

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Tiket online untuk suporter olahraga telah menjadi salah satu inovasi teknologi utama dalam pengelolaan akses ke pertandingan dan acara olahraga. Proses pembelian tiket secara digital memudahkan suporter untuk mendapatkan akses ke tiket melalui platform daring tanpa harus datang langsung ke lokasi penjualan fisik. Proses terkait dengan platform pasar (misalnya pasar primer atau sekunder), ketersediaan kursi, dan/atau penetapan harga dinamis [1], [2]. Digitalisasi tiket ini mempercepat proses transaksi, meningkatkan fleksibilitas, dan menyediakan opsi untuk pengelolaan tiket yang lebih aman dan terkontrol, seperti verifikasi data melalui kode QR dan notifikasi langsung terkait acara. 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 [3].

Kita Garuda merupakan platform yang dirancang untuk memfasilitasi pembelian tiket online bagi suporter timnas. 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 [3]. *Website* ini tidak hanya berfungsi sebagai media penjualan tiket, tetapi juga menjadi pusat informasi seperti berita, jadwal pertandingan, serta daftar pemain timnas. Fokus pada pengguna dan pengalaman digital menjadi prioritas dalam pengembangan Kita Garuda.

Meskipun penggunaan tiket online melalui *website* Kita Garuda semakin populer di kalangan suporter sepak bola, masih terdapat beberapa kendala yang dialami pengguna. Salah satunya kecepatan akses yang dapat dipengaruhi oleh kualitas jaringan internet, serta ketidaknyamanan dalam proses pembayaran

digital. Beberapa pengguna mungkin menghadapi kesulitan adaptasi dengan teknologi digital ini, yang berpotensi menghambat penerimaan dan penggunaan secara optimal. Selain itu, perbedaan latar belakang pengguna termasuk kemampuan beradaptasi dengan teknologi dan pengalaman sebelumnya dalam menggunakan layanan digital menyebabkan variasi dalam persepsi dan tingkat kenyamanan mereka dalam menggunakan sistem ini. Variasi dalam proses dan opsi tiket digital dapat menimbulkan tekanan atau kesulitan tersendiri bagi pengguna [70]. Hal ini sejalan dengan model UTAUT 2, yang menekankan pentingnya ekspektasi kinerja dan pengaruh sosial dalam penerimaan teknologi baru [4].

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan model UTAUT-2 dalam mengkaji faktor yang mempengaruhi niat penggunaan layanan teknologi tetap relevan di berbagai konteks. Audriyani dan Meiranto [5] menemukan bahwa ekspektasi kinerja, pengaruh sosial, kebiasaan, dan motivasi hedonis berpengaruh positif signifikan terhadap niat penggunaan ShopeePay, sedangkan ekspektasi usaha dan kondisi yang memfasilitasi tidak signifikan. Migliore [6] meneliti adopsi pembayaran seluler di China dan Italia, menemukan bahwa ekspektasi kinerja, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, dan motivasi hedonis mempengaruhi niat penggunaan, sedangkan hambatan tradisi menjadi penghalang signifikan. Secara keseluruhan, penelitian-penelitian ini menegaskan bahwa faktor-faktor seperti ekspektasi kinerja, motivasi hedonis, kepercayaan, dan kondisi yang memfasilitasi dapat mempengaruhi niat dan perilaku pengguna dalam penerimaan teknologi digital, meskipun pengaruhnya dapat bervariasi tergantung pada konteks penggunaannya [5], [6], [7].

Pada skripsi ini menggunakan UTAUT-2 (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2) untuk menganalisis pengaruh faktor penerimaan pengguna dalam pembelian tiket online melalui *website* Kita Garuda. Model ini memperluas UTAUT dengan menambahkan tiga konstruksi baru: *Hedonic Motivation*, *Price Value*, dan *Habit*. Pendekatan ini dirancang untuk mengevaluasi interaksi antara faktor-faktor tersebut dalam membentuk niat dan perilaku pengguna, sehingga memberikan gambaran yang lebih mendalam tentang keputusan adopsi teknologi [4].

Penggunaan teknologi dalam layanan digital, termasuk industri olahraga, telah mendorong adopsi tiket digital yang memberikan kemudahan dan pengalaman interaktif bagi pengguna. *Website* Kita Garuda menawarkan fitur inovatif untuk mendukung kebutuhan suporter olahraga. Model UTAUT2 digunakan untuk menganalisis faktor seperti *Perception of Benefit, Ease of Use*, dan *Trust* yang mempengaruhi adopsi teknologi, yang dinilai lebih signifikan dibandingkan faktor eksternal seperti kesiapan infrastruktur [4], [8]. Hasil skripsi ini akan memberikan wawasan mendalam bagi pengelola *website* Kita Garuda untuk terus meningkatkan layanan berbasis digital dalam mendukung pengalaman suporter secara optimal.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan pada bagian diatas, maka rumusan masalah bertujuan untuk menganalisis pengaruh faktor penerimaan pengguna *website* Kita Garuda menggunakan UTAUT 2.

1.3. Batasan Masalah

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

1. Responden penelitian adalah pengguna yang pernah memesan tiket dalam 6 bulan terakhir pada *website* Kita Garuda.
2. Variabel yang digunakan dalam modifikasi UTAUT 2 meliputi Intrinsic Motivation (*Effort Expectancy, Hedonic Motivation, Habit*), Extrinsic Motivation (*Performance Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Price Value*), dan variabel tambahan *Service Satisfaction, Continued Intention*, dan *Psychological Discomfort*.
3. Metode analisis yang digunakan adalah SEM-PLS.
4. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik Probability Sampling dengan jenis Simple Random Sampling.

1.4. Tujuan Penelitian

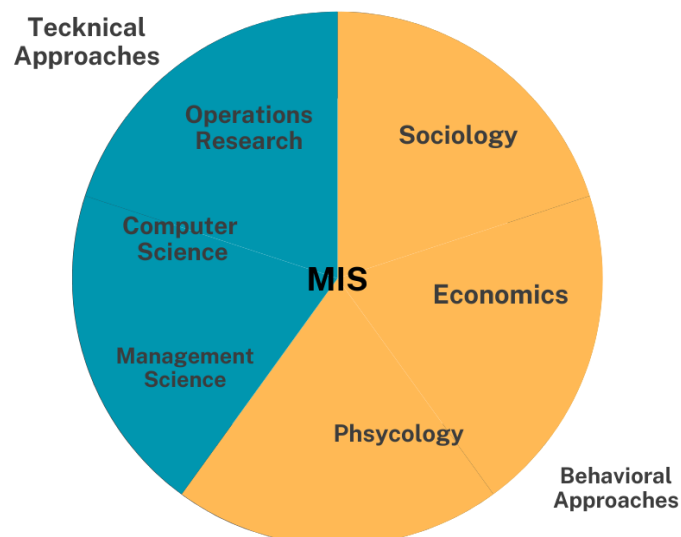
Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan yang ingin dicapai dalam skripsi ini adalah untuk menganalisis pengaruh faktor penerimaan pengguna website Kita Garuda menggunakan UTAUT 2.

1.5 Manfaat Penelitian

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

1. Menganalisis pengaruh faktor penerimaan pengguna terhadap *website* Kita Garuda yang dianalisis menggunakan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2)*.
2. Skripsi ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti lainnya dengan topik serupa, yang dapat memperkaya literatur tentang analisis pengaruh penerimaan pengguna terhadap website Kita Garuda dalam konteks pembelian tiket, melalui platform website Kita Garuda.

1.6 Relevansi Sistem Informasi



Gambar 1.1. Manajemen Sistem Informasi [9]

Gambar diatas merupakan relevansi sistem informasi dalam skripsi ini dengan studi kasus *website* Kita Garuda terletak pada bagaimana teknologi informasi digunakan untuk mendukung dan memfasilitasi pembelian tiket secara digital bagi suporter olahraga. Sistem informasi yang terintegrasi pada *website* Kita Garuda mencakup pengelolaan data pemesan tiket, transaksi online, serta layanan pendukung lainnya yang mendukung pengalaman pengguna secara keseluruhan. Sistem informasi adalah integrasi dari berbagai komponen teknologi informasi yang secara teknis dapat diartikan sebagai serangkaian elemen yang saling terhubung untuk menghasilkan informasi bagi organisasi atau kelompok tertentu [9].

Dalam skripsi ini menggunakan *Behavioral Approach*, yang berfokus pada perilaku pengguna terhadap teknologi informasi. Pendekatan perilaku ini menyoroti bagaimana teknologi diterima dan digunakan oleh individu serta kelompok dalam organisasi, dengan mempertimbangkan faktor-faktor seperti persepsi dan sikap pengguna terhadap teknologi [10].

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 sistem 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.