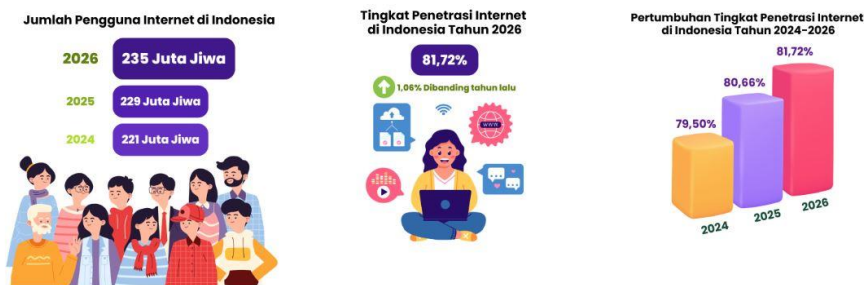


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi telah memicu transformasi besar di pelbagai bidang, termasuk pendidikan, kesehatan, tata kelola pemerintahan, hingga industri jasa dan pariwisata. Perubahan ini didorong oleh perluasan akses internet yang memudahkan masyarakat meraih informasi sekaligus menikmati aneka layanan digital. Tren kenaikan jumlah pengguna internet di Indonesia tersebut tercermin jelas pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia

Berdasarkan laporan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), jumlah pengguna internet di Indonesia pada tahun 2026 mencapai sekitar 235 juta jiwa atau sebesar 81,72% dari total penduduk Indonesia. Jumlah tersebut mengalami peningkatan dibandingkan tahun 2025 yang tercatat sebanyak 229 juta jiwa atau sekitar 80,66% dari total populasi [47]. Data tersebut menunjukkan bahwa penggunaan internet terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Meningkatnya jumlah pengguna internet memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh informasi, berkomunikasi, serta memanfaatkan berbagai layanan digital untuk mendukung aktivitas sehari-hari.

Meningkatnya penggunaan internet turut mendorong berkembangnya berbagai platform digital yang memberikan kemudahan dalam melakukan berbagai aktivitas, mulai dari mencari informasi, melakukan transaksi, hingga memperoleh layanan secara daring. Berbagai layanan yang sebelumnya dilakukan secara langsung kini dapat diakses melalui internet sehingga prosesnya menjadi lebih praktis, cepat, dan

efisien. Salah satu sektor yang mengalami perkembangan pesat akibat pemanfaatan teknologi digital adalah sektor pariwisata. Menurut laporan *World Travel & Tourism Council* (WTTC), penggunaan teknologi digital pada sektor pariwisata mampu meningkatkan efisiensi operasional, memperluas jangkauan pasar, serta memberikan pengalaman yang lebih baik bagi wisatawan. Salah satu bentuk penerapan teknologi tersebut adalah hadirnya *Online Travel Agent* (OTA) sebagai platform yang memudahkan masyarakat dalam memperoleh berbagai layanan perjalanan [4].

Online Travel Agent (OTA) merupakan platform digital yang menghubungkan penyedia layanan perjalanan, seperti maskapai penerbangan, hotel, dan destinasi wisata, dengan masyarakat melalui sistem pemesanan secara daring. Kehadiran OTA memberikan kemudahan bagi pengguna untuk mencari informasi, membandingkan harga, hingga melakukan pemesanan dalam satu platform dengan proses yang lebih praktis, cepat, dan efisien [4]. Seiring meningkatnya penggunaan layanan digital di bidang pariwisata, semakin banyak perusahaan yang memanfaatkan OTA untuk memperluas jangkauan layanan sekaligus mempermudah pelanggan dalam melakukan pemesanan tiket transportasi maupun kebutuhan perjalanan lainnya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa OTA telah menjadi bagian penting dalam mendukung perkembangan industri pariwisata digital di Indonesia. Salah satu platform OTA yang banyak digunakan masyarakat adalah Traveloka.

Traveloka merupakan perusahaan teknologi di bidang perjalanan yang menyediakan berbagai layanan dalam satu aplikasi, mulai dari pemesanan tiket pesawat, hotel, kereta api, hingga berbagai kebutuhan perjalanan lainnya [5]. Perusahaan ini didirikan oleh Ferry Unardi, Derianto Kusuma, dan Albert Zhang pada tahun 2012 dengan layanan awal berupa pencarian dan perbandingan harga tiket pesawat. Seiring perkembangannya, pada tahun 2013 Traveloka mulai menyediakan layanan pemesanan tiket secara langsung, kemudian memperluas layanannya ke reservasi hotel dan destinasi wisata pada tahun 2014 [38]. Saat ini, berdasarkan informasi resmi Traveloka, aplikasinya telah diunduh lebih dari 139 juta kali dan memiliki lebih dari 49 juta pengguna aktif setiap bulan di kawasan Asia Tenggara. Jumlah tersebut menunjukkan bahwa Traveloka menjadi salah satu

platform perjalanan digital yang banyak digunakan oleh masyarakat, khususnya di Indonesia.

Meskipun memiliki jumlah pengguna yang besar, Traveloka masih menghadapi berbagai kendala yang dapat memengaruhi pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasinya. Beberapa permasalahan yang sering disampaikan pengguna berkaitan dengan proses *refund*, *reschedule*, layanan *paylater*, serta lamanya respons dari layanan pelanggan [1]. Selain itu, masih terdapat keluhan mengenai kecepatan sistem dan kemudahan penggunaan pada kondisi tertentu. Permasalahan tersebut berpotensi memengaruhi kepuasan pengguna dan menurunkan kepercayaan terhadap layanan yang diberikan. Evaluasi sistem informasi pada aplikasi Traveloka sangat penting untuk mengukur kinerja aplikasi serta kemampuannya dalam memenuhi ekspektasi pengguna. Kehadiran berbagai kendala teknis dan operasional menegaskan perlunya penilaian terhadap tingkat keberhasilan sistem ini. Langkah tersebut bertujuan memastikan apakah layanan yang tersedia sudah menjawab kebutuhan konsumen.

Model DeLone & McLean menjadi acuan utama yang sering dipakai untuk menilai efektivitas sistem informasi. Diluncurkan pertama kali pada 1992, model ini disempurnakan pada 2003 dengan memasukkan dimensi *Service Quality*. Peneliti memilih framework DeLone & McLean karena sanggup mengevaluasi keberhasilan sistem melalui enam dimensi kunci, yakni *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality*, *Use*, *User Satisfaction*, dan *Net Benefits*. Melalui keterkaitan antarvariabel ini, peneliti dapat mengidentifikasi faktor penentu keberhasilan sistem informasi sekaligus manfaat nyata yang diterima oleh penggunanya [6].

Penggunaan aplikasi Traveloka yang terus meningkat, termasuk di Kota Surabaya, menunjukkan bahwa penelitian mengenai keberhasilan sistem informasi pada aplikasi ini masih layak untuk dilakukan. Namun, penelitian yang secara khusus mengkaji keberhasilan sistem informasi Traveloka pada pengguna di Surabaya dengan menggunakan Model DeLone & McLean masih belum banyak

ditemukan. Oleh sebab itu riset ini mengadaptasi Model DeLone & McLean dengan memasukkan variabel *Trust*. Integrasi variabel tersebut bertumpu pada krusialnya rasa aman konsumen saat mengakses aplikasi yang mengelola data pribadi serta transaksi finansial secara daring. Penelitian ini bertujuan memberikan gambaran komprehensif mengenai keterkaitan antara *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality*, *Use*, *User Satisfaction*, *Net Benefits*, dan *Trust* dalam mengukur efektivitas sistem informasi Traveloka. Temuan studi ini juga diharapkan memberi masukan konstruktif bagi tim pengembang untuk menyempurnakan kualitas layanan, sehingga aplikasi Traveloka mampu menghadirkan pengalaman pengguna yang lebih optimal, terutama bagi konsumen di Kota Surabaya. Oleh . Atas dasar tersebut, penelitian ini mengangkat judul "Evaluasi Keberhasilan Sistem Informasi pada Aplikasi Traveloka Menggunakan Model DeLone & McLean".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, perumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana hasil evaluasi keberhasilan sistem informasi pada aplikasi Traveloka menggunakan model DeLone & McLean?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah, maka perlu dilakukan pembatasan dalam lingkup penelitian. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Traveloka yang berada di Surabaya dan pernah menggunakan aplikasi tersebut minimal satu kali.
2. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada model DeLone & McLean yang dimodifikasi, meliputi *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality*, *Use*, *User Satisfaction*, *Net Benefits* dan *Trust*.

1.4 Tujuan

Tujuan riset ini adalah untuk menganalisis berbagai faktor yang memengaruhi tingkat keberhasilan aplikasi Traveloka sebagai agen perjalanan digital berbasis model DeLone & McLean.

1.5 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan serta manfaat penggunaan aplikasi Traveloka bagi pengguna di Surabaya.
2. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pengembang dalam meningkatkan kualitas layanan yang ada pada aplikasi Traveloka.
3. Diharapkan dapat menjadi bahan referensi atau sumber informasi bagi peneliti lain yang melakukan penelitian serupa.

1.6 Relevansi SI

Sistem informasi merupakan gabungan elemen terintegrasi yang berfungsi menghimpun, mengolah, dan menyimpan data guna menunjang operasional organisasi serta proses pengambilan keputusan [57]. Sistem informasi tidak terbatas pada infrastruktur teknologi seperti perangkat keras, perangkat lunak, dan jaringan, melainkan melibatkan peran manusia di dalamnya. Fungsi utama sistem informasi adalah menciptakan nilai tambah dengan menyediakan informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu, sehingga organisasi dapat menjalankan kegiatan operasional secara efektif dan efisien.



Gambar 1.2 Pendekatan Manajemen Sistem Informasi

Berdasarkan Gambar 1.2, pendekatan sistem informasi terbagi menjadi 2 (dua) kelompok utama. Pertama, *Technical Approach* yang berfokus pada ranah teknis dengan menitikberatkan komponen teknologi seperti perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*). Kedua, *Behavioral Approach* yang berfokus pada perilaku manusia dalam mengimplementasikan serta memakai sistem informasi, sekaligus menguji dampaknya bagi individu maupun organisasi [57]. Pendekatan perilaku (*behavioral approach*) ini mencakup 3 bidang ilmu utama, yaitu:

1. Sosiologi (*Sociology*)

Sosiologi menyoroti hubungan antara sistem informasi dan struktur sosial dalam organisasi maupun masyarakat. Pendekatan ini mempelajari bagaimana teknologi memengaruhi pola interaksi antarpengguna serta perubahan kebiasaan sosial dalam melakukan transaksi. Dalam konteks Traveloka, hal ini tercermin dari bagaimana kehadiran aplikasi mengubah kebiasaan masyarakat dalam merencanakan dan memesan perjalanan, dari cara konvensional menjadi serba digital.

2. Ekonomi (*Economy*)

Ekonomi berfokus pada bagaimana teknologi dapat menciptakan efisiensi, mengurangi biaya serta meningkatkan produktivitas. Pendekatan ini melihat sistem informasi sebagai sumber daya strategis yang dapat memberikan keunggulan kompetitif bagi perusahaan. Pada Traveloka, hal ini terlihat dari bagaimana sistem digitalnya memangkas biaya transaksi, mempercepat proses pemesanan, serta memberikan Traveloka posisi kompetitif di industri *Online Travel Agent* (OTA).

3. Psikologi (*Psychology*)

Psikologi meneliti bagaimana individu memproses informasi, beradaptasi terhadap teknologi baru dan bereaksi terhadap perubahan sistem yang melibatkan komputerisasi. Pendekatan ini mencakup studi tentang persepsi, motivasi, kepuasan, serta resistensi pengguna terhadap perubahan yang disebabkan oleh penerapan teknologi. Dalam konteks penelitian ini, aspek psikologi tercermin dari bagaimana pengguna mempersepsikan kualitas sistem dan informasi Traveloka, yang pada akhirnya membentuk tingkat kepuasan mereka sebagaimana diukur dalam Model DeLone dan McLean.

Penelitian ini termasuk ke dalam pendekatan *Behavioral Approach* karena menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan penggunaan aplikasi Traveloka sebagai sistem informasi berbasis platform digital dalam layanan pemesanan perjalanan. Pendekatan ini tidak berfokus pada sisi teknis aplikasi Traveloka saja, melainkan pada cara pengguna menilai, merespons, dan mengukur kualitas serta manfaat dari sistem tersebut. Mengacu pada Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (DeLone & McLean, 2003), studi ini

mengulas secara mendalam variabel *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality*, *Use*, *User Satisfaction*, dan *Net Benefits* untuk mengukur keberhasilan aplikasi Traveloka dalam memberikan manfaat serta kepuasan bagi penggunanya.

1.7 Sistematika Penulisan

Penulisan laporan skripsi ini disusun secara sistematis ke dalam 5 (lima) bab utama untuk memberikan alur pembahasan yang terstruktur dan mudah dipahami, berawal dari pendahuluan hingga penarikan kesimpulan. Sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I

PENDAHULUAN

Bagian ini menyajikan latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan riset, kontribusi penelitian, relevansi bidang sistem informasi, dan struktur organisasi penulisan skripsi.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi uraian mengenai teori dasar, konsep, serta tinjauan literatur dari penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik penelitian ini.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Bagian ini menguraikan tahapan riset yang mencakup penelusuran literatur, perumusan masalah, penyusunan kerangka konseptual, batasan operasional variabel, formulasi hipotesis, penetapan populasi dan sampel, perancangan kuesioner, hingga teknik pengolahan serta analisis data.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan hasil penelitian serta pembahasan yang diperoleh selama proses penelitian sehingga menghasilkan temuan faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan sistem informasi pada

aplikasi Traveloka menggunakan model DeLone & McLean.

BAB V

PENUTUP

Bagian ini memuat rangkuman akhir dari seluruh hasil analisis beserta rekomendasi praktis untuk pengembang platform dan peneliti berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini mencantumkan daftar rujukan akademis yang menjadi acuan dalam penyusunan laporan ini.

LAMPIRAN

Bagian ini berisi dokumen pendukung yang berkaitan dengan penyusunan skripsi ini.