

# BAB I

## PENDAHULUAN

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

### 1.1 Latar Belakang

Di zaman modern, teknologi sangat membantu manusia dalam banyak hal, kebanyakan orang percaya bahwa teknologi saat ini telah mempermudah orang untuk mencari dan mendapatkan informasi dengan cepat. Internet adalah contoh perkembangan teknologi yang paling umum [1]. Bahkan pada industri atau organisasi yang berlomba-lomba untuk menggunakan teknologi untuk membantu perkembangan mereka, salah satunya pada industri atau pengolahan di bidang olahraga. Akibatnya banyak industri mulai menggunakan aplikasi berbasis teknologi untuk meningkatkan efisiensi layanan mereka, seperti pengelolaan tiket pertandingan sepak bola. Klub sepak bola dapat menggunakan aplikasi seluler sebagai alat strategis untuk membangun hubungan yang lebih erat dengan dengan penggemar mereka sekaligus memudahkan untuk membeli tiket. Dengan menggunakan aplikasi pemesanan tiket, pengguna tidak perlu datang ke stadion atau outlet secara langsung untuk memesan tiket. Hanya dengan membuka aplikasi, pengguna dapat dengan mudah melihat jadwal pertandingan, tempat pertandingan, dan memesan tiket [2].

Salah satu klub sepak bola yang memiliki aplikasi pemesanan tiket, yaitu Persebaya Surabaya. Aplikasi itu bernama Persebaya Selamanya, penamaan aplikasi ini diambil karena menjadi slogan Azrul Ananda, Presiden Klub Persebaya sejak mengambil alih PT. Persebaya Indonesia [3]. Persebaya Selamanya memiliki beberapa, yaitu fitur *Promo* yang berisikan informasi promo dari *merchandise* Persebaya, fitur *News* berisikan berita-berita yang berhubungan dengan Persebaya, fitur *Match* berisikan jadwal pertandingan Persebaya dan klasemen Liga 1 Indonesia saat ini, fitur *Video* berisikan video yang berhubungan dengan aktivitas persebaya, dan fitur yang saya ambil dalam studi kasus saya adalah fitur *e-ticket*, fitur ini berisikan pemesanan tiket online. Sangat mudah untuk memiliki aplikasi

Persebaya Selamanya, aplikasi ini tersedia dan bisa diunduh melalui Playstore dan Appstore.

Pada aplikasi Playstore terdapat aplikasi Persebaya Selamanya, yang menawarkan sistem pemesanan tiket dan fitur seperti informasi klub, pembelian tiket dan berita terbaru. Persebaya Selamanya menerima ulasan pengguna yang positif pada Playstore dengan 4,49 ribu ulasan serta rating 4,4 dari 5 bintang dan lebih dari 100 ribu unduhan. Menurut ulasan yang tertera pada aplikasi Playstore terdapat beberapa ulasan yang tidak memenuhi ekspektasi pengguna terhadap aplikasi. Proses pendaftaran akun atau masuk yang rumit, sering gagal, atau membutuhkan verifikasi yang berulang dan Beberapa ulasan menunjukkan bahwa aplikasi ini tidak enak baik di beberapa versi perangkat Android atau tidak mendukung perangkat dengan spesifikasi rendah. Keputusan untuk menggunakan sistem informasi dipengaruhi oleh cara penggunaannya, sementara sikap dan pandangan terhadap sistem informasi turut membentuk perilaku pengguna. Berdasarkan fenomena tersebut, keputusan untuk mengadopsi sistem teknologi informasi sangat dipengaruhi oleh penerimaan dan penggunaan yang dilakukan oleh setiap pengguna. Perilaku pengguna terhadap teknologi terbentuk melalui sikap dan persepsi mereka terhadap sistem informasi tersebut [4]. Sehingga, salah satu cara untuk meningkatkan teknologi aplikasi adalah dengan melihat seberapa menarik pengguna untuk menerima dan menggunakan aplikasi Persebaya Selamanya [5]. Maka dari itu, penerapan penerimaan dan penggunaan teknologi dibahas dengan baik dalam model *unified theory of acceptance and use of technology* (UTAUT) [6].

Sebuah model yang disebut UTAUT menjelaskan perilaku penerimaan dan penggunaan terhadap teknologi informasi [7]. dengan mengoptimalkan elemen-elemen sesuai dengan struktur UTAUT, dapat meningkatkan penerimaan dan efektivitas aplikasi dalam membantu pengguna mengatasi masalah dalam pemesanan tiket dan mampu membantu meningkatkan sistem pemesanan tiket di era digital ini [8]. Skripsi ini menggunakan Model UTAUT, secara khusus menjelaskan faktor *Behavioral Intention* (BI) dan *Use Behavior* (UB). Faktor-faktor penentu niat dan perilaku penggunaan termasuk *Performance expectancy* (PE), *Effort expectancy* (EE), *Social influence* (SI), dan *Facilitating conditions*

(*FC*) [9]. Kemudian UTAUT2 menggabungkan tiga faktor tambahan, yaitu *Habit* (*Hbt*), *Price value* (*PV*), dan *Hedonic Motivation* (*HM*), yang membuat lebih berfokus pada pengguna dan lebih cocok untuk melihat teknologi yang digunakan pengguna [10].

Berdasarkan pada penelitian sebelumnya terdapat beberapa faktor yang tidak dipertimbangkan yang seharusnya bisa dipertimbangkan terhadap tingkat kepuasan pengguna. Maka dari itu, dalam skripsi ini ditambahkan moderasi untuk membuat hipotesis tentang kepuasan dan penerimaan pengguna dalam menggunakan sistem e-ticket pada aplikasi Persebaya Selamanya [11]. Dengan menggunakan modifikasi UTAUT menggunakan faktor nilai harga (*PV*) dan faktor tempat tinggal (*residency*) sebagai moderasi sangat langka dan terisolasi. Dalam penelitian penerimaan dan penggunaan teknologi, nilai harga (*PV*) dan tempat tinggal (*residency*) kurang diperhatikan [12]. Untuk mengisi kekurangan literatur yang sangat dibutuhkan ini, penulis menyarankan Model UTAUT yang telah dimodifikasi dengan moderasi baru untuk faktor pengaruh penerimaan penggunaan sistem e-ticket pada aplikasi Persebaya Selamanya. Maka dari itu, penulis tertarik untuk menguji efek moderasi nilai harga (*PV*) dan tempat tinggal (*residency*) yang memengaruhi antara Behavioral Intention terhadap Use Behavior [13].

Mengingat kurangnya perhatian pada Nilai Harga (*Price Value*) sebagai moderasi dalam literatur penerimaan teknologi [9], skripsi ini memandang urgensinya sangat tinggi, terutama karena aplikasi Persebaya Selamanya melibatkan transaksi finansial. *Price Value* dapat memoderasi hubungan antara faktor niat penggunaan terhadap penggunaan aplikasi, di mana nilai yang dirasakan pengguna terhadap harga dapat secara signifikan mengubah dampak faktor lain. Dengan menambahkan moderasi, skripsi ini bertujuan untuk mengisi kekosongan literatur dan memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai bagaimana *Price Value* memengaruhi niat perilaku terhadap penggunaan aplikasi *e-ticket* pada aplikasi Persebaya Selamanya [10].

Faktor tempat tinggal (*Residency*) juga memiliki urgensi tinggi sebagai moderasi, mengingat minimnya eksplorasi aspek demografi ini dalam literatur penerimaan teknologi [9]. Dalam konteks aplikasi Persebaya Selamanya, dengan basis pengguna yang tersebar di wilayah Surabaya Raya (Surabaya, Sidoarjo,

Gresik), *Residency* dapat memoderasi hubungan antara faktor niat penggunaan terhadap penggunaan aplikasi. Perbedaan geografis dapat memengaruhi akses, infrastruktur, dan norma sosial yang pada gilirannya mengubah bagaimana faktor niat penggunaan terhadap penggunaan aplikasi. Maka dari itu, skripsi juga akan menganalisis pengaruh asal kota pengguna terhadap hubungan antara niat penggunaan dengan penggunaan aplikasi Persebaya Selamanya

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan pada latar belakang, terdapat rumusan masalah yaitu menganalisis apa saja faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan pada aplikasi Persebaya Selamanya menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang dimodifikasi?

## **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan uraian perumusan masalah, dalam skripsi ini terdapat batasan-batasan masalah, diantaranya:

1. Faktor-faktor yang digunakan berkaitan dengan modifikasi model UTAUT, meliputi: *Performance expectancy* (PE), *Effort expectancy* (EE), *Social influence* (SI), *Facilitating conditions* (FC), *Hedonic motivation* (HM), *habit* (Hbt), memengaruhi *Behavioral Intention* (BI), dan *Use Behavior* (UB), dan tambahan sebagai moderasi *Price value* (PV) dan *Residency*.
2. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*.
3. Responden dalam skripsi ini merupakan pengguna aktif dari aplikasi Persebaya Selamanya.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, skripsi ini bertujuan untuk mengetahui hasil analisis faktor yang memengaruhi penggunaan pada aplikasi Persebaya Selamanya dengan menggunakan metode UTAUT modifikasi.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Dengan penulisan skripsi ini, penulis berharap bahwa hasil yang diperoleh dapat memberikan manfaat secara teoritis, seperti berikut:

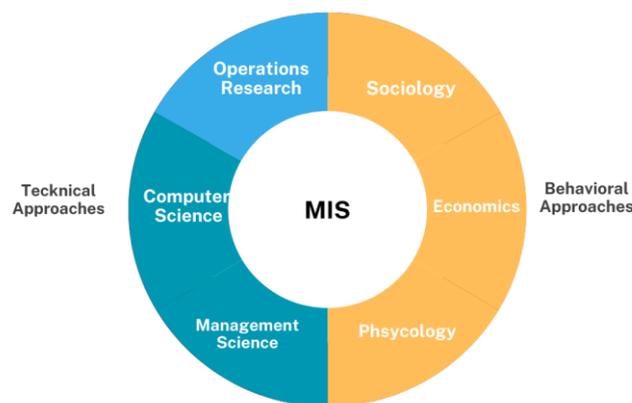
1. Untuk mengetahui faktor yang memengaruhi penggunaan aplikasi Persebaya Selamanya menggunakan metode modifikasi UTAUT.

2. Untuk menyampaikan rekomendasi perbaikan dan pengembangan kepada pengembang aplikasi Persebaya Selamanya berdasarkan temuan dari skripsi ini.

### 1.6 Relevansi Sistem Informasi

Studi sistem informasi adalah bidang yang mencakup multidisiplin, ada dua pendekatan utama dalam studi informasi yaitu pendekatan teknis (Technical Approach) dan pendekatan perilaku (Behavioral Approach). Studi sistem informasi juga menggunakan sistem sosio teknis [14].

Pendekatan teknis (Technical Approach) berkonsentrasi pada penggunaan model matematis dalam studi informasi, sedangkan pendekatan perilaku (Behavioral Approach) lebih menekankan masalah yang muncul dalam pengembangan dan pemeliharaan informasi jangka panjang, pemahaman tentang teknologi fisik, dan kemampuan sistem. Pendekatan sistem sosioteknis melindungi penerapan sistem informasi dari dominasi perspektif teknis [11]. Metode ini menekankan betapa pentingnya mengintegrasikan pendekatan teknis (Technical Approach) dan pendekatan perilaku (behavioral Approach) secara optimal untuk membuat teknologi yang memenuhi kebutuhan individu dan organisasi.



**Gambar 1.1 Manajemen Sistem Informasi (Laudon & Laudon, 2014)**

Menurut Laudon [15], terdapat dua pendekatan utama dalam sistem informasi, yaitu *Technical Approaches* dan *Behavioral Approaches*, seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1.1. Pendekatan teknis (*Technical Approaches*)

mencakup aspek-aspek teknis dalam sistem informasi, seperti ilmu komputer, manajemen, dan penelitian operasi. Di sisi lain, pendekatan perilaku (*Behavioral Approaches*) lebih menitikberatkan pada perubahan sikap, manajemen, kebijakan organisasi, serta respons pengguna terhadap teknologi informasi. Aplikasi Persebaya Selamanya dengan fitur *e-ticket* merupakan salah satu inovasi yang mempermudah Bonek dan Bonita dalam mendapatkan tiket pertandingan. Aplikasi ini dikembangkan dalam bentuk perangkat lunak yang dapat diunduh di perangkat *mobile*, sehingga memudahkan pengguna dalam membeli tiket dan berkontribusi langsung pada *engagement* klub. Dalam hal ini, sistem informasi memiliki peranan yang krusial dalam pengembangan aplikasi Persebaya Selamanya, karena memungkinkan integrasi yang efektif antara berbagai komponen teknologi, mulai dari database tiket hingga sistem pembayaran. Selain itu, sistem informasi ini juga mendukung proses bisnis klub, seperti pengelolaan kapasitas stadion dan data suporter. Dengan sistem informasi yang kuat, fitur *e-ticket* pada aplikasi Persebaya Selamanya dapat mengelola pembelian tiket secara *real-time*, menjaga keamanan data pribadi pengguna, serta memberikan pengalaman user yang intuitif dan responsif. Maka dari itu, integrasi ini menjadikan sistem informasi sebagai fondasi utama dalam memastikan keandalan dan keberlanjutan layanan *e-ticket* dan fitur lainnya di aplikasi Persebaya Selamanya.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini dibutuhkan dalam menyusun skripsi, untuk memastikan bahwa skripsi tetap fokus dengan tujuan penulisan skripsi yang diharapkan. Berikut adalah langkah-langkah yang digunakan dalam proses penyusunan skripsi:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas latar belakang skripsi, rumusan masalah, tujuan, dan sistematika penulisan yang digunakan. Bab berikutnya akan memberikan gambaran umum tentang isi skripsi yang akan dilakukan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas pengertian umum dan khusus sebagai dasar teori yang berkaitan dengan masalah yang dibahas. Selanjutnya akan dibahas metode dan instrumen yang digunakan dalam skripsi.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tahapan-tahapan dalam penulisan skripsi, yang mencakup identifikasi masalah, tinjauan pustaka, metode pengumpulan data, serta analisis kebutuhan pengguna.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini memaparkan hasil dari tahapan yang telah dijelaskan dalam metodologi skripsi serta membahas evaluasi keberhasilan perancangan desain antarmuka.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan serta rekomendasi untuk pengembang sistem di masa depan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Bagian ini berisi kumpulan literatur yang dijadikan dasar dalam penelitian ini.

### **LAMPIRAN**

Bagian ini akan memuat kelengkapan data serta desain antarmuka yang menjadi pendukung dalam pembuatan skripsi.

*Halaman ini sengaja dikosongkan*