

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pesatnya perkembangan teknologi telah membawa perubahan signifikan di berbagai sektor, terutama dengan munculnya aplikasi *mobile* yang semakin diminati oleh masyarakat. Hal ini sejalan dengan meningkatnya penggunaan telepon seluler di Indonesia, yang pada awal tahun 2024 mencapai 353,33 juta unit atau setara dengan 126,8% dari total populasi penduduk [1]. Hadirnya telepon seluler memudahkan akses informasi dan membuka peluang bagi perusahaan, khususnya di sektor jasa, untuk meningkatkan kinerja dan layanan kepada pelanggan [2]. Perusahaan yang mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi, akan dapat lebih mudah memenuhi kebutuhan pelanggan serta meningkatkan daya saing yang semakin kompetitif.

Salah satu sektor yang mengalami dampak positif dari perkembangan ini adalah transportasi. Aplikasi *mobile* telah mengubah cara penumpang merencanakan dan pemesanan perjalanan mereka dengan lebih efisien [3]. Sejalan dengan tren digitalisasi, beberapa perusahaan transportasi di Indonesia mulai mengadopsi teknologi dalam operasional mereka. Berbagai aplikasi yang disediakan oleh penyedia layanan transportasi tidak hanya mempermudah interaksi, tetapi juga meningkatkan pelayanan kepada penumpang. Dengan adanya sistem ini, pembelian tiket menjadi lebih aman, mudah, dan praktis, sementara informasi *real-time* juga lebih mudah diakses oleh pengguna [4].

Berbagai penyedia layanan yang mengintegrasikan teknologi dalam operasionalnya, salah satunya adalah RedBus. Dengan mengimplementasikan sistem *ticketing* berbasis digital, RedBus menghadirkan pengalaman pengguna yang lebih efisien dengan mengurangi pekerjaan manual, sehingga proses pemesanan menjadi lebih mudah dan nyaman bagi operator bus maupun pengguna [5]. Saat ini, aplikasi RedBus telah digunakan di enam negara, yakni India, Malaysia, Singapura, Peru, Colombia, dan Indonesia. Aplikasi ini tersedia di sistem operasi Android dan iOS, dengan lebih dari 10 juta unduhan serta melayani lebih dari 18 juta pelanggan dan 170 juta tiket bus di berbagai negara tersebut [5]. Meskipun teknologi semakin banyak diadopsi dalam layanan transportasi dan Redbus menunjukkan pertumbuhan

pengguna yang signifikan, akan tetapi aplikasi ini masih terdapat berbagai tantangan yang dapat memengaruhi penerimaan pengguna secara lebih luas. Hasil *scraping* data di *Google Play Store* pada tahun 2023-2024 menunjukkan peningkatan ulasan bintang 1 dari 25,42% menjadi 28,22%. Sementara itu, ulasan bintang 5 mengalami penurunan dari 61,58% menjadi 57,31%. Data ini menunjukkan bahwa masih terdapat kendala yang dialami pengguna dalam menggunakan aplikasi RedBus, seperti kesulitan pada saat pengembalian dana setelah pembatalan tiket, tiket yang dipesan tidak terdaftar di sistem bus, kesulitan melakukan pembayaran, ketidaksesuaian jadwal keberangkatan, serta layanan pelanggan yang lambat dalam merespons atau tidak memberikan solusi terhadap masalah yang mereka hadapi. Oleh karena itu, diperlukan analisis terhadap penerimaan aplikasi RedBus, agar aplikasi tersebut dapat digunakan secara optimal oleh pengguna. Salah satu model yang dapat digunakan untuk mengukur penerimaan pengguna adalah model UTAUT yang dikembangkan oleh Venkatesh [6].

Model UTAUT dipilih dalam skripsi ini karena telah diuji dan menunjukkan kemampuan yang lebih baik dalam menjelaskan 70% niat dan penggunaan teknologi dibandingkan dengan delapan model penerimaan teknologi yang sudah ada, diantaranya yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM), *Theory of Planned Behavior* (TPB), *Theory Reasoned Action* (TRA), *Motivational Model* (MM), *Combined TAM and TPB* (C-TAM-TPB), *Model of PC Utilization* (MPCU), *Innovation Diffusion Theory* (IDT) dan *Social Cognitive Theory* (SCT) [6]. Beberapa penelitian terdahulu mendukung penggunaan model UTAUT yang dimodifikasi dalam konteks penerimaan teknologi. Penelitian oleh Octaviani [7], menunjukkan bahwa modifikasi model UTAUT dengan penambahan variabel *Trust* memberikan pemahaman yang lebih mendalam terhadap perilaku pembelian Gen Z di Indonesia. Kemudian, penelitian oleh Min [8], menunjukkan bahwa model UTAUT dapat menjelaskan kepuasan dan kepercayaan pengguna dalam menggunakan *Online Travel Agency* (OTA). Setelah itu penelitian oleh Sharma [9] menunjukkan bahwa model UTAUT yang dimodifikasi dapat secara signifikan menjelaskan niat pembelian perjalanan *online*, terutama di negara berkembang seperti Fiji dan Kepulauan Solomon. Penelitian oleh Ferary [10] menunjukkan bahwa model UTAUT efektif digunakan untuk mengevaluasi adopsi teknologi pada aplikasi Locket.com. Penelitian oleh Cai [11] menunjukkan bahwa model UTAUT yang dimodifikasi dengan *Trust* dan *task-technology fit* (TTF) secara efektif menjelaskan

penerimaan terhadap bus otonom. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan model UTAUT dalam skripsi ini dinilai tepat, karena mampu memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna, khususnya pada aplikasi RedBus.

Selain faktor-faktor dalam model UTAUT, variabel tambahan seperti kebiasaan (*habit*), biaya yang dirasakan (*perceived cost*), kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*), dan niat untuk membeli kembali (*repurchase intention*) juga memiliki peran penting dalam penerimaan dan penggunaan teknologi. Penelitian oleh López [12] dan Kobat [13], menunjukkan bahwa kebiasaan berbelanja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat pembelian ulang (*repurchase intention*) dalam konteks *e-commerce*. Selanjutnya, penelitian oleh Zhang [14] dan Eftekhari [15] menemukan bahwa biaya yang dirasakan secara signifikan memengaruhi niat untuk membeli kembali. Penelitian oleh Hartanto [16], Maulana [17], dan Djan [18], juga menjelaskan bahwa keputusan pembelian (*purchase decision*) memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pelanggan. Sementara itu, penelitian Zhang [14], Jayatilakha [19], Abdullah [20], dan Pangestu [21] membuktikan bahwa kepuasan pelanggan secara langsung memengaruhi niat untuk membeli kembali. Oleh karena itu, skripsi ini menerapkan model UTAUT yang dikembangkan oleh Octaviani [7], dengan menambahkan variabel-variabel tambahan tersebut untuk memperoleh pemahaman yang lebih mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan aplikasi RedBus.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada latar belakang, didapatkan rumusan masalah yaitu apa saja faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna aplikasi RedBus untuk pembelian tiket bus berdasarkan model UTAUT modifikasi?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan-batasan masalah pada skripsi ini, yaitu:

1. Teknik sampling yang digunakan adalah *Purposive Sampling*.
2. Pengguna aktif aplikasi RedBus dalam 6 bulan terakhir, minimal penggunaan 3-4 kali dalam sebulan dan 2 kali transaksi/pembelian tiket.
3. Variabel-variabel yang digunakan adalah *Performance Expectancy*, *Effort*

Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Trust, Habit, Purchase Decision, Customer Satisfaction, Perceived Cost dan Repurchase Intention.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan skripsi ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna pada aplikasi RedBus untuk pembelian tiket bus menggunakan model UTAUT yang dimodifikasi.

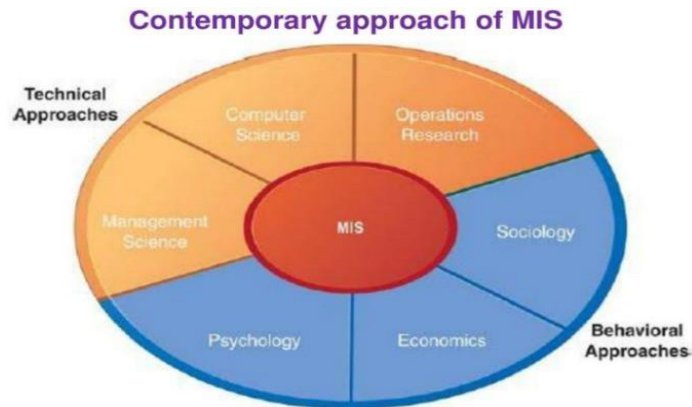
1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna aplikasi RedBus.
2. Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengangkat topik serupa, baik dalam konteks aplikasi *e- ticket* , *e-commerce*, dan *Online Travel Agents (OTA)*.
3. Dapat digunakan sebagai rujukan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian di bidang serupa.

1.6 Relevansi Sistem Informasi

Sistem informasi memainkan peran yang sangat penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional suatu organisasi. Sistem informasi adalah sistem yang dirancang untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi guna mendukung pengambilan keputusan, koordinasi dan kontrol dalam suatu organisasi [22]. Sistem ini membantu organisasi dalam mengelola data secara efisien dan menyediakan akses informasi yang akurat dan tepat waktu. Dalam konteks aplikasi RedBus, sistem informasi berfungsi sebagai platform yang menyediakan layanan digital kepada pengguna, memfasilitasi akses informasi terkait perjalanan, serta mempercepat proses pemesanan tiket. Aplikasi ini mendukung interaksi antara penyedia layanan dan pengguna dengan menyediakan fitur-fitur yang mempermudah pengguna dalam mengakses layanan transportasi, seperti pemilihan jadwal dan rute perjalanan, serta pembelian tiket secara cepat dan mudah.



Gambar 1. 1 Relevansi Sistem Informasi

Pada Gambar 1.1 menunjukkan bahwa sistem informasi dibagi menjadi dua pendekatan utama, yaitu *Technical Approaches* dan *Behavioral Approaches*. Untuk pendekatan *Technical Approaches* berfokus pada aspek teknologis dan sistematis dari sistem informasi, termasuk *hardware*, *software*, dan infrastruktur jaringan yang mendukung aplikasi. Sementara itu, pendekatan *Behavioral Approaches* mengutamakan aspek psikologis dan sosial yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi [22].

Dalam skripsi ini, yang berjudul "Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Pembelian Tiket Bus Menggunakan Model UTAUT Modifikasi (Studi Kasus: Aplikasi RedBus)" pendekatan yang relevan adalah *Behavioral Approaches*. Hal ini dikarenakan skripsi ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi RedBus, dengan penekanan khusus pada faktor-faktor psikologis dan sosial yang memengaruhi keputusan pengguna dalam menerima dan menggunakan aplikasi tersebut.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk memandu penyusunan laporan penelitian agar terarah dan mencapai tujuan skripsi. Laporan ini terdiri dari lima bab, yaitu

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, relevansi sistem informasi

dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan skripsi ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan teori-teori dasar yang relevan dengan permasalahan yang diteliti. Antara lain: Transportasi *Online*, Aplikasi *Mobile*, Aplikasi RedBus, Konsep penerimaan pengguna UTAUT dan Penelitian terdahulu yang relevan dengan skripsi ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini akan membahas tentang alur penelitian, studi literatur & studi observasi, identifikasi masalah, model konseptual, hipotesis penelitian, penetapan populasi dan sampel, penyebaran kuesioner dan pengumpulan data, pengolahan dan analisis data, dan kesimpulan dan saran.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menguraikan hasil penelitian yang diperoleh setelah pelaksanaan penelitian dan penyebaran kuesioner. Hasil tersebut akan dibahas dalam beberapa bagian, termasuk analisis data demografi responden, analisis deskriptif, analisis inferensial, pengujian hipotesis, serta pembahasan mengenai temuan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian, serta rekomendasi untuk penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Kumpulan daftar referensi yang digunakan sebagai pedoman pada skripsi ini.

LAMPIRAN

Lampiran berisi dokumen-dokumen pendukung yang menunjang isi skripsi ini.