

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan dengan memiliki lebih dari 17.000 pulau, membuatnya sangat bergantung pada transportasi laut dalam mendukung mobilitas masyarakat dan distribusi barang antarwilayah. Kondisi geografis tersebut menjadikan transportasi laut sebagai penopang utama perekonomian nasional[1]. Berdasarkan data yang dipublikasikan BPS, jumlah penumpang angkutan laut domestik selama Januari-November 2025 tercatat meningkat sebanyak 27,8 juta orang atau meningkat sebesar 16,71 persen, sedangkan volume barang mencapai 463,8 juta ton atau meningkat sebesar 16,77 persen[2]. Data tersebut menegaskan bahwa transportasi laut semakin diminati dan memiliki peran yang semakin penting dalam mendukung aktivitas ekonomi dan mobilitas masyarakat.

Meningkatnya jumlah pengguna kapal laut di Indonesia juga memunculkan tantangan maraknya kejadian penipuan tiket kapal yang merugikan masyarakat[3]. Hal ini mendorong perusahaan pelayaran di Indonesia untuk melakukan transformasi digital dalam layanannya. Salah satu bentuk penerapan transformasi digital tersebut adalah penggunaan sistem pemesanan tiket secara elektronik (*e-ticketing*) yang memungkinkan proses pemesanan tiket dapat dilakukan secara mandiri, cepat dan efisien[4]. Hal ini sejalan dengan regulasi pemerintah yaitu Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 19 Tahun 2020 terkait penyelenggaraan tiket angkutan penyeberangan secara elektronik yang mewajibkan perusahaan pelayaran untuk menyediakan layanan tiket elektronik[5].

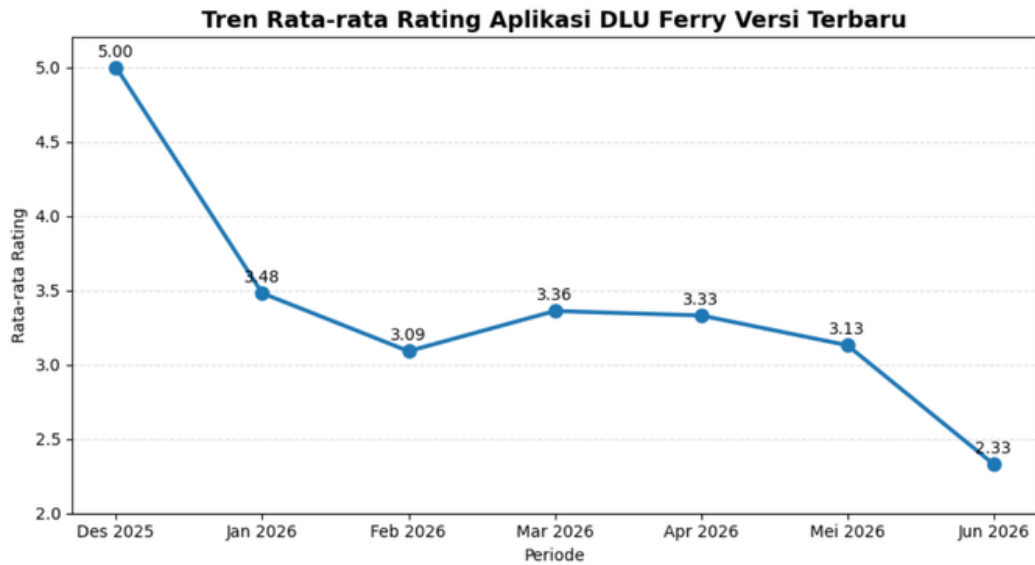
Tabel 1. 1 Aplikasi *E-ticketing* Pelayaran di Indonesia

Nama Aplikasi	Tahun Rilis	Jumlah Unduhan	Rating	Jumlah Ulasan
DLU Ferry	2018	+1.000.000	4.4	5,9 rb ulasan
PELNI	2022	+1.000.000	3.1	6,3 rb ulasan
Ferizy	2020	+1.000.000	3.4	16,8 rb ulasan

Berbagai perusahaan pelayaran baik BUMN maupun swasta di Indonesia telah mulai menerapkan layanan *e-ticketing* melalui aplikasi *mobile*. Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui bahwa semua aplikasi *e-ticketing* pelayaran tersebut telah mencapai lebih dari satu juta unduhan, mengindikasikan tingginya minat masyarakat terhadap layanan ini. Di antara ketiga aplikasi tersebut, DLU Ferry mencatatkan rating tertinggi sebesar 4,4 melampaui PELNI (3,1) dan Ferizy (3,4) yang mencerminkan bahwa secara historis aplikasi DLU Ferry memiliki tingkat kepuasan pengguna tertinggi diantara kompetitornya meskipun dikembangkan oleh perusahaan pelayaran swasta[6].

Berdasarkan keberhasilan tersebut, PT Dharma Lautan Utama meluncurkan versi terbaru aplikasi DLU Ferry pada 29 Desember 2025 sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas layanan digital melalui pembaruan antarmuka dan peningkatan fitur aplikasi. Aplikasi DLU Ferry dirancang untuk memberikan kemudahan kepada calon penumpang dalam melakukan pemesanan tiket tanpa harus datang langsung ke agen atau kantor cabang, meliputi akses informasi jadwal kapal secara *realtime*, melakukan pemesanan tiket, dan mengelola tiket secara lebih praktis. Penerapan sistem *e-ticketing* melalui aplikasi DLU Ferry juga memberikan dampak positif terhadap operasional layanan, meminimalkan praktik percaloan dan mencegah kelebihan kapasitas penumpang[7].

Namun, respons pengguna terhadap aplikasi versi terbaru menunjukkan kondisi yang berlawanan dengan harapan. Berdasarkan hasil *scraping* ulasan *Google Play Store*, rata-rata rating aplikasi versi terbaru menunjukkan tren yang cenderung menurun sejak awal peluncuran sebagaimana ditunjukkan pada gambar 1.1. Pada awal peluncuran di bulan Desember 2025 rata-rata rating masih mencapai 5,00, kemudian menurun menjadi 3,48 pada Januari 2026 dan kembali turun menjadi 3,09 pada Februari 2026. Meskipun sempat meningkat menjadi 3,36 pada Maret 2026, rating kembali mengalami penurunan menjadi 3,33 pada April 2026, 3,13 pada Mei 2026, hingga mencapai 2,33 pada Juni 2026. Tren tersebut menunjukkan bahwa seiring berjalannya waktu penggunaan aplikasi versi terbaru, penilaian pengguna terhadap kualitas aplikasi justru cenderung menurun. Kondisi ini mengindikasikan bahwa pembaruan aplikasi belum sepenuhnya memberikan pengalaman penggunaan yang sesuai dengan harapan pengguna.



Gambar 1. 1 Tren Rata-Rata Rating Aplikasi DLU Ferry Versi Terbaru

Sumber: Hasil *scrapping* di *google play store*, 2026

Analisis lebih lanjut terhadap konten ulasan negatif aplikasi versi terbaru di *google play store* difokuskan pada rating 1 hingga 3 yang didominasi pengalaman negatif dan kritik terhadap aplikasi. Analisis tersebut menunjukkan beberapa permasalahan yang muncul secara berulang yaitu masalah kegagalan login dan konektivitas server ditemukan pada 18 ulasan yang tercermin dalam keluhan seperti “gak bisa login”, “server eror terus”, dan “tidak dapat terhubung ke server”. Selanjutnya sebanyak 40 ulasan secara eksplisit membandingkan dan menyatakan preferensi terhadap versi lama yang tercermin dengan keluhan berulang seperti “bagusan aplikasi yang lama”, “lebih enak versi dulu yang sekarang ribet”, dan “update bukannya malah bikin nyaman tp malah bikin ribet”. Permasalahan lain juga ditemukan pada fitur jadwal dan layanan pembatalan yang muncul pada 5 ulasan, seperti “jadwal tidak bisa muncul”, “jadwal dibatalkan”, “uang refund disuruh ambil sendiri ke kantornya”.

Banyaknya keluhan pengguna mengenai kegagalan login dan konektivitas server mengindikasikan adanya permasalahan pada kualitas sistem (*System Quality*), sedangkan keluhan terkait jadwal yang tidak muncul, pembatalan perjalanan, serta proses pengembalian dana menunjukkan adanya indikasi permasalahan pada kualitas informasi (*Information Quality*) dan kualitas layanan (*Service Quality*) yang disediakan aplikasi DLU Ferry. Berbagai permasalahan

tersebut kemudian berpotensi membentuk persepsi pengguna mengenai kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) yang tercermin melalui keluhan bahwa aplikasi ribet dan juga persepsi manfaat yang dirasakan (*Perceived Usefulness*) yang tercermin bahwa pengguna menyatakan preferensi terhadap aplikasi versi lama. Pengalaman penggunaan yang kurang memuaskan tersebut diduga dapat menurunkan niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi DLU Ferry (*Intention to Use*). Di samping itu, mengingat aplikasi DLU Ferry merupakan layanan digital yang dikembangkan oleh perusahaan swasta, pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan layanan digital yang disediakan perusahaan berpotensi memengaruhi kepercayaan terhadap perusahaan (*Brand Trust*). Kepercayaan ini penting karena pengguna tidak hanya menilai kualitas aplikasi, tetapi juga keandalan perusahaan dalam menyediakan layanan digital yang aman, andal, dan mampu mendukung kebutuhan perjalanan mereka.

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa penerimaan aplikasi DLU Ferry terjadi melalui suatu mekanisme, yaitu kualitas sistem, informasi, dan layanan sebagai karakteristik aplikasi terlebih dahulu berperan menjadi *stimulus* yang diterima pengguna, kemudian diproses menjadi persepsi dalam diri pengguna (*organism*), sebelum akhirnya memengaruhi niat penggunaan aplikasi (*response*). Oleh karena itu, skripsi ini menggunakan kombinasi *Technology Acceptance Model* (TAM) dan kerangka *Stimulus–Organism–Response* (S-O-R) untuk menjelaskan mekanisme tersebut secara menyeluruh. Dalam kerangka ini, *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality* diposisikan sebagai *stimulus* karena merupakan karakteristik aplikasi yang pertama kali diterima pengguna ketika berinteraksi dengan aplikasi. *Stimulus* tersebut selanjutnya diproses dalam diri pengguna menjadi kondisi internal pengguna (*organism*), yang direpresentasikan melalui *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* dari *Technology Acceptance Model* (TAM), serta *Brand Trust* sebagai bentuk evaluasi psikologis pengguna terhadap penyedia layanan. Hasil dari proses tersebut kemudian tercermin pada *Intention to Use* sebagai *response*, yaitu keputusan pengguna untuk tetap menggunakan atau tidak menggunakan aplikasi DLU Ferry.

Sejumlah penelitian terdahulu mendukung penggunaan kerangka S-O-R dan TAM dalam menjelaskan perilaku adopsi teknologi digital. Studi terdahulu

pada konteks pariwisata digital, Chen et al. [8] menemukan bahwa kualitas informasi dan kualitas layanan sebagai *stimulus* mampu memengaruhi *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* yang kemudian membentuk niat penggunaan museum virtual di China. Sementara itu, penelitian Widyaningrum et al. [9] pada pengguna *e-commerce* di Indonesia menunjukkan bahwa pengalaman pengguna sebagai stimulus membentuk sikap penggunaan sebagai kondisi internal yang pada akhirnya memengaruhi niat keberlanjutan penggunaan aplikasi Shopee. Penelitian Albayrak et al. [10] secara khusus menggabungkan TAM dan S-O-R dalam konteks penggunaan aplikasi mobile perjalanan dan menemukan bahwa kualitas aplikasi *mobile* sebagai *stimulus* memengaruhi *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, serta *brand trust* yang kemudian berpengaruh terhadap *intention to use*. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kombinasi TAM dan S-O-R mampu menjelaskan proses penerimaan teknologi secara lebih komprehensif karena mempertimbangkan faktor teknologi sekaligus faktor psikologis pengguna. Oleh karena itu, penerapan model TAM dan S-O-R dalam menjelaskan berbagai faktor yang memengaruhi penerimaan dalam menggunakan aplikasi DLU Ferry, dinilai relevan dan tepat karena relevansi teoritisnya telah teruji.

Berdasarkan uraian diatas, evaluasi terhadap pengaruh faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan aplikasi DLU Ferry sebagai sarana pemesanan tiket kapal perlu dilakukan, mengingat perannya dalam mendukung efisiensi waktu dan fleksibilitas bagi calon penumpang yang merencanakan dan melakukan perjalanan menggunakan kapal laut. Hasil evaluasi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris terhadap pengembangan kajian penerimaan teknologi pada konteks aplikasi *e-ticketing* transportasi laut di Indonesia, serta menjadi referensi bagi pengembang aplikasi, penyedia layanan transportasi laut, maupun pihak-pihak yang berkepentingan dalam memahami kondisi penerimaan aplikasi *e-ticketing* transportasi laut di Indonesia dari perspektif pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan aplikasi DLU Ferry dapat dijelaskan menggunakan kombinasi

Technology Acceptance Model (TAM) dengan kerangka kerja *Stimulus-Organism-Response (S-O-R)*?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam skripsi ini disusun untuk menjaga ruang lingkup pembahasan agar tetap sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Skripsi ini melibatkan responden penelitian berusia minimal 17 tahun dan pernah menggunakan aplikasi DLU Ferry dalam jangka waktu 3 bulan terakhir. Kriteria usia minimal 17 tahun dipilih karena responden dianggap telah memiliki kemampuan untuk memberikan penilaian secara mandiri terhadap pengalaman penggunaan aplikasi. Sementara itu, batas waktu penggunaan aplikasi selama 3 bulan terakhir ditetapkan untuk memastikan bahwa persepsi responden mengacu pada versi terbaru aplikasi DLU Ferry yang menjadi objek penelitian, sehingga pengalaman penggunaan yang dinilai tidak tercampur dengan pengalaman menggunakan versi sebelumnya.
2. Skripsi ini juga melibatkan pengguna yang pernah menggunakan layanan kapal DLU dalam kurun waktu 12 bulan terakhir. Batas waktu 12 bulan digunakan karena perjalanan laut antarpulau merupakan aktivitas yang jarang dan bersifat musiman agar dapat menjangkau responden dengan pengalaman penggunaan kapal DLU lebih luas. Kriteria tersebut juga dipilih karena pengalaman penggunaan kapal merupakan konstruk psikologis yang terbentuk dari akumulasi pengalaman dalam jangka waktu yang lebih panjang, sehingga rentang 12 bulan lebih representatif untuk menangkap pembentukan kepercayaan merek (*Brand Trust*) secara utuh.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat, maka tujuan dari skripsi ini adalah untuk menganalisis pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi niat penggunaan aplikasi DLU Ferry pada pengguna transportasi laut menggunakan kombinasi *Technology Acceptance Model* dan S-O-R, serta memberikan bukti empiris mengenai mekanisme penerimaan aplikasi *e-ticketing* transportasi laut di Indonesia.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Temuan skripsi ini memberikan kontribusi empiris terhadap pengembangan penerimaan aplikasi melalui kombinasi *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Stimulus-Organism-Response* (S-O-R) pada konteks aplikasi *e-ticketing* transportasi laut di Indonesia. Hasil skripsi ini diharapkan dapat memperkaya referensi ilmiah mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan aplikasi serta menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji adopsi aplikasi pada sektor transportasi.

2. Manfaat Praktis

Skripsi ini memberikan gambaran empiris mengenai faktor-faktor yang secara statistik terbukti memengaruhi penerimaan aplikasi *e-ticketing* transportasi laut berdasarkan perspektif pengguna nyata. Hasil skripsi ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengembang aplikasi *e-ticketing* maupun pihak-pihak yang berkepentingan dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan aplikasi oleh pengguna. Selain itu, hasil skripsi ini juga dapat menjadi rekomendasi dalam pengembangan fitur pada aplikasi *e-ticketing* kapal laut agar lebih sesuai dengan kebutuhan serta pengalaman pengguna.

1.6 Relevansi Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan aspek penting yang mendukung peningkatan efektivitas dan efisiensi operasional dalam suatu organisasi. Bidang ilmu ini bersifat multidisipliner sehingga tidak didominasi oleh satu teori atau perspektif tertentu. Fokus utama kajian sistem informasi tidak hanya terbatas pada aspek teknologi, tetapi juga mencakup pada interaksi antara sistem, pengguna, dan organisasi. Kajian sistem informasi terbagi menjadi dua pendekatan yaitu *Technical Approches* dan *Behavioral Approaches*. Kedua pendekatan ini mempelajari bagaimana teknologi informasi dirancang, diimplementasikan, dan dimanfaatkan untuk mendukung aktivitas organisasi serta pengambilan keputusan, sehingga keberhasilan suatu sistem sangat ditentukan oleh tingkat penerimaan penggunaanya[11].



Gambar 1. 2 Manajemen Sistem Informasi

Dalam konteks skripsi ini, aplikasi DLU Ferry merupakan sistem informasi berbasis teknologi digital yang digunakan untuk mendukung proses layanan, seperti pencarian jadwal, pembelian tiket, dan penyampaian informasi kepada pengguna. Penelitian skripsi ini relevan dengan *Behavioral Approaches* karena berfokus pada analisis faktor-faktor yang perlu ditingkatkan sebagai prioritas dari sudut pandang pengguna akhir dalam penerimaan dan penggunaan sistem.

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini disusun dengan sistematika yang jelas untuk memberikan panduan dan struktur yang jelas agar penyusunan laporan tetap terfokus pada tujuan penelitian. Susunan penulisannya dapat dilihat sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang serta urgensi penelitian yang diangkat. Selain itu, dijelaskan pula rumusan masalah, tujuan penelitian, serta manfaat penelitian. Bab ini juga memuat batasan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan yang menjadi pedoman dalam penyusunan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini memuat landasan teori dan kajian terhadap penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan guna mendukung penyusunan model konseptual dan perumusan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan tahapan pelaksanaan penelitian, mencakup proses penelitian skripsi, perumusan dan indentifikasi masalah, kajian pustaka, penyusunan model konseptual, penetapan definisi operasional variabel, perumusan hipotesis, penentuan teknik pengumpulan data, penetapan populasi dan sampel, penyusunan serta pengujian instrumen penelitian, analisis data, hingga penarikan kesimpulan dan rekomendasi.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan hasil penelitian beserta pembahasannya dengan mengaitkan temuan yang diperoleh dengan teori dan penelitian terdahulu yang relevan dengan *e-ticket*, serta mengevaluasi apakah hasil penelitian mendukung atau tidak mendukung hipotesis yang diajukan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari temuan penelitian skripsi. Selain itu, disajikan pula saran untuk penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini memuat referensi yang digunakan sebagai dasar teori dan acuan dalam penyusunan skripsi, baik dari jurnal, buku, maupun sumber ilmiah lainnya.