

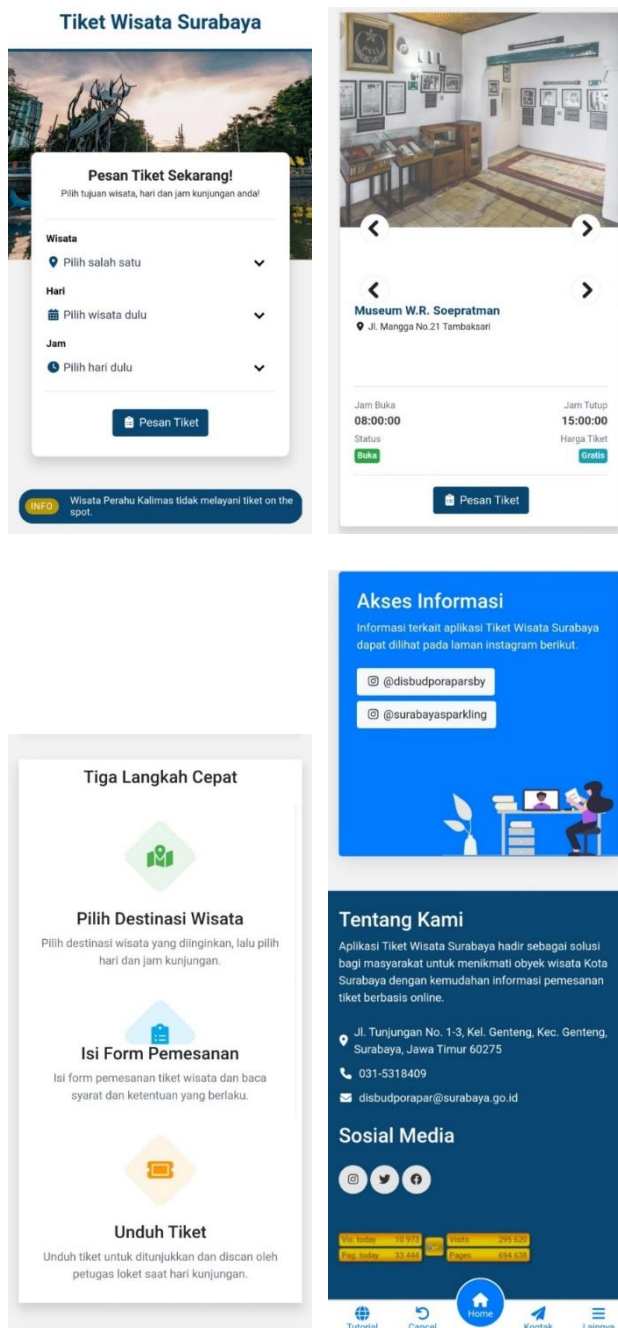
BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, relevansi SI dan sistematika penulisan.

1.1 Latar Belakang

Seiring berkembangnya Teknologi Informasi dan Komunikasi maka berdampak pada beberapa bidang kehidupan, salah satunya yaitu bidang pariwisata (Suleman, 2013). Pariwisata merupakan segala kegiatan dalam berwisata yang didukung oleh berbagai fasilitas beserta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, Pemerintah, dan Pemerintah Daerah (UU No. 10 Tahun 2009). Teknologi yang diterapkan ke dalam bidang pariwisata salah satunya adalah teknologi reservasi tiket secara *online* (*e-ticket*). *E-ticketing* pada dasarnya diterapkan untuk mempermudah serta mempercepat waktu atas proses pembelian tiket sehingga pengguna jasa layanan tidak harus mengunjungi loket, mengantre dan membawa tiket kertas. *E-ticketing* yang berupa *website* dapat diakses dimanapun dan kapanpun dengan menggunakan akses jaringan internet, sehingga *e-ticket* tersebut dapat dijadikan inovasi baru dalam sistem permintaan pelayanan dukungan, sebagai suatu sistem pelayanan baru, dalam permintaan pelayanan dukungan dengan memanfaatkan perkembangan informasi teknologi (Rahardja et al., 2013). Teknologi tersebut telah diaplikasikan pada sektor pariwisata Kota Surabaya yang dikelola secara resmi oleh Dinas Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga serta Pariwisata melalui *website* Tiket Wisata Surabaya (<https://tiketwisata.surabaya.go.id/>).



Gambar 1.1 Tampilan Website Tiket Wisata Surabaya

Pada gambar 1.1, merupakan tampilan *website* Tiket Wisata Surabaya, dimana sistem tersebut bertujuan sebagai solusi bagi masyarakat yang ingin menikmati obyek wisata Kota Surabaya dengan kemudahan informasi dan pemesanan tiket berbasis *online* (tiketwisata.surabaya.go.id, 2022). Dengan adanya *website* Tiket Wisata Surabaya, diharapkan dapat memberi kemudahan dan

kenyamanan bagi pengunjung dalam memesan tiket sehingga para pengunjung memiliki rasa senang sebelum memasuki area obyek wisata Surabaya. Untuk melakukan pemesanan pada *website* pengguna dapat mengisi nama lengkap, NIK, *email*, obyek wisata yang dituju beserta tanggal dan jam kunjungan (tiketwisata.surabaya.go.id, 2022).

Dalam implementasinya, tentu tidak semua fitur pada *website* Tiket Wisata Surabaya beroperasi secara optimal. Berdasarkan analisis kondisi dan kenyataan yang terjadi di lapangan terdapat kesenjangan yang dirasakan masyarakat, terkait perilaku pengguna terhadap pemahaman dan pengetahuan mengenai *website* Tiket Wisata Surabaya. Menurut pengguna *website* Tiket Wisata Surabaya dirasa mampu untuk membantu mempermudah proses pemesanan dan pembelian tiket secara *online*, namun masih disayangkan karena untuk obyek wisata yang terdapat harga tiket masuk masih perlu mengunjungi loket dan membayar secara langsung. Pengguna merasa bahwa aplikasi masih kurang mudah untuk digunakan dan dipelajari bagi pengguna yang belum terbiasa menggunakan sistem *e-ticket*. Pengguna mengetahui informasi bahwa untuk memasuki obyek wisata Surabaya dapat dilakukan dengan memesan tiket secara *online* pada *website* Tiket Wisata Surabaya melalui orang-orang sekitar dan promosi yang ada pada sosial media. Fasilitas yang disediakan pada *website* Tiket Wisata Surabaya adalah adanya *contact customer service* bagi pengguna yang mengalami kesulitan dalam pemesanan dan pembelian tiket. *Website* Tiket Wisata Surabaya diharapkan membuat pengguna merasa bahwa *website* Tiket Wisata Surabaya merupakan implementasi sistem *e-ticket* yang baik sehingga pengguna merasa senang ketika mengakses *website* Tiket Wisata Surabaya serta berencana untuk terus

menggunakan dan merekomendasikan *website* Tiket Wisata Surabaya kepada orang-orang yang akan mengunjungi obyek wisata di Surabaya.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka perlu adanya evaluasi penerimaan pengguna terhadap sistem tersebut apakah solusi dan teknologi yang dipilih sudah sesuai dan dapat diterima oleh masyarakat sebagai pengguna agar memberikan pengalaman yang lebih baik ketika diakses. Salah satu model yang digunakan untuk mengevaluasi penerimaan pengguna terhadap sistem informasi adalah *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang diciptakan oleh Venkatesh et al. pada tahun 2003. Kelebihan menggunakan UTAUT adalah mampu menjelaskan bagaimana perbedaan individu dapat mempengaruhi perbedaan penggunaan teknologi dengan menjelaskan hubungan antara manfaat yang dirasakan, kemudahan penggunaan dan niat untuk menggunakan suatu teknologi (Ananda, D., & Ratnawati, S., 2014).

Dari beberapa penelitian sebelumnya yang menggunakan model UTAUT (Siswanto et al., 2018; Min, S. R., & Lee, S. M., 2020; Susanto et al., 2018; Hidayati, N., & Cahyadi, E. R., 2021; Izzati, B. M., 2020; Anafi, N., & Winarno, W. W., 2020), menunjukkan bahwa model tersebut sangat tepat untuk digunakan dalam mengukur perilaku pengguna terhadap suatu aplikasi oleh pengguna. Pada penelitian ini menggunakan model UTAUT dari peneliti T Siswanto, R Shofiati dan H Hartini (Siswanto et al., 2018). Variabel yang digunakan yaitu terdiri dari *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions* dan *attitude towards technology* yang mempengaruhi *behavioral intention*. Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, peneliti berusaha menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku pengguna terhadap *website* Tiket Wisata

Surabaya dengan menggunakan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Maka, tugas akhir ini memiliki judul Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Pengguna *Website* Tiket Wisata Surabaya Menggunakan UTAUT.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah faktor apa saja yang mempengaruhi perilaku pengguna *website* Tiket Wisata Surabaya berdasarkan UTAUT?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan-batasan masalah pada penelitian ini, meliputi:

1. Responden merupakan masyarakat yang berdomisili di Surabaya dan pernah mengakses *website* Tiket Wisata Surabaya, setidaknya satu kali.
2. Variabel-variabel yang digunakan adalah variabel yang berkaitan dengan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), yaitu *Performance Expectancy* (PE), *Effort Expectancy* (EE), *Social Influence* (SI), *Facilitating Conditions* (FC), *Attitude Towards Technology* (AT) dan *Behavioral Intention* (BI).

1.4 Tujuan Penelitian

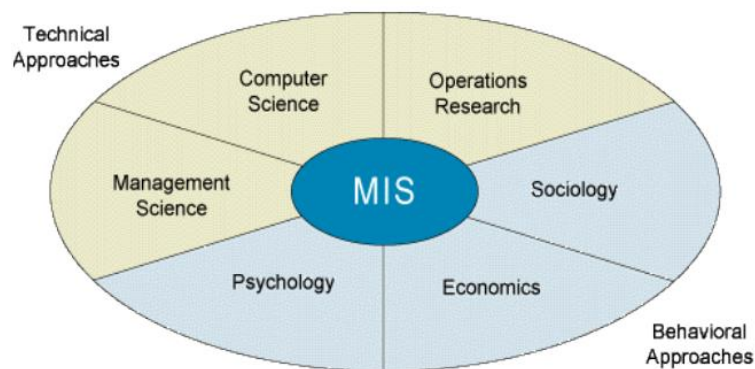
Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku pengguna *website* Tiket Wisata Surabaya berdasarkan UTAUT.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Memberikan rekomendasi kepada pihak Dinas Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga serta Pariwisata Kota Surabaya supaya masyarakat berminat untuk terus menggunakan *website* Tiket Wisata Surabaya.
2. Sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian di bidang yang serupa.

1.6 Relevansi SI



Gambar 1.2 Pendekatan-pendekatan Sistem Informasi

Berdasarkan gambar 1.2, terdapat tiga pendekatan sistem informasi menurut Laudon & Laudon (2004), yaitu pendekatan teknis, pendekatan perilaku dan pendekatan sistem sosioteknis. Pendekatan teknis menekankan pada model matematis berdasarkan studi sistem informasi, selain pengetahuan tentang fisik dan kemampuan sistem. Pendekatan perilaku berkaitan dengan isu-isu pengembangan dan pemeliharaan sistem informasi dalam jangka panjang. Pendekatan sosioteknis membantu mencegah pendekatan dilakukan hanya semata-mata dari sisi pendekatan teknis atas sistem informasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sistem *e-ticket* pada *website* Tiket Wisata Surabaya yang dikembangkan oleh Dinas Kebudayaan, Kepemudaan

dan Olahraga serta Pariwisata Kota Surabaya. Dengan adanya sistem ini diharapkan pengunjung dapat lebih mudah dan nyaman dalam proses pemesanan tiket dan mengunjungi obyek wisata yang ada di Kota Surabaya. Namun dalam implementasi, pengguna masih mengalami permasalahan ketika mengakses *website* Tiket Wisata Surabaya. Maka diperlukan evaluasi penerimaan pengguna dengan model UTAUT, karena terbukti mampu menjelaskan hubungan antara manfaat dan kemudahan yang dirasakan pengguna, dengan niat untuk menggunakan suatu teknologi.

Penelitian ini termasuk dalam pendekatan sistem sosioteknis. Karena dalam suatu sistem informasi, kinerja sistem dapat dioptimalkan dengan berfokus pada kebutuhan pengguna. Maka, teknologi harus diubah dan dirancang agar sesuai dengan kebutuhan pengguna. Perilaku pengguna dapat diubah melalui pelatihan, pembelajaran dan perencanaan perubahan organisasional dalam rangka mengoperasikan teknologi dan mencapai keberhasilan implementasi teknologi. Jadi, pada penelitian ini akan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku pengguna terhadap *website* Tiket Wisata Surabaya dengan menggunakan UTAUT.

1.7 Sistematika Penulisan

Penelitian ini terdiri dari lima bab yang disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Bab ini membahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, relevansi SI dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini.

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini menjelaskan mengenai teori dasar untuk penunjang dalam pembuatan penelitian ini, seperti *E-Ticket* Pariwisata, Perilaku Pengguna *E-Ticket*, Pentingnya Penerimaan Pengguna Terhadap *E-Ticket*, Pengukuran Perilaku Pengguna pada *E-Ticket*, *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), *Structural Equation Modeling* (SEM), Dinas Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga serta Pariwisata Kota Surabaya dan tinjauan pustaka mengenai penelitian sebelumnya yang relevan.

Bab III Metodologi Penelitian

Bab ini membahas mengenai metodologi yang digunakan dalam melakukan penelitian ini, antara lain alur penelitian, *literature review*, identifikasi masalah, model konseptual penelitian, hipotesis penelitian, penentuan populasi dan sampel, penyusunan instrument penelitian, pengumpulan data, serta pengolahan data dan analisis.

Bab IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini membahas mengenai hasil penelitian skripsi, meliputi pembahasan karakteristik responden, pembahasan analisis statistik deskriptif, pembahasan analisis inferensial, pengujian hipotesis dan pembahasan hasil penelitian.

Bab V Penutup

Bab ini diuraikan mengenai rangkuman yang terbagi menjadi dua bagian yaitu kesimpulan dan saran yang melampirkan penyelesaian dari hasil pembahasan, serta saran-saran yang berisikan berbagai penyempurnaan yang mungkin dapat diterapkan kedepannya.

Daftar Pustaka

Pada bagian ini berisi mengenai sumber-sumber literatur yang digunakan dalam pembuatan penelitian.

Lampiran

Pada bagian ini berisi beberapa dokumen yang sesuai dengan fakta di lapangan mengenai penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan mengenai teori pendukung, model penelitian dan penelitian terdahulu.

2.1 *E-Ticket* Pariwisata

Menurut Bienz (2008) *e-ticket* adalah sebuah metode perdagangan, pembelian dan penjualan tiket dari berbagai produk jasa, khususnya jasa perjalanan melalui media internet dan komputer. *E-ticketing* merupakan suatu bentuk pelayanan yang diberikan perusahaan jasa kepada konsumen untuk mempermudah melakukan pemesanan tiket yang memanfaatkan internet sebagai media transaksi jual beli. Melalui *e-ticket* pengguna dapat mendokumentasikan proses penjualan dari aktivitas perjalanan mereka tanpa harus mengeluarkan dokumen berharga secara fisik (Indarto, 2011).

Pariwisata merupakan segala kegiatan dalam berwisata yang didukung oleh berbagai fasilitas beserta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, Pemerintah, dan Pemerintah Daerah (UU No. 10 Tahun 2009). Menurut Hidayah (2019) pariwisata adalah perjalanan wisata yang dilakukan secara berkali-kali atau berkeliling-keliling, baik secara terencana maupun tidak terencana yang dapat menghasilkan pengalaman total bagi pelakunya. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kegiatan wisata merupakan bagian dari kegiatan pariwisata, karena kegiatan pariwisata merupakan kegiatan jamak dari kegiatan wisata itu sendiri. Dimana kegiatan wisata merupakan suatu kegiatan perjalanan, baik individu maupun grup, dari tempat tinggal menuju suatu tempat tertentu untuk mendapatkan pengalaman di luar aktivitas kesehariannya.