

Acceptance of Electronic Ticketing (a Study Airplane Passengers in Lampung Province)

Akseptasi *Electronic Ticketing* (Studi Pada Penumpang Pesawat di Provinsi Lampung)

Irawan,¹⁾

¹⁾ *Staf Pengajar pada Program Studi Akuntansi Jurusan Ekonomi Dan Bisnis Politeknik Politeknik Negeri Lampung
E-mail: irawan@polinela.ac.id*

Abstract

This study empirically tested the acceptance of electronic ticketing study on airplane passengers in Lampung Province, using model Technology Acceptance Model (TAM). The problems formulated to investigate in this research is how is the influence perception of youth and perception of benefit to attitude of using electronic ticketing to airplane passengers in Lampung.

The data were collected through survey method, by submitting questionnaires to respondents. The samples were taken by purposive / judgment sampling method to the user population that is airplane passengers who have used electronic ticketing at least twice. The data were processed from 100 respondents with structural equation model analysis technique (SEM) using software analysis of moment structure (AMOS) 18.

The result of the data analysis indicates that exogenous construct variables perception of ease and perception of benefit have no significant effect on attitude of electronic ticketing usage on passenger plane in Lampung.

Keywords: acceptance, electronic ticketing, SEM, AMOS.

Pendahuluan

Persaingan di bidang usaha produk maupun jasa saat ini semakin ketat. Sehingga mau tidak mau hal ini menuntut usaha lebih dari setiap perusahaan untuk dapat meningkatkan kualitas mutu produk ataupun jasanya, serta diuntut untuk dapat memformulasikan suatu strategi dalam menyikapi persaingan tersebut sehingga perusahaan mampu unggul dan bertahan dalam persaingan. Hal ini tidak terkecuali dalam bisnis transportasi.

Penyedia jasa transportasi udara di Indonesia mengalami pertumbuhan yang cukup

pesat, hal ini diikuti dengan persaingan beberapa maskapai penerbangan dalam memberikan pelayanan ke masyarakat. Maskapai penerbangan menawarkan jaminan kepuasan dari pelayanan yang dilakukan terhadap konsumen, dengan segenap sumber daya yang dimilikinya Maskapai penerbangan berusaha untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen pengguna jasa penerbangan, tetapi dalam kenyataannya masih banyak keluhan yang datang dari konsumen terhadap jasa yang diberikan.

Tabel 1. Jumlah Pesawat, Penumpang Dalam Negeri Melalui Bandar Udara Radin Inten II, 2010 – 2014

Pesawat	Jumlah Pesawat dan Penumpang				
	2010	2011	2012	2013	2014
Pesawat (berangkat)	3 221	7 690	5 085	5 065	5 541
Pesawat (tiba)	3 221	7 690	5 086	5 065	5 541
Penumpang (berangkat)	364 264	517 606	606 447	592 359	617 597
Penumpang (tiba)	364 264	517 606	606 447	595 751	612 195

Sumber : BPS Lampung (2015)

Keluhan - keluhan konsumen sangatlah beralasan karena pada kenyataannya pelayanan dari maskapai penerbangan masih banyak kekurangan, salah satu cermin buruknya pelayanan dari maskapai penerbangan yaitu pada akhir-akhir ini sering terjadinya perubahan jadwal keberangkatan, serta kesulitan pemesanan tiket. Padahal tujuan utama dari sistem transportasi pada umumnya adalah kepuasan pelanggan, tidak terkecuali transportasi udara, dalam pengoperasiannya sangat mengutamakan kemudahan dan kenyamanan dari angkutan tersebut. Keadaan seperti itu maskapai penerbangan harus berusaha untuk memulihkan kredibilitasnya di mata masyarakat agar tidak ditinggalkan oleh konsumen, karena bagaimanapun juga masih banyak alat transportasi lainnya yang bisa menjadi pilihan selain pesawat terbang, seperti, kapal laut, bus, travel dan sebagainya.

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. Lenderer *et al.*, (1998) mengungkapkan bahwa perusahaan tak terkecuali dalam hal ini maskapai penerbangan sebagai salah satu pemain dalam industri perjalanan berinvestasi pada sistem informasi karena banyak alasan, di antaranya adalah untuk memotong biaya, memproduksi lebih banyak tanpa menaikkan biaya, dan meningkatkan kualitas layanan atau produk. Industri penerbangan melihat tren ini sebagai peluang salah satunya untuk mengembangkan fasilitas *electronic ticket* yang kemudian populer disebut *e-ticket*.

Meskipun banyak manfaat yang didapat melalui penggunaan fasilitas *e-ticketing*, masih ada konsumen maskapai penerbangan yang belum menggunakannya dan tetap membeli tiket melalui agen perjalanan atau datang langsung mengantri di loket-loket di bandar udara yang kadang jaraknya cukup jauh. Penggunaan sistem baru dapat menimbulkan masalah keberterimaan individu terhadap penggunaan sistem tersebut. Keberhasilan sistem tersebut, tergantung pada manusia dan bukan pada teknologi informasi tersebut (Compeau dan Higgins, 1995). Meskipun

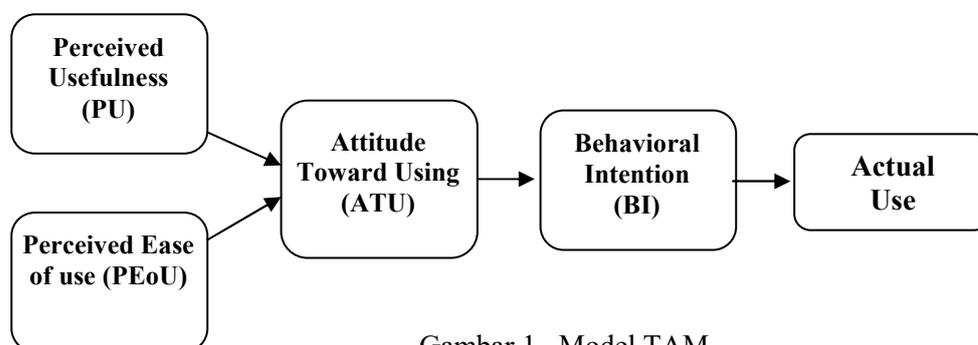
banyak manfaat yang telah disediakan dengan adanya elektronik tiket, masih banyak konsumen yang masih membeli ke loket atau pada agen perjalanan. Oleh karena itu, penelitian ini didasari masalah tersebut serta untuk mengetahui tingkat keberterimaan pengguna terhadap sistem baru dengan mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi mereka untuk menggunakan sistem tersebut. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi akseptasi fasilitas *e-ticketing* yang disediakan oleh maskapai penerbangan..

Penelitian ini menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang pertama kali diperkenalkan oleh Davis (1989) dan dikembangkan oleh Pikkarainen *et al.* (2004) dalam jurnal Pikkarainen *et al.* (2004) yang berjudul *Consumer Acceptance of Online Banking: An Extention of the Technology Acceptance Model* yang menggunakan variabel *perceived usefulness, perceived ease*

of use, perceived enjoyment, informasi tentang *online banking*, keamanan dan privasi, dan kualitas internet. Penelitian ini dimodifikasi untuk kepentingan penelitian menggunakan faktor-faktor yang terdapat di dalam penelitian yang dilakukan oleh Pavlou (2003) di dalam jurnal yang berjudul *Consumer Acceptance of Electronic Commerce: Integrating Trust and Risk with the Technology Acceptance Model* yang diterbitkan oleh *International Journal of Electronic Commerce, Spring, 2003*. untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi akseptasi sistem informasi dalam keberlangsungan transaksi.

TAM dipilih sebagai kerangka teori penelitian untuk meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku pengguna untuk menggunakan sistem tiket elektronik karena TAM dianggap sebagai kerangka teori yang efektif, sederhana, dan dapat diterapkan untuk berbagai jenis teknologi informasi (Hong *et al.*, 2002).

Model adopsi dari TAM dapat di lihat pada gambar di bawah ini :



Gambar 1. Model TAM

Sumber : Davis *et. al* (1989)

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada pengguna *elektronik ticketing* dalam hal ini penumpang pesawat di Provinsi Lampung, dengan melihat variabel-variabel yang akan diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna *elektronik ticketing* (penumpang pesawat) di Provinsi Lampung. Sampel penelitian ini adalah pengguna *elektronik ticketing* yang dipilih dengan menggunakan metode purposive (*judgment sampling method*) yang merupakan metode pengambilan sampel berdasarkan pada kriteria tertentu (Sekaran, 2003). Kriteria pengambilan sampel adalah orang yang telah menggunakan *elektronik ticketing* minimal dua kali penerbangan. Pertimbangannya adalah pengguna tersebut telah memahami penggunaan *elektronik ticketing*.

Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis structural equation model (SEM) dengan menggunakan program Amos 18. Data yang diambil berjumlah 100 orang sesuai dengan batas minimum yang

disyaratkan yaitu Maximum Likelihood (ML). Tahapan pengujian data tersebut adalah sebagai berikut: 1) Pengembangan Model Penelitian; 2) Pengembangan Diagram Path; 3) Teknik Estimasi SEM; dan 4) Pengujian Hipotesis

Hasil dan Pembahasan

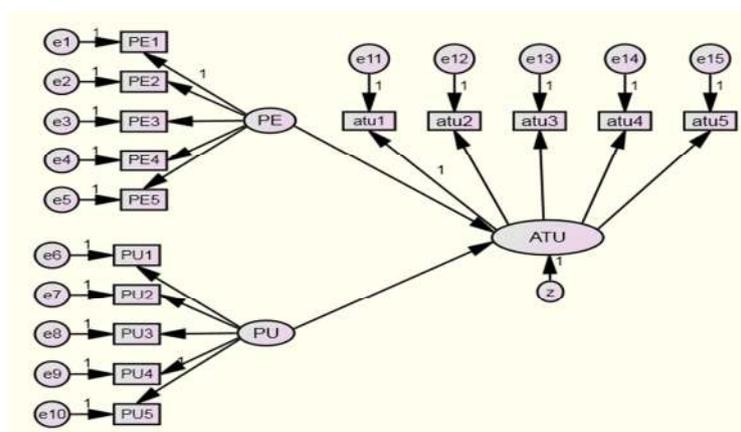
1. Pengembangan Model Penelitian

Dalam penelitian ini, model yang dikembangkan mengacu pada *Technology Acceptance Model (TAM)* Davis *et. al* (1989) yang menggunakan tiga komponen untuk mengukur sikap penerimaan pengguna yang terdiri dari persepsi manfaat (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan menggunakan (*perceived ease of use*), serta sikap untuk menggunakan (*attitude to use*).

2. Pengembangan Diagram Jalur (*Diagram Path*)

Setelah penentuan model teoritis serta konstruk maupun variabel yang telah disebutkan di atas, selanjutnya akan dibuat diagram jalur hubungan kausalitas antar faktor.

Input grafik yang dibuat dengan program Amos 18 adalah sebagai berikut:



Gambar 2. *Diagram Path* Model Penelitian

3. Teknik Estimasi

Teknik estimasi yang akan digunakan dalam perhitungan SEM adalah dengan menggunakan *maximum likelihood*. Namun sebelum membentuk suatu *full model SEM*, terlebih dahulu akan dilakukan pengujian terhadap faktor-faktor yang membentuk masing-masing variabel. Pengujian akan dilakukan dengan menggunakan model *confirmatory factor analysis*. Kecocokan model (*goodness of fit*), untuk *confirmatory factor analysis* juga akan diuji. Dengan program AMOS 18, ukuran-ukuran *goodness of fit* tersebut akan nampak dalam outputnya.

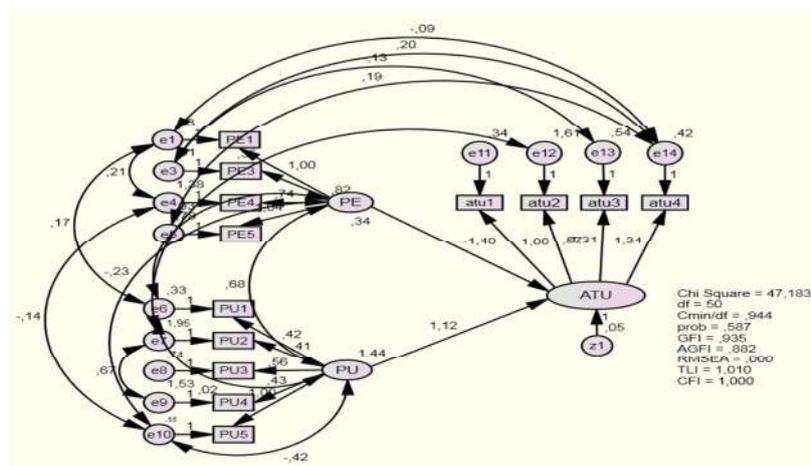
a. Analisis Faktor Konfirmatori

Hasil analisis faktor konfirmatori masing-masing konstruk yaitu persepsi

kemudahan, persepsi manfaat dan persepsi akseptasi pengguna, berdasarkan nilai regresi dari program AMOS 18 menunjukkan hasil yang baik. Hasil pengujian menunjukkan nilai *critical ratio* (CR) diatas 1,96 dengan probabilitas (P) yang lebih kecil dari 0,05. Selanjutnya berdasarkan analisis faktor konfirmatori konstruk ini, maka semua konstruk dalam model penelitian ini dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

b. Analisis SEM

Analisis hasil pengolahan data pada tahap *full model SEM* dilakukan dengan melakukan uji kesesuaian dan uji statistik. Hasil pengolahan data untuk analisis full model SEM ditampilkan pada Gambar dan Tabel berikut ini



Gambar 3. Hasil Pengujian SEM (modifikasi)

Tabel 2. Hasil Pengujian Kelayakan Model SEM (modif)

Goodness of Fit Index	Cut-off Value	Hasil Analisis	Evaluasi Model
Chi-square	< 67,504	47,183	Baik
Probability	\geq 0,05	0,587	Baik
CMIN/DF	\leq 2,00	0,944	Baik
GFI	\geq 0,90	0,935	Baik
AGFI	\geq 0,90	0,882	Marginal
RMSEA	\leq 0,08	0,000	Baik
TLI	\geq 0,95	1,010	Baik
CFI	\geq 0,95	1,000	Baik

Sumber : Data Primer yang diolah (2017)

Tabel 3. Pengujian Normalitas Data SEM

Variable	min	Max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
atu4	3,000	7,000	-,170	-,690	-,223	-,453
atu3	3,000	7,000	-,098	-,398	-,405	-,823
atu2	2,000	7,000	,095	,387	-1,460	-2,964
atu1	4,000	7,000	,240	,973	-,623	-1,265
PE5	2,000	7,000	-,762	-3,097	,453	,920
PE4	2,000	7,000	-,035	-,142	-,738	-1,500
PE3	3,000	7,000	-,012	-,049	-,427	-,868
PE1	5,000	7,000	-,580	-2,354	-1,229	-2,497
PU1	5,000	7,000	-,811	-3,294	-,878	-1,783
PU2	2,000	7,000	-,226	-,917	-1,291	-2,621
PU3	2,000	7,000	-,819	-3,327	,569	1,155
PU4	3,000	7,000	-,279	-1,132	-1,223	-2,484
PU5	2,000	7,000	-,471	-1,913	,336	,682
Multivariate					9,636	2,428

Sumber : Data Primer (diolah)

Sebuah data dikatakan normal jika angka CR berada antara -2,58 sampai +2,58 (santoso, 2012). Berdasarkan data pada tabel tersebut maka secara keseluruhan (multivariate) maupun untuk setiap konstruk data terdistribusi normal.

Pengujian Hipotesis

Setelah semua asumsi dapat dipenuhi, selanjutnya akan dilakukan pengujian hipotesis sebagaimana diajukan pada bab sebelumnya. Pengujian 6 hipotesis penelitian ini dilakukan berdasarkan nilai Critical Ratio (CR) dari suatu hubungan kausalitas dari hasil pengolahan SEM sebagaimana pada tabel dibawah ini.

Tabel 4. Regression Weights SEM

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
ATU <--- PE	-1,396	3,282	-,425	,671	par_11
ATU <--- PU	1,118	2125,275	,001	1,000	par_12
PU5 <--- PU	1,000				
PU4 <--- PU	,432	821,803	,001	1,000	par_1
PU3 <--- PU	,555	1056,038	,001	1,000	par_2
PU2 <--- PU	,413	784,948	,001	1,000	par_3
PU1 <--- PU	,423	707,015	,001	1,000	par_4
PE1 <--- PE	1,000				
PE3 <--- PE	,818	,218	3,750	***	par_5
PE4 <--- PE	,742	,232	3,202	,001	par_6
PE5 <--- PE	1,037	,219	4,723	***	par_7
atu1 <--- ATU	1,000				
atu2 <--- ATU	,572	,229	2,499	,012	par_8
atu3 <--- ATU	1,307	,186	7,012	***	par_9
atu4 <--- ATU	1,336	,195	6,837	***	par_10

Sumber : Data Primer (diolah)

Kesimpulan

1. Hipotesis 1

Persepsi Kemudahan (PE) berhubungan positif terhadap Akseptasi pengguna (ATU).

Parameter estimasi untuk pengujian pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Akseptasi pengguna menunjukkan nilai CR sebesar -,425 dan dengan probabilitas sebesar 0,671. Kedua nilai tersebut diperoleh tidak memenuhi syarat untuk penerimaan H1 yaitu nilai CR kurang dari 1,96 dan probabilitas yang lebih besar dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap Akseptasi pengguna (ATU).

2. Hipotesis 2

Persepsi Manfaat (PU) berhubungan positif terhadap Akseptasi pengguna

(ATU). Parameter estimasi untuk pengujian pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Akseptasi pengguna menunjukkan nilai CR sebesar 0,001 dan dengan probabilitas sebesar 0,671. Kedua nilai tersebut diperoleh tidak memenuhi syarat untuk penerimaan H1 yaitu nilai CR kurang dari 1,96 dan probabilitas yang lebih besar dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Persepsi Manfaat tidak berpengaruh terhadap Akseptasi pengguna (ATU)

3. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada hasil yang di dapat, dalam hal jawaban dari responden atas pertanyaan yang diajukan, dipengaruhi juga oleh faktor-faktor lain, diantaranya: pemahaman, kondisi dan lingkungan sekitar.

Referensi

- Copeau DR and Higgins, CA. 1995. *Application of social cognitive theory to training for computer skills*. Information systems Research
- Davis, Fred D., Bagozzi, Richard P., dan Warshaw, Paul R. 1989. User Acceptance Of Computer Technology: A Comparison Two Theoretical Models, *Management Science*
- Ferdinand, Augusty, 2002, "Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen", Fakultas Ekonomi. UNDIP
- Hong, W., Thong, J.Y.L., Wong, W.M., & Tam, K.Y. 2002. Determinants of user acceptance of digital libraries: An empirical examination of individual differences and system characteristics. *Journal of Management Information Systems*
- Lenderer. et.al. 1998. *The role of ease of use, Usefulness and attitude, in the prediction of World Wide Web Usage. Association of computing machinery special interest*
- Pavlou, P.A. 2003. Consumer acceptance of electronic commerce: *Integrating trust and risk with the technology acceptance model*. International Journal of Electronic Commerce.
- Pikkarainen, Tero; Kari Pikkarainen, Heikki Karjaluoto, dan Seppo Pahnla. 2004. Consumer Acceptance of Online Banking: An Extension of the Technology Acceptance Model, *Internet Research*
- Santoso, Singgih. 2012, Analisis SEM Menggunakan AMOS, Elex Media Komputindo, Jakarta
- Sekaran, U. 2003. *Research Methods for Business : A Skill-Building Approach*, Fourth Edition, John Willey & Sons, Inc, New york.