

## **Analisis Persepsi Pengguna terhadap Data Quality Google Maps: Studi Kasus Ketidakakuratan Titik Lokasi dalam Layanan Transportasi Online**

Tiara Syahira Mardianto<sup>1</sup> Muhammad Irwan Padli Nasution<sup>2</sup>

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia<sup>1,2</sup>

Corresponding Author: [syhrriaraa@gmail.com](mailto:syhrriaraa@gmail.com)<sup>1</sup>, [irwannst@uinsu.ac.id](mailto:irwannst@uinsu.ac.id)<sup>2</sup>

---

### **Info Artikel**

**Submitted:** 15 Mei 2026

**Revised:** 30 Mei 2026

**Accepted:** 06 Juni 2026

**Published:** 16 Juni 2026

**Keywords:** Data Quality, Google Maps, Location Inaccuracy, Online Transportation, User Perception

**Kata Kunci:** Data Quality, Google Maps, Location Inaccuracy, Online Transportation, User Perception

---

### **Abstract**

Digital mapping applications such as Google Maps have become an essential part of online transportation services. However, users often experience differences between displayed location points and actual field conditions. This study aims to analyze user perceptions of data quality in Google Maps, particularly regarding location point inaccuracies in online transportation services. A quantitative survey method was conducted by distributing online questionnaires to 33 respondents who actively use Google Maps and transportation applications. The results show that 81.8% of respondents considered Google Maps generally accurate, while 69.7% had experienced location inaccuracies, and 51.5% needed to manually adjust pickup points. Inaccurate location data also affected travel efficiency, caused delays, and reduced user trust. Nevertheless, 87.9% of respondents still showed loyalty to Google Maps due to its usefulness and ease of use. These findings indicate that improving location accuracy is important to enhance user satisfaction and trust in digital mapping services.

---

### **Abstrak**

Aplikasi pemetaan digital seperti Google Maps telah menjadi bagian penting dari layanan transportasi daring. Namun, pengguna sering kali menemukan perbedaan antara titik lokasi yang ditampilkan dan kondisi lapangan yang sebenarnya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi pengguna terhadap kualitas data di Google Maps, khususnya terkait ketidakakuratan titik lokasi dalam layanan transportasi daring. Metode survei kuantitatif digunakan dengan menyebarkan kuesioner daring kepada 33 responden yang secara aktif menggunakan Google Maps dan aplikasi transportasi online. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 81,8% responden menilai Google Maps secara umum akurat, namun 69,7% responden pernah mengalami ketidakakuratan titik lokasi, dan 51,5% di antaranya perlu melakukan penyesuaian titik penjemputan secara manual. Data lokasi yang tidak akurat juga memengaruhi efisiensi perjalanan, menyebabkan keterlambatan, serta menurunkan tingkat kepercayaan pengguna. Meskipun demikian, 87,9% responden tetap menunjukkan loyalitas terhadap Google Maps karena kegunaan dan kemudahan penggunaannya. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan akurasi lokasi penting untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pengguna terhadap layanan pemetaan digital.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

**Publisher:** Lembaga Penerbit Penelitian Nusantara

---

## **PENDAHULUAN**

Aplikasi berbasis lokasi kini menjadi bagian penting dalam kehidupan sehari-hari,

terutama dengan adanya alat pemetaan digital seperti Google Maps yang membantu orang dalam mengambil keputusan terkait pergerakan dan transportasi. Survei oleh Peer et al. (2025) menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna, hampir empat dari lima orang yang menjawab, menggunakan Google Maps secara rutin dan memberi penilaian positif terhadap kenyamanan, kepercayaan, dan fungsionalitas aplikasi tersebut. Meskipun begitu, penelitian mengenai bagaimana alat pemetaan digital memengaruhi perilaku pengguna masih sedikit, terutama karena setiap peta, meskipun kecil, memiliki kelemahan, dan cara manusia memahami wilayah geografis juga bisa mengalami kesalahan. Oleh karena itu, kualitas data dalam aplikasi berbasis lokasi sangat penting karena langsung memengaruhi kepercayaan pengguna terhadap informasi yang diberikan.

Namun, masalah akurasi, khususnya soal ketidaktepatan titik lokasi yang mengganggu perkiraan waktu tempuh, sering terjadi. Peer et al. (2025) menemukan bahwa estimasi waktu tempuh di Google Maps biasanya lebih cepat dibandingkan kondisi nyata, dengan perbedaan waktu perjalanan bisa mencapai antara dua hingga sebelas persen lebih lama dari yang diprediksi. Hal ini terutama disebabkan karena faktor seperti waktu parkir dan jarak jalan kaki tidak dihitung dalam estimasi tersebut. Fenomena ini juga didukung oleh pengamatan bahwa orang cenderung memperkirakan durasi perjalanan nyata lebih lama dibandingkan dengan waktu yang tercantum di Google Maps. Selain itu, penelitian lain menunjukkan bahwa Google Maps cenderung memperkirakan waktu perjalanan mobil terlalu singkat dan sedikit mengestimasi waktu penggunaan transportasi umum lebih lama dari kenyataannya. Implikasi dari kesalahan data ini, terutama dalam hal penunjukan titik lokasi yang tepat untuk rute dan durasi perjalanan, bisa memengaruhi secara signifikan keputusan pengguna dalam melakukan perjalanan.

Meskipun ada penelitian sebelumnya yang menunjukkan perbedaan antara waktu tempuh yang diprediksi dan waktu tempuh sebenarnya (Peer et al., 2025), masih banyak hal yang belum terpecahkan dalam memahami seberapa besar pengguna menyadari, mempersepsikan, dan melakukan tindakan terhadap ketidakakuratan data, termasuk lokasi, dalam aplikasi pemetaan digital. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa masih ada perbedaan antara perkiraan waktu tempuh di aplikasi peta digital dengan kondisi perjalanan yang nyata. Namun, penelitian yang membahas cara pengguna memahami, menilai, dan membalas perbedaan tersebut masih belum cukup banyak. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan mengatasi kekurangan tersebut dengan menganalisis cara pengguna memahami dan melakukan tindakan terhadap perbedaan antara informasi perjalanan yang ditunjukkan oleh peta digital dengan pengalaman mereka di dunia nyata.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

Kualitas data adalah hal penting yang sangat berpengaruh terhadap kelancaran sistem informasi dan kemampuan mengambil keputusan. Secara umum, kualitas data bisa dilihat dari beberapa sudut pandang, seperti pengalaman pribadi pengguna (pendekatan transenden), memenuhi syarat sistem (pendekatan berbasis produk), kepuasan pengguna (pendekatan berorientasi pelanggan), meningkatkan efisiensi proses (pendekatan berbasis proses), atau memenuhi layanan dengan biaya yang terjangkau (pendekatan berbasis nilai). Dalam sistem informasi riset atau RIS, kualitas data dijelaskan sebagai tingkat kecocokan informasi riset untuk digunakan dalam tujuan tertentu, dan harus memenuhi syarat akurat, lengkap, konsisten, serta diperbarui tepat waktu, seperti yang diungkapkan oleh Azeroual dan timnya tahun 2020.

Azeroual dan tim peneliti tahun 2020 menemukan empat aspek utama mengenai kualitas data, yaitu lengkapnya data, kebenaran informasi, konsistensi data, serta ketepatanwaktuan data. Keempat dimensi ini terkait satu sama lain: sistem yang tidak lengkap akan menghasilkan informasi yang tidak mewakili, sedangkan data yang tidak konsisten atau tidak diperbarui akan mengurangi keandalan keputusan yang diambil dari informasi tersebut. Perbedaan antara data yang diberikan oleh sistem dan pengalaman nyata pengguna bisa menyebabkan kesalahpahaman, sehingga perlu dianalisis bagaimana pengguna memahami dan mengolah informasi tersebut. Penelitian juga menggarisbawahi bahwa ketepatan data merupakan salah satu faktor terpenting yang mempengaruhi kualitas data. Informasi yang tidak benar bisa mengacaukan kerja sistem, menyebabkan biaya tambahan, dan membuat proses pengambilan keputusan menjadi kurang efisien (Wang et al., 2023).

### **1. Google Maps sebagai Platform Berbasis Lokasi**

Google Maps adalah salah satu aplikasi pemetaan digital yang digunakan oleh banyak orang di seluruh dunia, dan memiliki pengaruh besar terhadap keputusan dalam hal bergerak (Peer et al., 2025). Hampir 80% peserta survei mengatakan bahwa mereka menggunakan Google Maps secara rutin, dan sebagian besar dari mereka merasa positif karena merasa aplikasi tersebut mudah digunakan, dapat dipercaya, dan berguna. Platform ini dibuat agar bisa memberikan informasi tentang perjalanan yang mudah diperoleh, sehingga berdampak pada cara pengguna berwisata. Meskipun Google Maps sangat populer, tetap saja ada beberapa kekurangan yang tidak bisa dihindari. Misalnya, platform ini kadang-kadang mengabaikan durasi perjalanan, khususnya untuk kendaraan bermotor, karena tidak mempertimbangkan waktu tambahan seperti mencari tempat parkir. Perbedaan antara waktu tempuh yang

diperkirakan oleh Google Maps dan waktu tempuh di dunia nyata bisa mencapai antara 2% hingga 11% (Peer et al., 2025). Penelitian juga menunjukkan bahwa Google Maps terkadang memperkirakan waktu tempuh mobil secara terlalu singkat dan dalam beberapa situasi, terjadi kesalahan besar dalam memperkirakan waktu tempuh mobil, sementara untuk transportasi umum biasanya hanya sedikit terlalu lama.

## 2. Layanan Transportasi Online dan Ketergantungannya pada Data Lokasi

Layanan transportasi online, seperti aplikasi ride-hailing sangat memerlukan data lokasi yang tepat agar operasional berjalan efisien dan pengguna merasa puas. Informasi yang diberikan melalui aplikasi ride-hailing membuat penggunaan kapasitas taksi yang sudah ada menjadi lebih efisien. Rhee dan timnya (2022) menunjukkan bahwa akses informasi melalui aplikasi ride-hailing memberikan manfaat nyata bagi para pengemudi, baik dalam hal jumlah perjalanan maupun kualitas pasangan yang diberikan. Justru, ketika akses informasi terbatas, pengemudi harus menghabiskan lebih banyak biaya untuk mencari informasi dan mengalami risiko pembatalan yang lebih besar.

Data lokasi juga sangat penting dalam hal mobilitas umum, di mana alat pemetaan digital memengaruhi cara seseorang membuat keputusan dan berperilaku saat bepergian. Namun, meskipun informasi lokasi sangat penting, ada tantangan terkait kualitas dan asal data tersebut, yang bisa mengganggu pemilihan data yang tepat serta penjelasan yang akurat (Fischer et al., 2023). Hal ini menunjukkan bahwa kesalahan dalam data lokasi bisa mengganggu bukan hanya durasi perjalanan, tapi juga efisiensi dan pengalaman menggunakan layanan transportasi online secara keseluruhan.

## 3. Model Penerimaan Teknologi (TAM) sebagai Kerangka Teori

Model Penerimaan Teknologi atau Technology Acceptance Model (TAM) adalah salah satu teori yang sering digunakan dalam penelitian sistem informasi untuk menjelaskan mengapa seseorang memutuskan untuk menerima atau menolak suatu teknologi (Azeroual et al., 2020). Dalam kerangka TAM yang diusulkan oleh Davis (1989) dan diterapkan oleh Azeroual et al. (2020), tiga faktor utama memengaruhi penerimaan teknologi oleh pengguna, yaitu seberapa besar teknologi tersebut dianggap dapat meningkatkan kinerja kerja (kegunaan yang dipersepsikan), seberapa mudah teknologi itu digunakan (kemudahan penggunaan yang dipersepsikan), serta seberapa besar pengguna merasa percaya diri dalam menggunakan teknologi tersebut (keyakinan pengguna). Kombinasi keduanya akhirnya mendorong keinginan dan penerapan nyata sistem tersebut.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

### Metode dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif dengan metode survei, yang bertujuan untuk menganalisis persepsi pengguna terhadap kualitas data pada Google Maps dalam konteks layanan transportasi online. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner daring menggunakan Google Forms. Metode survei kuantitatif dipilih karena memungkinkan pengumpulan data terstruktur untuk mengukur variabel-variabel yang relevan secara sistematis dan menguji hubungan antar variabel melalui analisis statistik. Pendekatan ini selaras dengan studi-studi terdahulu yang menggunakan survei untuk mengevaluasi dimensi kualitas data dan dampaknya (Laumer et al., 2017; Wang & Strong, 1996).

### Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini mencakup pengguna Google Maps yang menggunakan layanan transportasi online. Sampel penelitian terdiri dari 33 orang responden yang dipilih dengan menggunakan metode pengambilan sampel non-probabilitas. Menggunakan 33 responden sebagai sampel memungkinkan pemeriksaan awal tentang persepsi pengguna. Meskipun diperlukan sampel yang lebih besar untuk memperumum temuan secara umum, jumlah responden ini tetap bisa memberikan gambaran awal mengenai permasalahan kualitas data dalam penggunaan Google Maps untuk transportasi online.

### Teknik Pengumpulan Data

Data dasar dikumpulkan menggunakan survei online yang dibagikan melalui Google Forms. Kuesioner ini dibuat agar bisa mendapatkan informasi tentang persepsi orang yang menjawab mengenai kualitas data Google Maps, khususnya soal ketepatan lokasi dan perkiraan waktu tempuh. Selain itu, kuesioner juga ingin mengetahui dampak dari ketidakakuratan data tersebut terhadap pengambilan keputusan mereka. Desain kuesioner sebagai alat pengumpulan data telah terbukti efektif dalam penelitian sebelumnya untuk mengukur atribut penting dari kualitas data (Wang & Strong, 1996). Pengumpulan data secara daring membantu mengakses dan mempercepat proses mendapatkan respons dari peserta.

### Instrumen Penelitian dan Variabel yang Diukur

Instrumen penelitian dikembangkan berdasarkan kerangka kualitas data yang telah diidentifikasi dalam literatur. Variabel utama yang diukur meliputi:

- a) Kualitas Data Google Maps: Fokus pada aspek-aspek seperti keakuratan, ketepatan informasi, dan kapan informasi tersebut diperbarui. Kualitas data umumnya diartikan

sebagai seberapa cocok data digunakan untuk tujuan tertentu. Dimensi kualitas data mencakup aspek seperti kemudahan dalam mengakses data, jumlah data yang dimiliki, tingkat kepercayaan terhadap data, kecukupan data, kemampuan data untuk mewakili secara ringkas, konsistensi dalam mewakili informasi, kemudahan dalam mengubah data, ketidakhadiran kesalahan, kemudahan dalam memahami makna data, tingkat objektivitas data, kecocokan data dengan tujuan penggunaan, reputasi data, perlindungan data dari akses yang tidak sah, ketepatan waktu dalam penyajian data, tingkat pemahaman terhadap data, serta nilai tambah yang dimiliki oleh data. Dalam hal kualitas informasi, dimensi ini dapat dibagi menjadi dua jenis, yaitu kualitas informasi representasional yang mengacu pada sifat informasi itu sendiri, seperti cara penyajian, tingkat pemahaman, dan konsistensinya, serta kualitas informasi kontekstual yang memperhatikan sejauh mana informasi tersebut cocok dengan kebutuhan pekerjaan pengguna, misalnya ke lengkapan, relevansi, ketepatan waktu, dan manfaatnya (Laumer et al., 2017).

- b) Persepsi Pengguna terhadap Ketidakakuratan Titik Lokasi: Mengukur sejauh mana pengguna menyadari dan mengalami perbedaan antara titik lokasi yang muncul di Google Maps dengan tempat sebenarnya di lapangan.
- c) Dampak terhadap Pemilihan Jenis Transportasi: Menilai seberapa besar ketidakakuratan data memengaruhi keputusan pengguna dalam memilih moda transportasi serta mengecek apakah ada perubahan perilaku yang dilakukan.

Pengukuran variabel-variabel tersebut dilakukan dengan menggunakan skala Likert agar dapat mengetahui sejauh mana persetujuan atau ketidaksetujuan responden terhadap beberapa pernyataan (Laumer et al., 2017).

#### Teknik Analisis Data

Data kuantitatif yang didapatkan dari kuesioner dianalisis dengan metode statistik deskriptif dan inferensial. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan ciri-ciri demografi dari sampel yang diteliti serta cara persepsi pengguna terhadap variabel-variabel yang menjadi fokus penelitian, termasuk nilai rata-rata dan standar deviasi (Wang & Strong, 1996). Untuk memeriksa hipotesis dan melihat hubungan antara berbagai variabel, kita bisa menggunakan teknik analisis statistik inferensial seperti regresi linear sederhana atau regresi linear berganda. Teknik ini sesuai dengan penelitian yang memakai Partial Least Squares (PLS) untuk memeriksa kevalidan model struktural dan menemukan hubungan yang berpengaruh

antar konstruk, seperti yang dikemukakan oleh Laumer et al. Tahun 2017.

## **HASIL PENELITIAN**

### **Karakteristik Demografis Responden**

Penelitian ini melibatkan 33 orang yang menggunakan layanan transportasi online sebagai responden. Berdasarkan hasil pengumpulan data, sebagian besar responden adalah perempuan yaitu sebanyak 84,8%, sedangkan laki-laki hanya 15,2%. Dilihat dari usia, kelompok usia 18 sampai 25 tahun menjadi mayoritas dalam sampel dengan presentase sebesar 81,8%, kemudian diikuti oleh kelompok usia di bawah 18 tahun sebesar 9,1% dan kelompok usia 26 tahun ke atas juga sebesar 9,1%. Secara berkaitan dengan distribusi usia, latar belakang pekerjaan responden terutama terdiri dari pelajar atau mahasiswa (90,9%). Mengenai frekuensi penggunaan, sebanyak 60,6% dari responden mengatakan bahwa mereka menggunakan Google Maps cukup sering dalam kegiatan sehari-hari mereka, dan hampir semua sampel (97,0%) pernah menggunakan layanan transportasi online secara langsung.

### **Persepsi terhadap Kualitas Data (Akurasi dan Kejelasan Informasi)**

Analisis terhadap aspek keakuratan data menunjukkan bahwa sebagian besar responden (81,8%) memberikan penilaian setuju atau sangat setuju bahwa lokasi yang ditampilkan pada Google Maps biasanya akurat. Meskipun begitu, ada 18,2% dari responden yang tidak memihak dan bersikap netral terhadap klaim akurasi tersebut. Dari segi kejelasan informasi, sebagian besar responden (72,7%) menyatakan bahwa Google Maps menyajikan informasi lokasi yang mudah dipahami, sedangkan 24,2% lainnya memberikan penilaian yang tidak terlalu positif atau negatif. Ini menunjukkan bahwa meskipun informasi yang ditampilkan secara visual sudah cukup mudah dipahami, tingkat ketepatan data koordinat masih perlu diperhatikan oleh sebagian pengguna.

### **Pengalaman Ketidakakuratan Titik Lokasi**

Data menunjukkan bahwa terjadi frekuensi yang cukup tinggi dari kesalahan dalam penggunaan transportasi online. 63,6% dari responden menyatakan mereka setuju bahwa pernah mengalami kesalahan dalam titik lokasi, sementara 6,1% lainnya sangat setuju dengan pengalaman tersebut. Fenomena ini memaksa pengguna untuk menyesuaikan operasional sendiri; dari hasil survei, sebanyak 42,4% responden setuju dan 9,1% sangat setuju bahwa mereka harus memperbaiki lokasi secara manual melalui aplikasi transportasi online karena titik peta tidak cocok dengan posisi sebenarnya.

### **Analisis Dampak Ketidakakuratan terhadap Layanan**

Ketidakakuratan data lokasi terbukti memberikan dampak negatif terhadap keefisienan perjalanan pengguna. Sebanyak 57,6% responden menyatakan setuju dan 21,2% sangat setuju bahwa kesalahan dalam menunjukkan lokasi memengaruhi kelancaran perjalanan mereka. Susun ulang kalimat Dampak terbesar terasa pada efisiensi waktu, di mana 48,5% responden setuju dan 48,5% sangat setuju bahwa kesalahan dalam menentukan lokasi merupakan penyebab utama terjadinya keterlambatan dalam proses penjemputan maupun pengantaran. Karena adanya gangguan teknis ini, kepercayaan pengguna terhadap layanan mulai berkurang, dengan 51,5% responden mengatakan ketidakakuratan informasi mengurangi rasa percaya mereka terhadap keandalan sistem pemetaan yang digunakan.

### **Tingkat Kepuasan dan Ekspektasi Pengguna**

Meskipun sering mengalami masalah ketidakakuratan, tingkat kepuasan pengguna secara umum tergolong moderat hingga tinggi, dengan penyebaran yang seimbang antara pendapat netral (45,5%) dan pendapat setuju (45,5%). Hal ini diikuti oleh harapan tinggi terhadap perbaikan sistem; 60,6% responden setuju dan 36,4% sangat setuju bahwa Google Maps perlu meningkatkan akurasi lokasi, sehingga total 97,0% responden mengharapkan perbaikan tersebut. Menariknya, kesetiaan pengguna tetap terjaga, di mana sebanyak 87,9% dari responden mengatakan tetap akan menggunakan Google Maps sebagai sumber acuan utama dalam navigasi meskipun pernah mengalami masalah teknis di titik lokasi tertentu. Untuk memudahkan pemahaman terhadap hasil utama penelitian, ringkasan hasil evaluasi tentang persepsi pengguna mengenai kualitas data di Google Maps ditampilkan dalam tabel berikut.

**Analisis Persepsi Pengguna terhadap *Data quality* pada Google Maps**  
**Ringkasan Hasil Evaluasi Sistem**

| No. | Aspek Evaluasi         | Persentase (%) | Kategori             |
|-----|------------------------|----------------|----------------------|
| 1   | Akurasi Umum           | 81,8           | Setuju/Sangat Setuju |
| 2   | Kesalahan Titik Lokasi | 69,7           | Setuju/Sangat Setuju |
| 3   | Dampak Keterlambatan   | 97,0           | Setuju/Sangat Setuju |
| 4   | Koreksi Manual         | 51,5           | Setuju/Sangat Setuju |
| 5   | Loyalitas Penggunaan   | 87,9           | Setuju/Sangat Setuju |

*Keterangan:* Persentase menunjukkan proporsi responden yang memberikan penilaian “Setuju” atau “Sangat Setuju” terhadap masing-masing aspek.

## **PEMBAHASAN**

Penelitian ini mengkaji persepsi pengguna Google Maps dalam konteks layanan transportasi online, dengan fokus pada kualitas data, pengalaman ketidakakuratan titik lokasi, dan dampaknya terhadap pengalaman pengguna. Hasil penelitian memberikan wawasan mendalam mengenai dinamika persepsi dan perilaku pengguna di tengah tantangan kualitas data.

### **Interpretasi Hasil Penelitian secara Mendalam**

Mayoritas responden dalam penelitian ini adalah pelajar/mahasiswa berusia muda (18–25 tahun) dan berjenis kelamin perempuan, yang mencerminkan demografi pengguna digital aktif yang akrab dengan teknologi dan layanan transportasi online. Kelompok demografi ini dikenal sebagai pengguna yang mahir dan sering mengandalkan aplikasi peta dalam aktivitas sehari-hari (Peer et al., 2025).

Secara umum, responden memiliki persepsi positif terhadap kualitas data Google Maps; 81,8% menyetujui akurasi lokasi dan 72,7% menyetujui kejelasan informasi. Namun, di balik persepsi positif ini, terdapat nuansa penting: sejumlah responden bersikap netral (18,2% untuk akurasi dan 24,2% untuk kejelasan), dan yang lebih krusial, mayoritas responden (63,6% setuju, 6,1% sangat setuju) secara pribadi pernah mengalami ketidakakuratan titik lokasi. Fenomena ini memaksa 42,4% responden untuk melakukan koreksi manual, menunjukkan adanya kesenjangan antara persepsi umum tentang kualitas yang baik dan pengalaman spesifik

yang bermasalah.

Ketidakakuratan ini berdampak signifikan: 57,6% responden menyatakan kelancaran perjalanan terganggu, dan hampir seluruh responden (48,5% setuju, 48,5% sangat setuju) mengaitkan kesalahan lokasi dengan keterlambatan penjemputan atau pengantaran. Akibatnya, kepercayaan pengguna terhadap sistem pemetaan berkurang (51,5%). Meskipun demikian, tingkat kepuasan umum tetap moderat hingga tinggi (45,5% netral, 45,5% setuju), dan loyalitas penggunaan Google Maps sebagai referensi navigasi utama tetap tinggi (87,9%), diikuti oleh ekspektasi yang kuat untuk perbaikan akurasi titik lokasi (60,6% setuju, 36,4% sangat setuju).

### **Keterkaitan Temuan dengan Teori dan Penelitian Terdahulu**

Hasil penemuan menunjukkan bahwa pengguna melaporkan tingkat akurasi dan kejelasan yang cukup tinggi untuk Google Maps secara umum, tetapi pada saat yang sama juga mengalami ketidakakuratan lokasi yang signifikan, sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan adanya perbedaan antara estimasi waktu perjalanan yang diberikan aplikasi dan kenyataan yang dialami pengguna (Peer et al., 2025). Hal ini mengindikasikan bahwa dimensi kualitas data seperti akurasi dan kejelasan mungkin dipersepsikan berbeda pada tingkat agregat dibandingkan dengan tingkat insidental. Pengguna mungkin menganggap Google Maps sebagai alat yang umumnya akurat dan mudah dipahami, tetapi mengalami masalah spesifik pada beberapa titik. Pengalaman ketidakakuratan yang memerlukan koreksi manual dari pengguna (42,4% setuju, 9,1% sangat setuju) menjadi bukti langsung dari kurangnya aspek kebenaran atau presisi data (Wang et al., 2023).

Pengaruh ketidakakuratan terhadap efisiensi waktu (97,0% responden mengalami keterlambatan) dan kelancaran perjalanan (78,8% terganggu) sangat sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Peer et al. (2025) yang menunjukkan bahwa waktu perjalanan sebenarnya bisa 2%–11% lebih lama dibandingkan estimasi Google Maps, yang dapat menyebabkan pemilihan moda yang tidak optimal. Ketidakpastian titik lokasi ini secara langsung mempengaruhi aspek ketepatan waktu dan kelengkapan data (Wang & Strong, 1996), yang pada akhirnya merusak kepercayaan pengguna pada sistem. Penurunan kepercayaan pengguna (51,5%) akibat ketidakakuratan ini menunjukkan bahwa kualitas data yang rendah dapat merusak reputasi dan keandalan sistem, seperti yang ditegaskan oleh Wang et al. (2023) bahwa data yang tidak tepat bisa berakibat pada pengambilan keputusan yang keliru dan menurunkan efisiensi.

Menariknya, walaupun ada dampak negatif yang signifikan, tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan tetap berada pada level moderat hingga tinggi, dan kesetiaan penggunaan

Google Maps tetap terjaga (87,9%). Fenomena ini dapat dijelaskan dengan menggunakan kerangka Model Penerimaan Teknologi (TAM). Manfaat yang Dirasakan (Perceived Usefulness) dan Kemudahan Penggunaan yang Dirasakan (Perceived Ease of Use) Google Maps mungkin sangat dominan sehingga dapat menutupi pengalaman buruk terkait akurasi. Pengguna mungkin menganggap Google Maps sangat bermanfaat karena menyediakan informasi yang lengkap, meskipun tidak selalu akurat, dan lebih mudah digunakan dibandingkan pilihan lainnya. Harapan besar terhadap perbaikan (97,0% responden) menunjukkan bahwa pengguna merupakan konsumen data yang peka dan menuntut peningkatan akurasi serta kelengkapan di masa yang akan datang (Wang & Strong, 1996).

### **Implikasi Teoretis dan Praktis Implikasi Teoretis:**

Penelitian ini memperluas wawasan mengenai mutu data dalam konteks aplikasi yang bergantung pada lokasi. Hasilnya menekankan perbedaan antara pandangan umum tentang kualitas data yang baik (tepat, jelas) dan pengalaman konkret terkait ketidakakuratan yang signifikan. Ini mengindikasikan bahwa dimensi kualitas data, terutama akurasi, mungkin perlu diteliti pada berbagai level mulai dari persepsi makro sampai pengalaman mikro insidental untuk memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh. Selain itu, hasil ini menunjukkan bahwa Model Penerimaan Teknologi (TAM) dapat dikembangkan untuk memasukkan moderasi dari pengalaman ketidakcocokan data. Walaupun kepercayaan pengguna terpengaruh, Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use yang tinggi dapat menjaga niat perilaku serta penggunaan aktual, terutama ketika alternatif yang ada memiliki utilitas yang lebih rendah. Ini menimbulkan pertanyaan teoritis mengenai bagaimana pengguna mempertimbangkan trade-off antara keuntungan keseluruhan dan kerugian tertentu dalam kualitas data.

### **Implikasi Praktis:**

- 1) Bagi Pengembang Google Maps: Prioritas utama harus diberikan pada peningkatan presisi titik lokasi. Data menunjukkan bahwa bahkan ketidakakuratan kecil dapat menyebabkan keterlambatan perjalanan yang signifikan dan mengurangi kepercayaan pengguna, yang berdampak pada dimensi ketepatan waktu dan kebenaran data (Fischer et al., 2023; Wang et al., 2023). Mekanisme yang lebih efektif untuk pelaporan kesalahan lokasi dari pengguna dapat membantu dalam perbaikan data secara berkelanjutan.
- 2) Bagi Penyedia Layanan Transportasi Online: Mengingat banyak pengguna sering melakukan perbaikan lokasi secara manual (51,5%), maka penyedia layanan perlu

mempertimbangkan penggunaan API pemetaan yang lebih baik atau mengembangkan fitur di dalam aplikasi yang memungkinkan konfirmasi titik penjemputan lebih fleksibel, seperti dengan mengunggah foto lokasi atau menyetujui titik penjemputan secara langsung melalui pin di peta secara real-time. Berikan informasi secara aktif kepada pengguna mengenai kemungkinan keterlambatan yang disebabkan oleh ketidakakuratan lokasi, sehingga dapat mengelola harapan dan mengurangi rasa frustrasi.

- 3) Bagi pengguna: Temuan ini mengingatkan agar pengguna tetap waspada dan kritis terhadap informasi yang ditemukan di dunia digital. Meskipun Google Maps sangat membantu, pengguna harus tahu bahwa ada kemungkinan informasi tidak tepat, jadi perlu siap memeriksa atau memperbaiki secara manual jika diperlukan, agar perjalanan bisa direncanakan lebih realistis.

### **Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diakui dengan jujur. Dari segi jumlah sampel, 33 responden yang terlibat tentu saja belum cukup untuk mewakili seluruh populasi pengguna Google Maps secara menyeluruh, sehingga hasil penelitian ini perlu dilihat dengan memperhatikan batasan cakupannya. Selain itu, sebagian besar responden berasal dari kalangan pelajar dan mahasiswa dengan usia 18 hingga 25 tahun, sehingga perspektif yang terlihat dalam penelitian ini lebih banyak mencerminkan pengalaman dari kelompok usia muda. Orang yang lebih tua atau memiliki pekerjaan berbeda mungkin punya pengalaman dan cara memandang sesuatu yang berbeda pula. Keterbatasan lain berkaitan dengan metode pengumpulan data. Kuesioner yang dibagikan secara daring melalui Google Forms dalam praktiknya biasanya lebih mudah diakses oleh orang-orang yang sudah terbiasa menggunakan teknologi digital, sehingga terdapat kelompok pengguna yang mungkin tidak muncul dalam hasil penelitian ini. Selain itu, semua data yang digunakan berasal dari laporan yang diberikan oleh para responden. Kondisi ini bisa menyebabkan bias, seperti kesalahan dalam mengingat kembali pengalaman yang pernah dialami, atau kecenderungan untuk menjawab sesuatu yang terasa lebih sopan atau lebih sesuai dengan norma sosial, bukan apa yang benar-benar dirasakan.

### **KESIMPULAN**

Penelitian ini mengkaji persepsi pengguna terhadap kualitas data Google Maps dalam konteks layanan transportasi online. Hasil yang diperoleh menunjukkan adanya dinamika yang

kompleks antara bagaimana pengguna menilai kualitas aplikasi secara umum, apa yang mereka alami secara langsung, serta bagaimana hal tersebut memengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka.

### **Ringkasan Temuan Utama**

Temuan utama penelitian ini menunjukkan ada perbedaan yang cukup jelas antara apa yang diyakini pengguna dan pengalaman nyata mereka. Mayoritas dari responden (81,8%) merasa bahwa lokasi yang ditunjukkan oleh Google Maps umumnya tepat, dan 72,7% mengatakan bahwa informasi yang diberikan cukup jelas dan mudah dimengerti. Namun di sisi lain, sebagian besar responden (69,7%) juga mengakui bahwa mereka pernah mengalami kesalahan dalam penempatan titik secara langsung, bahkan sampai harus melakukan perbaikan secara manual (51,5%). Ketidakakuratan tersebut memiliki dampak nyata, di mana 78,8% responden mengatakan perjalanan mereka terganggu, dan hampir semua responden (97,0%) mengaitkan kesalahan lokasi dengan keterlambatan penjemputan atau pengantaran. Kondisi ini akhirnya menyebabkan penurunan kepercayaan sebagian pengguna terhadap sistem pemetaan, yaitu sebesar 51,5%. Meski begitu, kepuasan pengguna secara keseluruhan masih berada di tingkat moderat hingga tinggi, loyalitas terhadap Google Maps tetap kuat yaitu 87,9%, dan harapan pengguna terhadap peningkatan akurasi lokasi di masa depan sangat tinggi.

### **Jawaban terhadap Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan memahami persepsi pengguna terhadap kualitas data Google Maps, mengidentifikasi sejauh mana ketidakakuratan titik lokasi dialami, menganalisis dampaknya terhadap efisiensi perjalanan dan kepercayaan pengguna, serta menilai tingkat kepuasan dan ekspektasi pengguna. Keempat tujuan tersebut telah terjawab melalui data yang dikumpulkan:

1. Persepsi Kualitas Data: Pengguna secara umum menilai Google Maps sebagai aplikasi yang akurat dan mudah dipahami, meskipun penilaian tersebut tidak selalu selaras dengan pengalaman aktual mereka di lapangan.
2. Pengalaman Ketidakakuratan: Kesalahan titik lokasi terbukti cukup sering terjadi dan kerap mengharuskan pengguna melakukan penyesuaian secara manual.
3. Dampak Ketidakakuratan: Ketidakakuratan data secara signifikan mengganggu kelancaran perjalanan, memicu keterlambatan, dan berdampak pada kepercayaan pengguna terhadap sistem pemetaan.
4. Kepuasan dan Ekspektasi: Meskipun terdapat masalah pada kualitas data, kepuasan

pengguna cenderung moderat hingga tinggi, loyalitas masih terjaga, dan ekspektasi terhadap peningkatan akurasi di masa mendatang sangat besar.

### **Kontribusi Penelitian**

Secara teori, penelitian ini membantu memahami lebih jauh tentang kualitas data dalam penggunaan aplikasi yang terkait dengan lokasi. Temuan penting yang diperoleh adalah bahwa tingkat akurasi perlu dilihat dari dua aspek sekaligus, yaitu persepsi umum yang dimiliki pengguna dan pengalaman spesifik yang mereka alami, karena kedua hal tersebut bisa memberikan penilaian yang berbeda (Wang et al., 2023). Penelitian ini juga memperkuat kecocokan model TAM, yaitu kerangka pemahaman tentang penerimaan teknologi, dengan menunjukkan bahwa ketika pengguna merasa teknologi tersebut berguna dan mudah digunakan, mereka tetap setia meskipun sedikit ragu karena masalah kualitas data (Fischer et al., 2023).

Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan informasi yang bermanfaat bagi kedua belah pihak. Bagi pengembang Google Maps, peningkatan akurasi titik lokasi perlu diperhatikan lebih serius lagi karena dampaknya langsung dirasakan oleh pengguna dalam kehidupan sehari-hari, seperti yang dikemukakan oleh Wang et al. Tahun 2023. Untuk penyedia layanan transportasi online, diperlukan cara yang lebih fleksibel dalam mengatasi ketidaksesuaian lokasi, seperti dengan menambahkan fitur konfirmasi titik jemput yang lebih responsif, agar pengalaman pengguna tetap terjaga (Fischer et al., 2023).

### **Rekomendasi Praktis dan Saran Penelitian Selanjutnya**

Berdasarkan temuan penelitian, terdapat beberapa hal yang perlu ditindaklanjuti:

- 1) Untuk Google Maps: Diperlukan pengembangan lebih lanjut pada algoritma penentuan lokasi dan sistem verifikasi data secara real-time, khususnya di kawasan padat atau dengan infrastruktur yang kompleks. Selain itu, mekanisme pelaporan kesalahan lokasi oleh pengguna perlu dibuat lebih mudah diakses dan lebih responsif (Wang et al., 2023).
- 2) Untuk Penyedia Layanan Transportasi Online: Perlu dikembangkan fitur yang memungkinkan penyesuaian titik penjemputan dan pengantaran secara lebih fleksibel, seperti opsi pin manual yang lebih presisi atau jalur komunikasi langsung antara pengemudi dan penumpang untuk konfirmasi lokasi.
- 3) Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar studi serupa dilakukan dengan melibatkan sampel yang lebih besar dan beragam secara demografis guna

meningkatkan keterwakilan temuan. Selain itu, membandingkan laporan pengguna dengan data objektif seperti rekaman GPS dari perjalanan aktual dapat memberikan validasi yang lebih kuat. Penelitian kualitatif juga menarik untuk dilakukan guna menggali lebih dalam faktor-faktor yang mendorong loyalitas pengguna di tengah permasalahan kualitas data, serta mengeksplorasi apakah pengalaman ketidakakuratan berpengaruh pada kemungkinan perpindahan ke aplikasi navigasi lain.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azeroual, O., Saake, G., Abuosba, M., & Schöpfel, J. (2020). Data quality as a critical success factor for user acceptance of research information systems. *Data*, 5(2), 35.
- Fischer, J., Egli, L., Groth, J., Barrasso, C., Ehrmann, S., Figgemeier, H., Henzen, C., Meyer, C., Müller-Pfefferkorn, R., Rümmler, A., Wagner, M., Bernard, L., & Seppelt, R. (2023). Approaches and tools for user-driven provenance and data quality information in spatial data infrastructures. *International Journal of Digital Earth*, 16(1), 1510–1529.
- Laumer, S., Maier, C., & Weitzel, T. (2017). Information quality, user satisfaction, and the manifestation of workarounds: A qualitative and quantitative study of enterprise content management system users. *European Journal of Information Systems*, 26(4), 333–360.
- Peer, S., Tomori, F., Wagner, B., & Winkler, T. (2025). The potential impact of Google Maps on mode choices: Evidence from a stated preference experiment. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 33, 101560.
- Rhee, K. S. M., Zheng, J., Wang, Y., & Tan, Y. (2022). Value of information sharing via ride-hailing apps: An empirical analysis. *Information Systems Research*. Advance online publication.
- Wang, J., Liu, Y., Li, P., Lin, Z., Sindakis, S., & Aggarwal, S. (2023). Overview of data quality: Examining the dimensions, antecedents, and impacts of data quality. *Journal of the Knowledge Economy*.
- Wang, R. Y., & Strong, D. M. (1996). Beyond accuracy: What data quality means to data consumers. *Journal of Management Information Systems*, 12(4), 5–33.