

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pembelian tiket *online* untuk transportasi laut telah menjadi solusi yang semakin populer di kalangan masyarakat. Data ini berasal dari hasil survey yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia [1]. Dengan kemajuan teknologi dan penetrasi internet yang semakin luas, pengguna kini dapat dengan mudah mencari dan membeli tiket kapal melalui platform digital. Proses ini menawarkan kenyamanan, di mana pengguna tidak perlu lagi mengunjungi agen fisik atau pelabuhan untuk mendapatkan tiket. Melalui aplikasi atau situs web, pengguna dapat mengakses informasi terkini mengenai jadwal keberangkatan, ketersediaan tiket, dan harga secara transparan. Selain itu, metode pembayaran yang beragam, seperti transfer bank, kartu kredit, dan dompet digital, semakin mempermudah transaksi. Meskipun terdapat banyak keuntungan, pengguna juga dihadapkan pada tantangan yang perlu diatasi untuk memastikan pengalaman yang lebih baik dalam pembelian tiket *online* [1].

Aplikasi Ferizy adalah platform digital yang dirancang untuk memudahkan pengguna dalam melakukan pembelian tiket transportasi laut secara *online*. Ferizy memungkinkan pengguna untuk mencari, membandingkan, dan membeli tiket kapal dengan cepat dan efisien. Aplikasi ini menyediakan informasi real-time mengenai jadwal keberangkatan, ketersediaan tiket, dan harga, sehingga pengguna dapat merencanakan perjalanan pengguna dengan lebih baik. Selain itu, Ferizy juga menawarkan berbagai metode pembayaran yang aman dan praktis, menjadikannya solusi yang ideal bagi para pelancong yang ingin menghindari kerumitan dalam proses pemesanan tiket melalui PT ASDP Ferry [1].

Permasalahan yang ada di aplikasi Ferizy mencakup kesulitan akses yang sering dialami pengguna, seperti eror saat melakukan pemesanan tiket, yang mengakibatkan ketidaknyamanan dan frustrasi. Selain itu, terdapat juga isu terkait kelengkapan informasi tiket, di mana beberapa pengguna melaporkan bahwa mereka tidak dapat memilih jadwal yang diinginkan dan sering dialihkan ke browser tanpa hasil yang memuaskan menurut jurnal [1]. Hal ini diperparah

dengan adanya keluhan mengenai praktik calo yang memanfaatkan situasi, di mana pengguna yang tidak dapat memesan melalui aplikasi terpaksa membayar lebih untuk mendapatkan tiket.

Masalah teknis yang dialami oleh aplikasi Ferizy, seperti kesulitan dalam mengakses pemesanan tiket dan ketidaklengkapan informasi, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penerimaan teknologi oleh pengguna. Ketika pengguna mengalami kesalahan atau tantangan dalam menggunakan aplikasi, hal ini dapat menurunkan ekspektasi terkait kinerja dan kemudahan penggunaan, yang merupakan dua faktor utama dalam model UTAUT2 yang berkontribusi pada niat adopsi. Ketidakpuasan yang timbul akibat masalah teknis ini dapat mengurangi tingkat kepercayaan pengguna terhadap aplikasi, yang merupakan variabel krusial dalam mendorong penerimaan teknologi. Selain itu, jika pengguna merasa bahwa aplikasi tidak memenuhi harapan mereka atau tidak memberikan pengalaman yang memuaskan, mereka cenderung mencari alternatif lain, sehingga menghambat adopsi yang lebih luas. Oleh karena itu, memahami dan mengatasi masalah teknis ini sangat penting untuk meningkatkan penerimaan pengguna terhadap aplikasi Ferizy dan memastikan bahwa teknologi yang ditawarkan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat.

Penelitian ini menggunakan pendekatan UTAUT2 (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2) untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi Ferizy. UTAUT2, atau *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2*, adalah pengembangan dari model UTAUT yang asli, yang bertujuan untuk memahami penerimaan dan penggunaan teknologi [1]. Model ini mencakup berbagai variabel utama, seperti *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *use behavior*, *price value*, *behavioral intention* serta tambahan variabel *trust* dan *word of mouth*, karena keduanya merupakan faktor penting dalam adopsi teknologi [2]. Variabel *Trust* mempengaruhi keputusan pengguna untuk memilih dan terus menggunakan aplikasi, terutama dalam hal keamanan dan keandalan sedangkan *Word of mouth* berperan dalam mempengaruhi keputusan pengguna baru melalui rekomendasi dari orang lain, yang meningkatkan kredibilitas aplikasi. Pendekatan UTAUT2 dipilih karena

kemampuannya dalam memberikan kerangka kerja yang komprehensif untuk menganalisis perilaku pengguna terhadap teknologi. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang mendalam mengenai faktor-faktor kunci yang mempengaruhi penggunaan aplikasi Ferizy. UTAUT menyatukan berbagai teori tentang bagaimana orang menerima teknologi untuk menciptakan pendekatan yang lebih lengkap dan menyeluruh [2].

Dalam penelitian sebelumnya, berbagai faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi dan penggunaan aplikasi mobile telah dieksplorasi. Bahwa *Use Behavior*, dan *Social Commerce Constructs* berpengaruh positif terhadap *Use Behaviour* pengguna mobile *social commerce*, sementara *Privacy Concerns* berdampak negatif. Penelitian serupa tentang penerimaan teknologi oleh Gen Z di platform pemesanan tiket juga menunjukkan kontribusi positif dari *Use Behavior* [3]. Dalam konteks berbeda, bahwa *Performance Expectancy* dan *Social Influence* berpengaruh signifikan terhadap niat pengguna [4]. Pentingnya *Perceived Trust* dan *Perceived Security* dalam adopsi layanan pembayaran mobile selama pandemi COVID-19, sejalan dengan temuan yang menunjukkan bahwa kepercayaan dan keamanan yang dirasakan penting untuk penggunaan aplikasi smartphone di destinasi pariwisata [5],[6]. Penelitian-penelitian ini memberikan wawasan penting mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi niat penggunaan teknologi dan aplikasi, sebagai dasar untuk penelitian lebih lanjut dalam konteks adopsi e-ticketing dan sistem pembayaran elektronik.

Penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang konstruktif bagi pengembang aplikasi dan pemangku kepentingan terkait, sehingga aplikasi Ferizy dapat berfungsi secara optimal dan memberikan manfaat maksimal bagi pengguna di masa depan. Dalam menganalisis permasalahan yang dihadapi oleh aplikasi Ferizy menggunakan pendekatan UTAUT2 (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2), menjelaskan bagaimana persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, dan dukungan kepercayaan dari pengguna lebih dominan dibandingkan pengaruh eksternal atau kesiapan infrastruktur dalam keputusan adopsi teknologi baru [7]. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang konstruktif bagi pengembang aplikasi dan pemangku

kepentingan terkait, sehingga aplikasi Ferizy dapat berfungsi secara optimal dan memberikan manfaat maksimal bagi pengguna di masa depan.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi bagaimana pengaruh faktor dalam model UTAUT2, seperti *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *use behavior*, *price value*, *behavioral intention* serta tambahan variabel *trust* dan *word-of-mouth* terhadap niat pengguna dalam mengadopsi aplikasi Ferizy.

1.3. Batasan Masalah

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

1. Variabel yang dianalisis meliputi *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *use behavior*, *price value*, *behavioral intention*, serta tambahan variabel *trust* dan *word-of-mouth*.
2. Penelitian ini hanya berfokus pada analisis penerimaan pengguna aplikasi Ferizy menggunakan pendekatan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2*.
3. Metode analisis yang digunakan adalah SEM-PLS.
4. Penelitian ini menggunakan teknik *Non-Probability Sampling* dengan metode *Convenience Sampling*.
5. Responden dari penelitian ini adalah pengguna yang pernah memesan tiket dari Aplikasi Ferizy.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi bagaimana pengaruh faktor dalam model UTAUT2, seperti *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *use behavior*, *price value*, *behavioral intention* serta tambahan variabel *trust* dan *word-of-mouth* terhadap niat pengguna dalam mengadopsi aplikasi Ferizy dengan menggunakan

pendekatan model UTAUT2, dalam meningkatkan adopsi aplikasi tersebut di kalangan pengguna.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, penulis bahwa hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat secara teoritis, sebagai berikut :

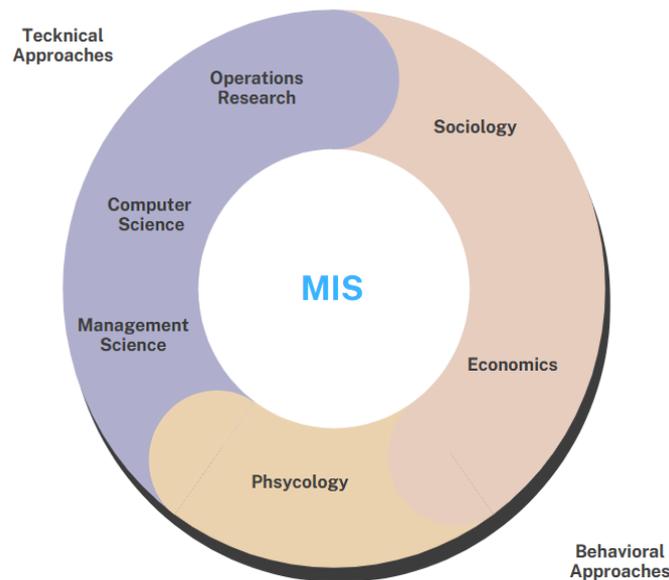
1. Mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi Ferizy melalui model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2), sehingga dapat memberikan wawasan tentang perilaku pengguna.
2. Menyediakan dasar bagi pengembangan strategi pemasaran yang lebih efektif untuk aplikasi, dengan memahami preferensi dan kebutuhan pengguna, sehingga dapat meningkatkan adopsi dan penggunaan aplikasi di kalangan masyarakat.
3. Sebagai bahan masukan bagi pihak Ferizy untuk terus mengembangkan dan meningkatkan aplikasi mereka.
4. Menjadi rujukan bagi peneliti lain yang tertarik pada topik serupa, khususnya dalam analisis penerimaan teknologi dalam sektor transportasi.

1.6 Relevansi Sistem Informasi

Relevansi sistem informasi dalam penelitian ini sangat penting untuk meningkatkan pengalaman pengguna aplikasi Ferizy. Dengan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna melalui model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2), sistem informasi dapat dirancang untuk lebih memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Hal ini sejalan dengan sumber yang menekankan bahwa pemahaman terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi dapat membantu dalam menciptakan pengalaman pengguna yang lebih baik dan meningkatkan kepuasan mereka [7]. Dengan demikian, sistem informasi yang baik tidak hanya meningkatkan interaksi pengguna tetapi juga mendorong adopsi yang lebih luas terhadap aplikasi. Selain itu, sistem informasi yang efektif mendukung pengambilan keputusan berbasis data bagi pengembang aplikasi dan manajemen

Ferizy. Data dan analisis yang diperoleh dari penelitian ini dapat digunakan untuk membuat keputusan yang lebih tepat dalam pengembangan fitur dan layanan, memungkinkan perusahaan untuk merespons kebutuhan pasar dengan lebih cepat.

Penggunaan data yang akurat dalam sistem informasi memungkinkan organisasi untuk mengoptimalkan proses bisnis dan meningkatkan efisiensi operasional [8]. Dengan demikian, relevansi sistem informasi dalam konteks ini berkontribusi pada inovasi dan pengembangan berkelanjutan dari aplikasi *e-ticket*, serta membantu perusahaan dalam mengelola data pengguna dan transaksi dengan lebih baik.



Gambar 1.1 Management Information System [9]

1.7 Sistematika Penulisan

Pada skripsi ini terdiri dari lima bab. Berikut ini merupakan langkah dalam proses penyusunan skripsi:

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi pengertian umum atau dasar teori yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas, kemudian metode, dan alat yang digunakan dalam penelitian serta tinjauan pustaka mengenai penelitian sebelumnya yang relevan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas langkah tahapan dalam penelitian yang dilakukan dengan membahas tentang identifikasi masalah, studi literatur, metode pengumpulan data, dan analisis kebutuhan pengguna.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang hasil dari penelitian skripsi yang sudah dijelaskan dalam metodologi penelitian dan juga membahas tentang hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini diuraikan mengenai kesimpulan yang diambil dari penelitian yang sudah dilakukan serta saran sebagai penyempurnaan penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini berisi tentang kumpulan sumber literatur yang digunakan sebagai pembuatan skripsi ini.

LAMPIRAN

Bagian ini berisi beberapa dokumen atau kelengkapan data yang sesuai fakta sebagai penunjang dalam pembuatan skripsi.

Halaman ini sengaja dikosongkan