

ABSTRAK

Pertumbuhan kota yang diikuti pertambahan jumlah penduduk tentu tidak terlepas dari peningkatan jumlah kendaraan bermotor. Peningkatan jumlah kendaraan tersebut apabila tidak disikapi dengan baik akan menimbulkan permasalahan baru seperti kemacetan dan penurunan kualitas udara. Oleh karena itu, transportasi publik muncul sebagai suatu solusi untuk mengatasi permasalahan-permasalahan tersebut. Meskipun demikian, transportasi publik termasuk BRT seringkali masih belum menjadi pilihan moda masyarakat karena berbagai persepsi terhadap transportasi publik yang erat kaitannya dengan faktor-faktor negatif seperti kemacetan, banyaknya pergantian transit, serta rute dan keterlambatan. Perencanaan transportasi juga umumnya hanya melihat populasi sebagai populasi yang homogen, sehingga seringkali melupakan preferensi dan kebutuhan individu yang lebih detail. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan performa transportasi publik terutama terkait waktu tunggu dan reliabilitas, salah satunya adalah dengan menyediakan layanan informasi real-time. Akan tetapi, pada kenyataannya preferensi dan persepsi pengguna terhadap layanan informasi tersebut dipengaruhi oleh beberapa karakteristik penggunaannya seperti kondisi demografi, sosial, dan ekonomi. Pengelola BRT Trans Jogja mencoba mengembangkan aplikasi Trans Jogja yang memuat berbagai informasi seperti informasi rute, lokasi real-time bus, lokasi halte, hingga layanan pembayaran tiket secara non-tunai. Meskipun demikian, belum diketahui bagaimana tipologi penggunaan aplikasi real-time Trans Jogja dan apakah pengguna aplikasi informasi real-time tersebut telah mencakup seluruh karakteristik pengguna BRT Trans Jogja.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana karakteristik dan tipologi penggunaan aplikasi informasi real-time pada BRT Trans Jogja. Terdapat dua kelompok sampel dalam penelitian ini, yaitu kelompok pengguna aplikasi dan kelompok non-pengguna aplikasi. Penelitian dilakukan secara kuantitatif dengan menggunakan teknik analisis statistik deskriptif dan analisis hierarki kluster. Analisis statistik deskriptif digunakan pada tahap pre-analisis untuk membandingkan karakteristik antara pengguna aplikasi dan non-pengguna aplikasi. Selanjutnya analisis hierarki kluster digunakan untuk melakukan analisis tipologi pengguna aplikasi informasi real-time.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat persamaan dan perbedaan karakteristik sosio-ekonomi dan pola perjalanan antara pengguna dan non-pengguna aplikasi informasi real-time. Hasil tipologi pengguna layanan aplikasi informasi real-time Trans Jogja menunjukkan bahwa terdapat 2 cluster pengguna aplikasi informasi Trans Jogja yang terdiri atas kelompok pelajar/mahasiswa dengan maksud perjalanan bersekolah/kuliah serta pelajar/mahasiswa dengan maksud perjalanan berwisata/hiburan. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pengguna aplikasi informasi real-time belum mewakili seluruh pengguna BRT Trans Jogja karena masih terdapat gap antara karakteristik kedua kelompok. Selain itu, diketahui juga bahwa alasan non-pengguna tidak menggunakan aplikasi adalah karena mereka tidak mengetahui terkait aplikasi, tidak tersedianya penyimpanan pada ponsel, serta tidak/kurang bisa diandalkan aplikasinya. Oleh karena itu, untuk memperluas jangkauan penggunaan aplikasi informasi real-time Trans Jogja di antara pengguna BRT Trans Jogja, dibutuhkan sosialisasi kepada kelompok-kelompok pengguna dengan karakteristik tertentu, penyediaan media lain untuk mengakses informasi serupa seperti website dan monitor pada halte, serta penyediaan layanan internet yang dapat menunjang penggunaan aplikasi dan website.

Kata kunci : Informasi Real-time, Transportasi Publik, Tipologi Pengguna, Persepsi dan Preferensi Pengguna