

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sejauh ini teknologi telah bertumbuh dan berkembang makin pesat dari hari ke hari menyesuaikan dengan perubahan zaman. Banyak teknologi baru yang terus bermunculan di berbagai bidang. Investasi akan teknologi baru merupakan sebuah investasi yang mahal dan membutuhkan banyak waktu dan upaya (Al-Emran, Mezhuyev and Kamaludin, 2018). Karena setiap teknologi yang baru dituntut untuk lebih cepat, agar dapat mempermudah dan mempersingkat waktu manusia. Dimana pada zaman ini waktu adalah hal yang sangat mahal, karena berhubungan dengan biaya yang harus di keluarkan. Salah satu teknologi baru yang terus berkembang saat ini adalah teknologi *ticketing*. Teknologi *ticketing* ini diawali dengan munculnya SMS *ticketing*, namun seiring dengan penetrasi pengguna smartphone yang terus meluas, selanjutnya hadir teknologi *ticketing* yang baru yaitu *mobile ticketing (m-ticketing)* (Tatjana Apanasevic, 2017).

Di Indonesia salah satu perusahaan jasa transportasi yang mengimplementasikan teknologi *m-ticketing* adalah PT. Kereta Api Indonesia (KAI) (Persero). Pada tahun 2014 PT. KAI (Persero) memperkenalkan aplikasi *m-ticketing official* kepada publik yang diberi nama KAI Access (Irawan and Ditya, 2018). Aplikasi *m-ticketing* KAI Access ini merupakan salah satu produk unggulan PT. KAI (Persero) dengan bergai fitur yang bermanfaat diantaranya, memfasilitasi

pelanggan untuk memperoleh informasi jadwal keberangkatan, memperoleh lokasi stasiun terdekat dan informasi lainnya, melakukan pembelian tiket secara online, memesan makanan sebelum melakukan perjalanan, dan mengakses layanan obrolan pelanggan. Selain itu aplikasi *m-ticketing* KAI Access baru-baru ini juga menyediakan fitur *e-boarding* agar penumpang dapat melakukan *cekin* langsung dengan menunjukkan kode *booking* dalam bentuk QR Code dari *smartphone* (Amalia, 2019).

Tujuan dibuatnya aplikasi *m-ticketing* KAI Access ini adalah untuk dapat memberikan peningkatan kualitas pelayanan dan kenyamanan yang maksimal kepada pelanggan kereta api yang setiap tahun terus meningkat (F, 2019). Melihat manfaat dan tujuan dari aplikasi *m-ticketing* KAI Access tersebut, PT. KAI (Persero) berupaya terus menerus memperkenalkan dan mempromosikan KAI Access kepada masyarakat melalui iklan media cetak atau media elektronik agar dapat meningkatkan reservasi pengguna aplikasi.

Berdasarkan sumber data yang diolah langsung oleh PT. KAI (Persero), transaksi melalui aplikasi *m-ticketing* KAI Access masih diangka 4.750.413 transaksi selama bulan januari sampai bulan juli 2019 dengan jumlah pengguna yang teregistrasi masih 2.984.319. Jumlah transaksi tersebut masih jauh dibawah dari jumlah transaksi yang dilakukan pengguna melalui mitra *Business to Business* (B2B) seperti traveloka, tiket.com, pegipegi dan lainnya yang mencapai 11.253.807 pada bulan dan tahun yang sama. Data tersebut menunjukkan masih minimnya pengguna untuk menggunakan aplikasi *m-ticketing* KAI Access dan belum

merepresentasikan kesuksesan penggunaan aplikasi kepada pelanggan, mengingat jumlah penumpang kereta api sepanjang tahun 2018 yang telah mencapai 85.354.687 orang dan akan terus meningkat setiap tahunnya. Selain itu, pengguna mobile di Indonesia pada 2018 yang mencapai 70,22 Juta pengguna dan di prediksi akan mencapai 89,86 Juta pengguna pada tahun 2022 (statista.com, 2019). Jika hal ini dapat dimanfaatkan dengan maksimal akan menjadi keuntungan besar bagi PT. KAI (Persero). Oleh sebab itu perlu dilakukan analisis penentu yang mempengaruhi niat perilaku pengguna *m-ticketing* KAI Access.

Banyak model teori yang dapat digunakan untuk menganalisis penentu niat perilaku dalam penerimaan atau penggunaan sebuah teknologi atau sistem, salah satu diantaranya adalah teori *Technology Acceptance Model* (TAM). Pada dasarnya model TAM didesain secara khusus untuk memahami niat pengguna berkenaan dengan penerimaan teknologi (Sharma *et al.*, 2017). Sedangkan menurut Sharma (2019) TAM merupakan sebuah model teori yang memiliki pengaruh dan paling banyak digunakan untuk mempelajari faktor-faktor penentu penerimaan berbagai teknologi informasi atau berbagai system informasi (Sharma, 2019). Model teori TAM sangat cocok dalam mempelajari niat pengguna untuk menggunakan dan mengadopsi *mobile technology* (Buabeng-Andoh, 2018).

Berdasarkan uraian diatas, untuk mengetahui berbagai faktor yang mempengaruhi niat pengguna untuk mengadopsi teknologi *m-ticketing* KAI Access di Indonesia. Penulis, melakukan penelitian tentang analisis penentu niat pengguna teknologi *m-ticketing* KAI Access menggunakan model teori TAM dengan

menambahkan dua eksternal variabel berupa *perceived cost* dan *perceived trust*. Diharapkan dengan dilakukannya penelitian ini, dapat memperoleh *output* berupa informasi berharga untuk pemangku kepentingan yaitu pimpinan dari perusahaan PT. KAI (Persero) sebagai pembuat keputusan dan kebijakan terhadap pengembangan strategi kompetitif untuk mempromosikan teknologi *m-ticketing* KAI Access pada skala yang lebih besar, sehingga pada akhirnya memungkinkan peningkatan penerimaan oleh populasi yang ditargetkan.

1.2 Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang permasalahan yang sudah diuraikan diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana menentukan niat pengguna *m-ticketing* pada transportasi kereta api di Indonesia menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) ?

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini akan diberikan batasan masalah oleh peneliti agar fokus penelitian tidak menyimpang dari maksud dan tujuan penelitian. Diantaranya yaitu:

1. Pada penelitian ini, akan menggunakan uji sampel pada masyarakat seluruh Indonesia.
2. Penelitian ini hanya menilai pengguna *m-ticketing official* milik PT. KAI (Persero) yaitu aplikasi KAI Access.

1.4 Keaslian Penelitian

Penelitian yang dibuat ini seluruhnya merupakan hasil karya sendiri dan bukan dari hasil kutipan atau karya tulis yang telah diterbitkan oleh penulis lain sebelumnya. Keaslian ini dapat dibuktikan dengan melihat belum terdapat penelitian yang serupa ditulis dalam bentuk buku, jurnal, artikel yang publikasi oleh penulis lainnya. Penelitian yang dibuat ini, menggunakan metode yang mengacu pada penelitian-penelitian sebelumnya yang berkorelasi dengan penelitian yang telah dibuat ini.

1.5 Manfaat Penelitian

Secara keseluruhan penelitian ini mempunyai serangkaian manfaat baik yang diharapkan. Penelitian ini mempunyai manfaat teoritis maupun praktis:

1. Teoritis

Melalui penelitian ini, diharapkan diperoleh pengetahuan ataupun pemahaman baru berkenaan dengan keterkaitan antar variable yang telah di usulkan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi tambahan kepada penelitian kedepan yang berkaitan dengan *m-ticketing* ataupun teori TAM.

2. Praktis

Dengan adanya penelitian ini, kiranya dapat memberikan sumbangsih pemikiran pemangku kepentingan yaitu pihak PT. KAI (Persero) untuk memecahkan masalah adopsi aplikasi *m-ticketing* KAI Access. Penelitian ini juga

bermanfaat untuk memperbaiki dan meningkatkan solusi dari masalah adopsi aplikasi *m-ticketing* KAI Access.

1.6 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari permasalahan yang telah dirumuskan, maka yang menjadi tujuan penilitan adalah mengetahui faktor-faktor apa saja yang menentukan niat pengguna *m-ticketing* pada transportasi kereta api di Indonesia menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) ?

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika yang penulis gunakan untuk laporan Tesis ini, disusun sesuai dengan tatacara penulisan Tesis yang sudah ditetapkan oleh Universitas Atma Jaya Yogyakarta, urutan yang digunakan diantaranya :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi sekumpulan sub judul yang masing-masing dijelaskan. Sub judul tersebut terdiri dari latar belakang permasalahan, rumusan masalah, batasan masalah, keaslian penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menyajikan rangkuman-rangkuman singkat berkenaan dengan penelitan sebelumnya yang memiliki hubungan terhadap penelitian ini. Tijakan

Pustaka ini akan dijadikan rujukan oleh peneliti untuk membangun model dan hipotesis yang diusulkan.

BAB III LANDASAN TEORI

Bab ini menyajikan teori-teori pendukung yang berkenaan dengan penelitian untuk dijadikan dasar dalam penelitian ini.

BAB IV METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini akan menyajikan langkah-langkah yang menjadi panduan bagi peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini, yang diantaranya terdapat alat dan bahan penelitian, tahap penelitian dan pengumpulan data, kerangka penelitian dan variabel penelitian.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan hasil dari seluruh temuan atau bukti-bukti yang diambil dari objek penelitian secara sistematis untuk kemudian dilakukan analisis menggunakan metode yang telah ditentukan. Selanjutnya untuk dilakukan tahap pembahasan terhadap semua hasil analisis.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini adalah Bab terakhir yang berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah dijelaskan dirangkai dengan kalimat-kalimat singkat. Selain itu akan diberikan saran-saran perbaikan yang dapat dijadikan masukan untuk penelitian lebih lanjut.