

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan jaman telah menjadikan kebutuhan semakin kompleks. Kebutuhan akan kemudahan dalam mengakses teknologi mengharuskan suatu perusahaan untuk meningkatkan kinerjanya demi memenuhi faktor kepuasan pelanggan. Teknologi informasi (TI) merupakan teknologi yang digunakan dalam proses mengolah hingga menyampaikan informasi. Selain itu teknologi berperan sebagai alat bantu dalam proses pengambilan keputusan bisnis pada berbagai fungsi manajerial sehingga perusahaan dapat memiliki daya saing di pasar.

Perkembangan TI yang semakin cepat akhir-akhir ini berdampak juga terhadap semua sektor kegiatan bisnis. Beberapa perkiraan mengindikasikan bahwa, sejak tahun 1980-an sekitar 50 persen modal baru para investor diinvestasikan untuk pengembangan TI (Nia Auliya, 2018). Perkembangan tersebut dimanfaatkan oleh semua sektor kegiatan bisnis untuk merancang suatu TI yang handal, berkualitas, dan mudah digunakan. Hal tersebut harus dilakukan untuk memenuhi kebutuhan informasi pada sektor kegiatan bisnis yang sangat membutuhkan informasi yang dapat diakses dengan cepat, tepat waktu, relevan, dan akurat (Nia Auliya, 2018).

Peningkatan penggunaan teknologi komputer sebagai salah satu bentuk pengembangan teknologi informasi telah banyak mengubah pemrosesan data akuntansi secara manual menjadi otomatis. Otomatisasi teknologi informasi yang berdasarkan pada komputer dapat melakukan berbagai fungsi secara cepat dan tepat. Teknologi informasi dalam suatu perusahaan akan membantu penyediaan informasi dengan cepat sesuai dengan kebutuhan manajer dalam pengambilan keputusan, selain itu teknologi informasi tidak hanya digunakan dalam pengolahan data, namun juga dapat digunakan untuk mengetahui lebih cepat jika timbul

permasalahan dalam organisasi dan memfokuskan pada sumber tertentu guna mengambil tindakan yang tepat.

Teknologi informasi digunakan untuk meningkatkan kinerja para individu sebagai anggota organisasi bisnis yang secara agregat diharapkan dapat meningkatkan kinerja organisasi. Oleh karena itu hal penting yang harus diperhatikan oleh pelaku bisnis dalam menerapkan teknologi informasi adalah sejauh mana keberhasilan sistem tersebut membawa dampak positif dalam peningkatan kinerja baik individu maupun organisasi secara keseluruhan. Manfaat penggunaan teknologi informasi dapat diukur melalui suatu evaluasi yang dapat memberikan gambaran keberhasilan sistem itu sendiri. Model pemanfaatan dan penggunaan teknologi informasi telah banyak dikembangkan oleh para peneliti. Nia Auliya (2018) melakukan penelitian mengenai *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Penelitian dilakukan untuk mereview dan menggabungkan beberapa model penerimaan teknologi informasi dan menghipotesiskan ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan faktor sosial mempunyai pengaruh terhadap minat pemanfaatan teknologi informasi sedangkan minat pemanfaatan teknologi informasi dan kondisi yang memfasilitasi pemakai berpengaruh terhadap penggunaan teknologi informasi. Nia Auliya (2018) menyatakan bahwa adanya hubungan positif signifikan antara ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan faktor sosial terhadap minat pemanfaatan teknologi informasi dan hubungan positif signifikan minat pemanfaatan teknologi informasi dan kondisi-kondisi yang memfasilitasi pemakai terhadap penggunaan teknologi informasi.

Penelitian empiris terhadap Model UTAUT yang dilakukan oleh Pertiwi dan Ariyanto (2017) menemukan bahwa *effort expectancy* tidak berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* dan *facilitating conditions* memiliki pengaruh yang signifikan positif terhadap *behavioral intention*. Studi lain yang dilakukan Aristya dan Yudi (2015) menunjukkan hasil bahwa *performance expectancy* dan *social influence* merupakan prediktor yang signifikan positif bagi *behavioral intention*, namun *effort expectancy* tidak signifikan positif terhadap *use behavioral*.

Widnyana & Yadnyana (2015) meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan teknologi informasi pada perusahaan manufaktur di BEJ. Data yang digunakan adalah data primer dari pengisian kuesioner. Sebanyak 83 kuesioner kembali dari 300 yang dikirim dan 60 kuesioner yang dapat diolah. Analisis yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi yang memfasilitasi pemakai berpengaruh signifikan positif terhadap penggunaan teknologi informasi dan minat pemanfaatan teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap penggunaan teknologi informasi.

Kemajuan dalam bidang komunikasi dan teknologi informasi membawa perubahan pula dalam perkembangan dunia bisnis modern termasuk dalam bisnis perdagangan elektronik. Perdagangan elektronik atau *e-commerce* adalah penyebaran, pembelian, penjualan, pemasaran barang dan jasa melalui sistem elektronik seperti internet atau televisi, *www*, atau jaringan komputer lainnya ([id.wikipedia.org/perdagangan\\_elektronik](http://id.wikipedia.org/perdagangan_elektronik)). *E-Commerce* dapat melibatkan transfer data elektronik, pertukaran data elektronik, sistem manajemen inventori otomatis, dan sistem pengumpulan data otomatis.

Industri teknologi informasi melihat kegiatan *e-commerce* ini sebagai aplikasi dan penerapan dari *e-business* yang berkaitan dengan transaksi komersial, seperti: transfer dana secara elektronik, SCM (*supply chain management*), *e-marketing* atau pemasaran *online* (*online marketing*), pemrosesan transaksi *online* (*online transaction processing*), pertukaran data elektronik (*electronic data interchange* / EDI), dll. Salah satu contoh penerapan aplikasi *e-commerce* adalah jasa reservasi tiket perjalanan secara *online* (*e-ticket*) dengan menggunakan jaringan internet.

*E-Ticket* adalah sebuah tiket dalam bentuk digital ([id.wikipedia.org/tiket\\_elektronik](http://id.wikipedia.org/tiket_elektronik)). *E-Ticket* dapat digunakan untuk penerbangan, hotel, bioskop, dan juga suatu pertunjukan. Saat ini *e-ticket* telah menggantikan fungsi tiket pesawat konvensional yang biasanya terdiri atas beberapa kertas dan umumnya meskapai penerbangan memberlakukan biaya tambahan untuk

melakukan *issue* tiket menggunakan jenis tiket ini. *E-Ticket* mulai diberlakukan sejak 1 Juni 2009, ketika Asosiasi Transportasi Udara Internasional / IATA (*International Air Transport Association*) memberikan mandat kepada semua anggotanya agar menggunakan *e-ticket* dalam segala bentuk transaksi ([id.wikipedia.org/tiket\\_elektronik](http://id.wikipedia.org/tiket_elektronik)).

Persaingan dibidang usaha produk maupun jasa saat ini semakin ketat. Sehingga mau tidak mau hal ini menuntut usaha lebih dari setiap perusahaan untuk meningkatkan kualitas mutu produk maupun jasanya. Di Terminal Kudus, ada 50 lebih armada PO. HARYANTO, dari banyaknya bus PO. HARYANTO yang ada di Terminal Kudus maka sudah seharusnya bus PO.HARYANTO menawarkan jaminan kepuasan dari pelayanan yang dilakukan terhadap konsumen. Keluhan – keluhan konsumen sangatlah beralasan karena pada kenyataannya pelayanan dari armada PO.HARYANTO banyak kekurangan, salah satu cermin buruknya pelayanan yaitu pada akhir-akhir ini sering terjadi perubahan jadwal pemberangkatan serta kesulita pemesanan tiket. Padahal tujuan utama dari system transportasi pada umumnya adalah kepuasan pelanggan, tidak terkecuali transportasi darat, dalam pengoperasiannya sangat mengutamakan kemudahan dan kenyamanan dari angkutan tersebut. Keadaan seperti itu armada PO.HARYANTO harus berusaha untuk memulihkan kredibilitasnya di mata masyarakat agar tidak ditinggalkan oleh konsumen, karena bagaimanapun juga masih banyak pilihan selain armada bus seperti pesawat terbang, kapal laut dan travel.

Kemajuan teknologi internet dan peningkatan jumlah pengguna internet memungkinkan perusahaan untuk melakukan bisnis dengan lebih cepat dan masif, yang akhirnya membuat pasar menjadi semakin kompetitif dan secara ekstrem mengubah cara konsumen membeli barang dan jasa. Melihat kemajuan teknologi internet saat ini dijadikan sebagai peluang untuk mengembangkan fasilitas *electronic ticket* yang kemudian populer disebut *e-ticket*. Meskipun banyak manfaatnya yang didapat melalui penggunaan fasilitas *e-ticket*, masih ada konsumen yang belum menggunakan dan tetap membeli ticket melalui agen

perjalanan atau datang langsung mengantri di loket-loket. Penggunaan system baru dapat menimbulkan masalah keberterimaan individu terhadap penggunaan system tersebut. Meskipun banyak manfaat yang telah disediakan dengan adanya *electronic ticket*, masih banyak konsumen yang membeli ke loket atau agen perjalanan. Oleh karena itu, penelitian ini didasari masalah tersebut serta untuk mengetahui tingkat pemanfaatan dan penggunaan *e-ticket*. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Dan Penggunaan Sistem E-Ticket (Studi kasus pada penumpang Bus PO. Haryanto di Kudus)**”.

## 1.2. Rumusan Masalah

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa terdapat banyak faktor yang berpengaruh terhadap pengembangan sebuah teknologi informasi. Teknologi informasi telah membawa perubahan yang sangat mendasar bagi organisasi baik swasta maupun organisasi publik. Penelitian ini menguji minat pemanfaatan teknologi informasi oleh *user*. Penelitian ini mengambil objek penumpang biro perjalanan bus PO. Haryanto di terminal Kudus yang menggunakan sistem reservasi tiket *online (e-ticket)* untuk mendukung kinerjanya.

Permasalahan yang diteliti dapat dirumuskan dalam sebuah pertanyaan penelitian yaitu seberapa besar pemanfaatan penggunaan teknologi online jika dilihat dari indikator untuk memanfaatkan dan menggunakan sistem *online* dalam hal resevasi tiket perjalanan (*e-ticket*). Sesuai model tersebut rumusan permasalahan dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) berpengaruh positif terhadap pemanfaatan penggunaan teknologi informasi?
2. Apakah faktor sosial (*social influence*) berpengaruh positif terhadap pemanfaatan penggunaan teknologi informasi?
3. Apakah kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) berpengaruh positif terhadap pemanfaatan penggunaan teknologi informasi?

4. Apakah factor ekspektasi kinerja, factor social dan kondisi yang memfasilitasi secara simultan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pemanfaatan penggunaan teknologi informasi?

### **1.3 Tujuan dan Kegunaan**

#### **1.3.1 Tujuan**

Tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji secara empiris pengaruh ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) berpengaruh positif terhadap pemanfaatan penggunaan teknologi informasi.
2. Untuk menguji secara empiris pengaruh faktor sosial (*social influence*) berpengaruh positif terhadap pemanfaatan penggunaan teknologi informasi.
3. Untuk menguji secara empiris pengaruh kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) berpengaruh positif terhadap pemanfaatan penggunaan teknologi informasi.
4. Untuk menguji secara empiris pengaruh factor ekspektasi kinerja, factor social dan kondisi yang memfasilitasi secara simultan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pemanfaatan penggunaan teknologi informasi.

#### **1.3.2 Kegunaan Penulisan**

Adapun manfaat penelitian yang ingin dicapai melalui penyusunan proposal skripsi ini adalah:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat di gunakan untuk menerapkan teori-teori yang di peroleh di bangku kuliah dan mengaplikasikan dengan kenyataan yang ada, serta menambah pengalaman dan pengetahuan penulis akan masalah-masalah yang terjadi pada kegiatan Transportasi khususnya Transportasi darat. Guna memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Program Studi Transportasi di Universitas Maritim AMNI Semarang.

2. Bagi Universitas Maritim AMNI Semarang

Sebagai bahan informasi tambahan yang berkaitan dengan skripsi dan juga sebagai bahan referensi mahasiswa yang nantinya akan membuat skripsi. Menambah ilmu pengetahuan mahasiswa tentang dunia transportasi.

3. Bagi instansi

Penelitian ini di harapkan dapat memberi informasi yang bermanfaat sebagai bahan evaluasi terhadap penggunaan teknologi yang dapat dikembangkan untuk mempermudah pelayanan.

4. Bagi Pembaca

Sebagai referensi penelitian lebih lanjut dan diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi mahasiswa Universitas Maritim AMNI khususnya.

#### **1.4 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan merupakan penjelasan tentang isi dari masing-masing bab yang disajikan secara singkat dan jelas dari keseluruhan bagian proposal skripsi ini. Skripsi ini akan disajikan dalam tiga bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan latar belakang masalah perumusan masalah tujuan dan kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

#### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini membahas tentang pengertian ekspetasi kinerja, faktor social, kondisi yang memfasilitasi, minat pemanfaatan, perilaku penggunaan, jasa reservasi tiket perjalanan online (e-ticket), penelitian terdahulu, hipotesis serta kerangka pemikiran teoritis dan alur diagram penelitian

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini membahas tentang variable penelitian, definisi operasional, populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data, serta metode pengumpulan data.

**BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini membahas tentang deskripsi obyek penelitian, analisa data pembahasan masalah.

**BAB V : PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan hasil penelitian.

**DAFTAR PUSTAKA****LAMPIRAN**