

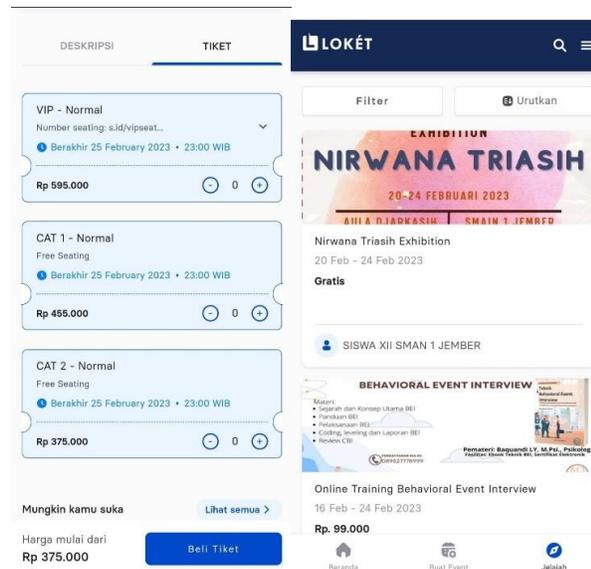
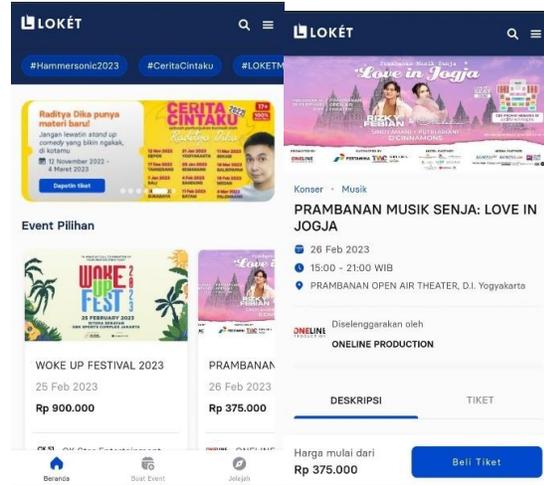
# BAB I

## PENDAHULUAN

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

### 1.1 Latar Belakang

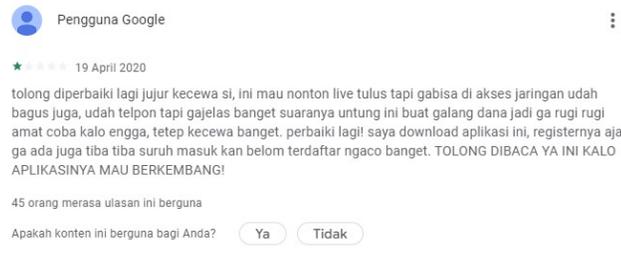
kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi, beberapa sektor kehidupan, termasuk bidang pariwisata, mengalami dampak signifikan (Suleman, 2013). Pariwisata merupakan segala kegiatan dalam berwisata yang didukung oleh berbagai fasilitas beserta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, Pemerintah, dan Pemerintah Daerah (UU No.10 Tahun 2009). Salah satu bentuk penerapan teknologi dalam industri pariwisata adalah dengan menggunakan teknologi reservasi tiket secara *online*, yang biasa disebut dengan *e-ticket*. Penerapan *e-ticketing* pada dasarnya bertujuan untuk memudahkan dan mempercepat proses pembelian tiket, sehingga pengguna layanan tidak perlu lagi datang ke loket, mengantre, dan membawa tiket kertas. Sistem *e-ticketing* berbasis website memungkinkan pengguna untuk mengaksesnya secara *online* dimana saja dan kapan saja dengan menggunakan koneksi internet. Hal ini membuat *e-ticketing* menjadi suatu inovasi baru dalam sistem permintaan pelayanan dukungan, dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi sebagai suatu bentuk layanan yang lebih efektif dan efisien (Rahardja et al., 2013). Teknologi *e-ticketing* tersebut sudah diaplikasikan pada sektor pengadaan acara atau *event* yang dikembangkan perusahaan LOKET melalui website Locket.com (<https://www.loket.com/>).



**Gambar 1.1 Tampilan Website Locket.com**

Pada gambar 1.1, merupakan tampilan *website* Locket.com yang diakses menggunakan telpon pintar, dimana sistem tersebut bertujuan sebagai solusi bagi masyarakat yang ingin membuat acara / *event* dan yang akan membeli kebutuhan tiket sebuah acara dapat memberi kemudahan terkait informasi dan pemesanan tiket berbasis *online* (loket.com, 2023). Tidak semua fitur yang tersedia di situ *website* Locket.com dapat berfungsi dengan normal dalam penerapannya. Berdasarkan hasil

dari beberapa wawancara yang dilakukan, terdapat beberapa kesenjangan yang dialami masyarakat dalam penggunaan dan pemahaman mengenai situs website Locket.com. Beberapa pengguna yang sudah diwawancarai merasa bahwa aplikasi masih dirasa awam untuk digunakan, terlebih lagi terdapat sistem pembayaran yang ada di dalam aplikasi tersebut membuat beberapa orang yang masih awam dengan sistem pembayaran e-ticketing menjadi sedikit kesulitan akan hal ini. Locket.com juga memiliki aplikasi berbasis *mobile* yang memiliki tampilan dan fungsi yang sama seperti yang ada pada website Locket.com. Dari beberapa ulasan yang ada di Play Store beberapa pengguna mengatakan bahwa masih ada kendala dalam penggunaan aplikasi Locket.com. Akibatnya, beberapa orang batal untuk menghadiri sebuah acara akibat dari kendala dan mungkin bisa dari kelalaian pengguna itu sendiri.



**Gambar 1. 2 Salah Satu Ulasan Pengguna Aplikasi Locket.com**

Pengguna mengetahui bahwa untuk mengikuti sebuah acara / *event* yang diadakan dapat dilakukan dengan memesan tiket secara *online* pada *website* Locket.com melalui orang-orang sekitar dan promosi yang ada pada sosial media. *Website* Locket.com menyediakan fasilitas berupa layanan *customer service* yang dapat dihubungi oleh pengguna yang mengalami kesulitan dalam memesan dan membeli tiket. Tidak menutup kemungkinan juga, kelompok masyarakat yang berkeinginan untuk mengadakan acara baik itu seminar, konser musik, dan lain

sebagainya dapat menghubungi *customer service* yang sudah disediakan apabila mengalami kesulitan dalam akan mengadakan sebuah acara yang melibatkan Locket.com sebagai tempat penyedia *online ticketing*. *Website* Locket.com diharapkan mampu memberikan pengalaman yang baik kepada pengguna sehingga pengguna merasa senang saat mengakses situs *web* tersebut serta pengguna akan terus menggunakan dan merekomendasikan *website* Locket.com kepada orang yang akan menghadiri acara karena dianggap sebagai implementasi yang baik dari sistem *e-ticketing*. Dalam mengatasi beberapa masalah tersebut, perlu dilakukan evaluasi terhadap penerimaan pengguna terhadap sistem tersebut. Evaluasi ini bertujuan untuk menilai apakah solusi dan teknologi yang dipilih sudah dapat diterima oleh masyarakat sebagai pengguna agar memberikan pengalaman yang lebih baik saat mengakses situs *website* tersebut. Salah satu model yang dapat 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. Keunggulan menggunakan UTAUT terletak pada kemampuannya dalam menjelaskan bagaimana perbedaan individual dapat mempengaruhi perbedaan penggunaan teknologi melalui penjelasan mengenai kaitan antara manfaat yang dirasakan, kemudahan penggunaan, dan niat untuk menggunakan teknologi tertentu (Ananda et al., 2014).

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 So-Ra Min dan Sun-Mi Lee (Min & Lee, 2020). Variabel yang digunakan yaitu terdiri dari *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions* dan *usage satisfaction*, *trust* dan *behavioral intention*. Berdasarkan penjelasan latar belakang sebelumnya, peneliti berusaha menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku pengguna terhadap *website* penjualan *online ticketing* dengan menggunakan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Maka, tugas akhir ini memiliki judul Evaluasi Adopsi Teknologi Menggunakan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Model (Studi Kasus : Locket.com).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor keberhasilan Locket.com berdasarkan perspektif pengguna terdiri dari *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating condition*, *usage satisfaction* dan *trust*. Hal ini dibuktikan oleh hasil uji hipotesis yang menunjukkan bahwa variabel *performance expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*usage satisfaction*). Selain itu variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating condition* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pengguna (*trust*). Lalu variabel *usage satisfaction* dan *Trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *behavioral intention* yakni niat seseorang dalam menggunakan suatu teknologi di masa yang mendatang.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan beberapa uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi perilaku pengguna *website* Locket.com berdasarkan UTAUT (*Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology Model*)

### **1.3 Batasan Masalah**

Adapun batasan-batasan masalah pada penelitian ini, meliputi:

1. Responden merupakan masyarakat yang berdomisili di Surabaya dan pernah mengakses *website* Locket.com, 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, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition, Usage Satisfaction, Trust* dan *Behavioral Intention*.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

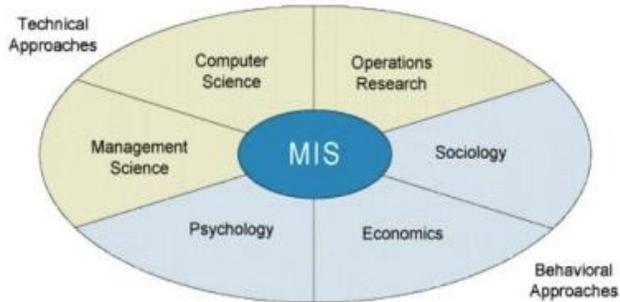
Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku pengguna *website* Locket.com berdasarkan UTAUT.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Memberikan rekomendasi kepada pihak pengembang aplikasi Locket.com supaya masyarakat berminat untuk terus menggunakan *website* Locket.com
2. Sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian di bidang yang serupa

## 1.6 Relevansi SI



**Gambar 1.3 Pendekatan-pendekatan Sistem Informasi**

Berdasarkan gambar 1.2, terdapat tiga pendekatan sistem informasi, yaitu pendekatan teknis, pendekatan perilaku dan pendekatan sistem sosioteknis (Laudon & Laudon, 2004). 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* Locket.com. Diharapkan bahwa sistem ini akan memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna pembeli tiket dalam melakukan pemesanan tiket secara *online* dan menghadiri sebuah acara / *event* yang tersedia di seluruh kota dengan sistem *e-ticket*. Meskipun sudah diterapkan, para pengguna masih mengalami kesulitan ketika mengakses situs *web* Locket.com. Oleh karena itu, evaluasi penerimaan pengguna dengan menggunakan mode UTAUT sangat penting, karena

model ini terbukti dapat menjelaskan hubungan antara manfaat dan kemudahan yang dirasakan pengguna, dengan ini niat untuk menggunakan suatu teknologi.

Penelitian ini termasuk dalam pendekatan sistem sosioteknis. Untuk mengoptimalkan kinerja suatu sistem informasi, sangat penting untuk mempertimbangkan kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, teknologi harus diubah dan dirancang sedemikian rupa agar sesuai dengan kebutuhan pengguna. Selain itu perilaku pengguna juga dapat diubah melalui pelatihan, pembelajaran, dan perencanaan perubahan organisasional untuk memastikan bahwa teknologi dapat dioperasikan dengan sukses dan tercapai tujuan dalam pengimplementasian teknologi. Jadi pada penelitian ini akan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku pengguna terhadap *website* Loket.com 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 memaparkan tentang latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, relevansi sistem informasi, serta sistematika penulisan yang diadopsi 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) 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, 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 terdiri dari dua bagian utama, yaitu kesimpulan dan saran. Kesimpulan memuat ringkasan hasil pembahasan yang telah dilakukan, sedangkan saran berisi rekomendasi untuk perbaikan atau penyempurnaan yang dapat diterapkan di masa yang akan datang.

### **Daftar Pustaka**

Bagian ini memuat mengenai sumber-sumber literatur yang digunakan dalam pembuatan penelitian.

### **Lampiran**

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