaluasi yang komprehensif terhadap kesuksesan implementasi aplikasi GOBIS Suroboyo, agar dapat digunakan secara efektif dan efisien oleh masyarakat.

Salah satu model yang umum digunakan untuk mengukur kesuksesan sistem informasi adalah model kesuksesan informasi yang dikembangkan oleh DeLone & Mclean [5]. Model ini secara jelas mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi sistem informasi, termasuk pada konteks *e-government*. Sejumlah penelitian terdahulu yang menerapkan model ISSM DeLone & McLean [6], [7], [8], [9], [10] menunjukkan bahwa model ini efektif dalam mengevaluasi kesuksesan sistem informasi, khususnya dalam konteks yang relevan dengan skripsi ini, seperti layanan *e-government* dan transportasi publik berbasis digital. Oleh karena itu, penerapan model ISSM DeLone & McLean dalam skripsi ini, yang berfokus pada aplikasi GOBIS Suroboyo, dinilai tepat karena relevansi teoritisnya telah teruji.

Pada skripsi ini, digunakan model ISSM DeLone & Mclean yang telah dimodifikasi oleh [6]. Model tersebut mencakup tujuh variabel utama untuk mengukur kesuksesan sistem informasi, yaitu *Information Quality*, *Service Quality*, *System Quality*, *Digital Literacy*, *Actual Use*, *User Satisfaction*, dan *Net Benefits E-government Performance*. Dengan mengadopsi model ini, evaluasi terhadap aplikasi GOBIS Suroboyo dapat dilakukan secara menyeluruh untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi tingkat keberhasilannya.

Berdasarkan uraian di atas, skripsi ini bertujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang memengaruhi kesuksesan aplikasi GOBIS Suroboyo. Oleh karena itu, judul

yang digunakan dalam skripsi ini adalah “**Analisis Faktor Kesuksesan Aplikasi GOBIS Suroboyo Menggunakan ISSM Delone & Mclean**”. Hasil skripsi ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi Dinas Perhubungan Kota Surabaya untuk terus mengembangkan dan meningkatkan kualitas layanan pengguna secara keseluruhan pada aplikasi GOBIS Suroboyo.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, maka rumusan masalah pada skripsi ini yaitu “Bagaimana hasil analisis faktor kesuksesan aplikasi GOBIS Suroboyo yang diukur menggunakan ISSM Delone & Mclean?”.

1.3. Batasan Masalah

Untuk menjaga fokus skripsi dan menghindari pembahasan yang terlalu meluas, diperlukan penetapan batasan dalam ruang lingkup skripsi ini. Adapun batasan-batasan masalah dalam skripsi ini sebagai berikut:

1. Responden dalam skripsi ini adalah pengguna aplikasi GOBIS Suroboyo yang pernah melakukan transaksi setidaknya satu kali.
2. Model konseptual yang digunakan adalah Model Delone & Mclean modifikasi yang terdiri dari tujuh variabel, yaitu *Information Quality*, *Service Quality*, *System Quality*, *Actual Use*, *User Satisfaction*, *Net Benefits (E-government Performance)*, dan *Digital Literacy* sebagai variabel tambahan.

1.3.1. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang disebutkan, maka tujuan dari skripsi ini yaitu “Untuk menganalisis faktor apa saja yang memengaruhi kesuksesan aplikasi GOBIS Suroboyo yang diukur menggunakan ISSM Delone & Mclean”

1.3.2. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari skripsi ini adalah:

1. Sebagai bahan masukan bagi pihak Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam pengembangan, peningkatan, serta perbaikan pada aplikasi GOBIS Suroboyo.
2. Sebagai rujukan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan topik yang serupa.