

BAB I

PENDAHULUAN

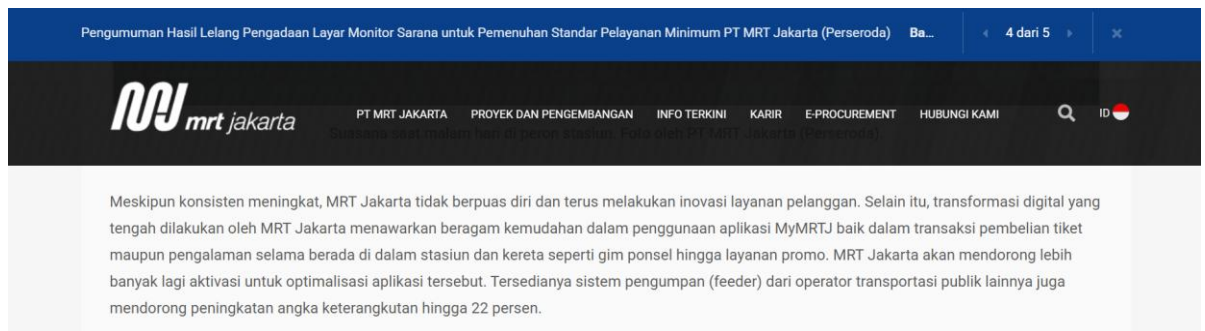
1.1 Latar Belakang

Digitalisasi pada layanan transportasi terus berkembang pada beberapa negara melalui konsep *Mobility as a Service* (MaaS), konsep tersebut mengintegrasikan informasi perjalanan, pemesanan hingga pembayaran dalam satu aplikasi untuk menciptakan mobilitas yang lebih efisien. Ho & Tirachini (2024) menekankan bahwa implementasi konsep MaaS pada negara yang berkembang menghadapi beberapa tantangan salah satunya adalah keandalan sistem dan kesiapan pengguna dalam peralihan dari metode konvensional menuju layanan digital.

Peneliti menyoroti salah satu moda transportasi publik di Jakarta yaitu, Mass Rapid Transit (MRT) Jakarta. MRT memiliki peran penting dalam mendukung mobilitas masyarakat, dalam beberapa tahun terakhir MRT Jakarta selain meningkatkan kualitas operasional, MRT tentunya memperhatikan kualitas pengembangan digital aplikasi MyMRTJ. Aplikasi MyMRTJ dirancang agar pengguna dapat merasakan pengalaman perjalanan yang efisien untuk para pengguna, melalui akses informasi perjalanan hingga fasilitas transaksi tiket secara digital.

Pengembangan aplikasi MyMRTJ menghadirkan fitur yang mempermudah perjalanan pengguna, termasuk fitur *e-ticketing* sebagai inovasi yang memungkinkan pembelian tiket langsung melalui aplikasi tanpa harus menggunakan kartu fisik atau mesin tiket konvensional. Dengan adanya

perubahan tersebut, dapat dilihat pergeseran pola penggunaan teknologi dalam layanan transportasi publik yang semakin menekankan kemudahan, efisiensi, dan integrasi layanan.



Gambar 1.1 Peningkatan Kepuasan Pelanggan dan Penguatan Layanan Digital pada Aplikasi MyMRTJ

(Sumber: Laman Resmi MRT Jakarta, 2024)

Laporan pada laman resmi MRT Jakarta menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan pelanggan MRT Jakarta diikuti langkah untuk memperkuat layanan digital melalui aplikasi MyMRTJ. Penekanan pada kemudahan pada tiket perjalanan serta pengalaman selama berada di stasiun dan kereta menggambarkan upaya berkelanjutan untuk menghadirkan layanan yang lebih praktis dan mudah digunakan.

Sehingga, peneliti menyoroti fenomena ini sekaligus menegaskan bahwa layanan digital memiliki peran penting dalam menunjang mobilitas harian, tidak hanya melalui fitur pembelian tiket, tetapi juga melalui berbagai kemudahan dan manfaat tambahan yang ditawarkan di dalam aplikasi. Aplikasi MyMRTJ telah diunduh lebih dari 500 ribu kali di *Google Play Store*, Digitalisasi pada layanan publik dalam fitur *e-ticketing* pada sistem transportasi

publik menjadi bagian dari perubahan menuju layanan “mobilitas cerdas” (*smart mobility*) yang tidak hanya berisi rute atau transportasi umum, namun pada peristiwa yang dirasakan oleh pengguna MRT, kecepatan akses, dan kemudahan penggunaan. Implementasi fitur *e-ticketing* di aplikasi transportasi publik seperti MyMRTJ merupakan bagian dari strategi transformasi layanan publik.



Gambar 1.2 Cuplikan Berita Mengenai kendala Aplikasi MyMRTJ

(Sumber: Antara News 2023)

Namun, terdapat kendala yang dirasakan oleh pengguna ketika menggunakan fitur *e-ticketing* pada aplikasi MyMRTJ. Informasi dari Antara News menunjukkan bahwa pemanfaatan fitur *e-ticketing* pada aplikasi MyMRTJ masih sangat terbatas di kalangan pengguna. Dalam pemberitaan tersebut dikatakan bahwa “hanya sekitar sebagian kecil pengguna yang memanfaatkan opsi pembayaran melalui aplikasi, sementara mayoritas

penumpang tetap memilih menggunakan kartu uang elektronik fisik” kondisi tersebut mencerminkan bahwa niat menggunakan fitur *e-ticketing* (*intention to use*) masih rendah dan sikap pengguna terhadap penggunaan aplikasi (*attitude toward using*) cenderung belum sepenuhnya positif karena lebih memilih cara konvensional yang biasa dipakai dalam kehidupan sehari-hari. Menurut Himel et al. (2021) sikap pengguna ketika merasakan sebuah layanan yang baik dapat memberikan pengalaman positif, menyenangkan, bermanfaat dan dapat diandalkan akan mengarah kepada intensi yang lebih kuat untuk terus menggunakan teknologi.

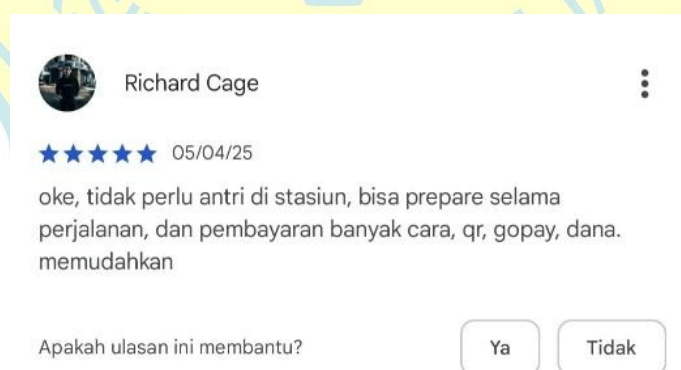
Selain itu, dalam pemberitaan tersebut disebutkan bahwa pengguna mengalami kesulitan dalam melakukan pembelian tiket melalui aplikasi. Keluhan tersebut menandakan bahwa kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) belum sepenuhnya dirasakan oleh pengguna, sehingga proses membeli tiket secara digital dianggap kurang praktis dibandingkan metode konvensional. Salah satu pengguna mengatakan bahwa “aplikasi ini menjadi tidak membantu untuk pembelian tiket”, yang menunjukkan bahwa persepsi manfaat (*Perceived Usefulness*) dari fitur *e-ticketing* belum terpenuhi.

Faktor lain keterbatasan metode pembayaran dalam aplikasi dalam pemberitaan tersebut menunjukkan bahwa “pengguna harus mendaftar pada salah satu mitra pembayaran tertentu agar dapat menggunakan fitur *e-ticketing*” Situasi ini menciptakan kesan bahwa sistem belum sepenuhnya fleksibel, sehingga dapat memengaruhi kepercayaan pengguna terhadap keandalan

sistem (*Trust*) karena mereka merasa tidak memiliki banyak opsi dan harus mengikuti metode tertentu yang ditentukan oleh aplikasi.

Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Himel et al. (2021) menemukan kepercayaan telah terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap sikap pengguna dalam memakai *mobile service*. Naji et al. (2024) menguatkan pandangan tersebut menunjukkan bahwa *Trust* pada integritas aplikasi berpengaruh signifikan terhadap sikap pengguna dalam memanfaatkan *mobile applications*.

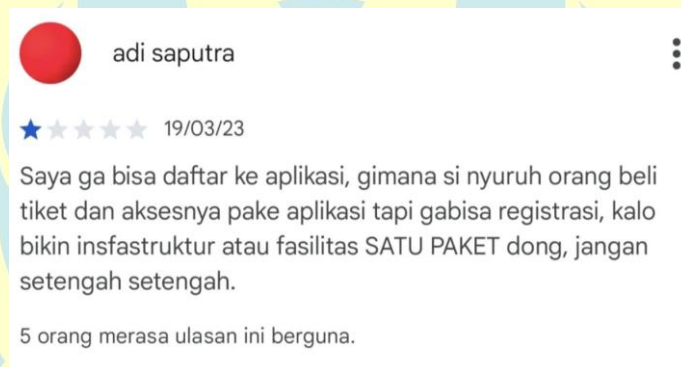
Secara keseluruhan, pemberitaan ini menunjukkan bahwa meskipun MyMRTJ telah menyediakan fitur *e-ticketing*, berbagai hambatan mulai dari manfaat yang belum dirasakan, proses penggunaan yang masih dirasa sulit, hingga keterbatasan metode pembayaran masih memengaruhi sikap dan minat pengguna dalam mengadopsi layanan digital tersebut. Fenomena ini memperlihatkan adanya kesenjangan antara potensi teknologi yang disediakan dan pengalaman pengguna di lapangan.



Gambar 1.3 Ulasan Terkait Perceived Usefulness yang dirasakan pengguna terhadap Fitur E-ticketing MyMRTJ

(Sumber: *Google Play Store*)

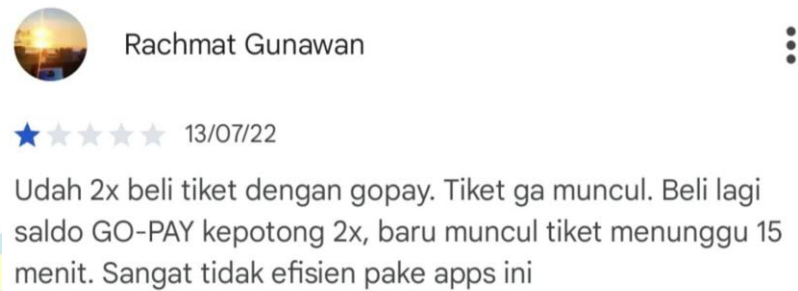
Beberapa ulasan yang ditulis oleh pengguna di *Google Play Store*, yang memperlihatkan bahwa dengan kemudahan penggunaan (*Perceived Usefulness*), manfaat yang dirasakan (*Perceived Ease of Use*), serta kepercayaan (*Trust*) terhadap sistem aplikasi. Ulasan pada gambar 1.3 menunjukkan pengalaman pengguna yang menilai fitur *e-ticketing* pada aplikasi MyMRTJ praktis dan membantu. Ungkapan “tidak perlu antri di stasiun” dan “bisa menyiapkan tiket selama perjalanan” mencerminkan *Perceived Usefulness* (menghemat waktu). Sehingga, pernyataan tersebut menunjukkan fleksibilitas kanal yang mendukung kenyamanan pengguna.



Gambar 1.4 Ulasan Terkait *Perceived Ease of Use* yang dirasakan pengguna terhadap Fitur E-ticketing MyMRTJ
(Sumber: Google Play Store)

Ulasan pada gambar 1.4 menunjukkan bahwa pengguna mengalami kendala pada tahap awal penggunaan aplikasi, khususnya pada proses registrasi. Kesulitan untuk membuat akun membuat pengguna merasa bahwa aplikasi kurang mudah dioperasikan dan belum memberikan pengalaman penggunaan yang lancar. Situasi ini menggambarkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) masih menjadi salah satu

tantangan dalam adopsi fitur *e-ticketing* bagi sebagian pengguna. Ulasan tersebut memberikan gambaran bahwa proses penggunaan aplikasi belum sepenuhnya memberikan kemudahan bagi sebagian penumpang.



Gambar 1.5 Ulasan Terkait Trust yang dirasakan pengguna terhadap Fitur E-ticketing MyMRTJ

(Sumber: *Google Play Store*)

Ulasan pada gambar 1.5 menunjukkan bahwa pengguna mengalami ketidaksesuaian antara transaksi pembayaran dan munculnya tiket digital. Pengguna menyampaikan bahwa saldo terpotong dua kali, sementara tiket baru muncul beberapa menit kemudian. Situasi seperti ini membuat pengguna merasa ragu terhadap keandalan sistem *e-ticketing*, terutama pada aspek konsistensi transaksi dan juga keamanan saldo. Kondisi ini mencerminkan bahwa kepercayaan pengguna (*Trust*) terhadap stabilitas dan akurasi sistem masih dapat terganggu ketika aplikasi tidak memberikan kepastian hasil secara langsung. Ulasan tersebut menunjukkan bahwa sebagian pengguna menghadapi ketidakpastian dan mengalami kendala dalam keandalan ketika menggunakan fitur *e-ticketing* dengan aplikasi.



Izzatul



★★★★★ 18/12/21

Kurang praktis kalau harus beli tiket dulu, mending aplikasi langsung connect ke e-wallet yang bekerja sama terus langsung bayar sesuai scan barcode stasiun berangkat dan stasiun tujuan.

15 orang merasa ulasan ini berguna.

Gambar 1.6 Ulasan Terkait Attitude toward using yang dirasakan pengguna terhadap Fitur E-ticketing MyMRTJ
(Sumber: Google Play Store)

Ulasan pengguna pada gambar 1.6 menyatakan bahwa proses pembelian tiket dinilai kurang praktis karena harus dilakukan secara manual terlebih dahulu, dan berpendapat bahwa aplikasi akan lebih efisien apabila dapat terhubung langsung dengan e-wallet tanpa perlu melakukan pembelian tiket secara terpisah. Penilaian seperti ini mencerminkan sikap atau *attitude* pengguna terhadap aplikasi, pengalaman yang dianggap kurang praktis dapat menurunkan pengguna untuk merasa nyaman atau memilih menggunakan fitur *e-ticketing*. Ulasan tersebut memperlihatkan bahwa persepsi terhadap kenyamanan dan kemudahan yang dirasakan selama proses penggunaan sangat memengaruhi sikap pengguna, sehingga berdampak pada minat mereka dalam memanfaatkan fitur digital tersebut pada kesempatan berikutnya.

Sikap pengguna yang cenderung negatif terhadap fitur *e-ticketing*, karena pengalaman yang tidak praktis dapat menurunkan kenyamanan dan kepuasan mereka dalam menggunakan aplikasi. Ulasan ini memperlihatkan bahwa persepsi terhadap kenyamanan dan kemudahan selama proses penggunaan

sangat memengaruhi sikap, yang pada akhirnya berdampak pada minat atau intention pengguna untuk memanfaatkan fitur digital tersebut pada penggunaan berikutnya.

No Pernyataan	Menurut Anda, apakah fitur e-ticketing pada aplikasi MyMRTJ bermanfaat dan membantu perjalanan Anda? Ceritakan pengalaman Anda.	Bagaimana pengalaman Anda ketika menggunakan fitur e-ticketing pada aplikasi MyMRTJ? Apakah prosesnya terasa mudah atau membingungkan?
1	membantu karena saya tidak perlu membawa kartu e-money lagi, tapi saya lebih sering pake kartu fisik	terasa mudah, karena tiket langsung dikirim melalui whatsapp
2	fitur e-ticketing ini bermanfaat dalam mempercepat perjalanan saya karena tidak perlu antri beli tiket fisik, tapi kadang tidak membantu karena pengiriman tiket selalu delay	Secara keseluruhan prosesnya sangat mudah, ribetnya hanya di harus daftar akun dulu dan connect ke e walet secara manual ga otomatis
3	Ya, menurut saya fitur e-ticketing pada aplikasi MyMRTJ sangat bermanfaat karena dapat menjadi alternatif lain ketika tidak membawa kartu E-Money.	fitur yang ditawarkan memberikan kemudahan untuk dilakukan karena pada halaman utama sudah menunjukkan bagian ke mana stasiun tujuan
4	saya tidak perlu lagi membawa kartu fisik atau uang tunai, cukup bawa handphone saja tapi kadang barcodenya harus discan berkali kali	Prosesnya sebagian besar mudah saya cepat hafal step step nya
5	tidak membantu karena qr code sering ga valid, tapi plusnya jika ketinggalan kartu e money bisa langsung beli via online	mudah fitur nya tidak membingungkan, tapi metode bayar nya terbatas jadi agak bingung
6	ya bermanfaat karena saya tidak perlu membawa kartu fisik lagi	prosesnya mudah karena aplikasinya juga sangat informatif
7	sangat membantu apalagi aplikasi selalu memberikan promo	bingung, karena kadang e-tiket nya harus di scan lebih dari 1 kali buat minta validasi
8	iya membantu karena tiket berlaku 24 jam setelah dibeli	kadang bingung karena banyak sekali fitur2nya dan saya baru pakai

Tabel 1. 1 Hasil pra-survei mengenai Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use oleh peneliti
(Sumber: Dikelola oleh peneliti)

Pada sisi *Perceived Usefulness* hasil pra-survei menunjukkan bahwa beberapa responden merasa bahwa fitur *e-ticketing* bermanfaat, namun beberapa

responden juga merasakan pengalaman negatif yang cukup menonjol. Dari total delapan responden, terdapat terdapat tiga responden (nomor dua, empat dan lima) menyampaikan ketidaknyamanan yang membuat para responden merasa fitur ini tidak sepenuhnya membantu mereka dalam mendukung mobilisasi. Responden nomor dua menyampaikan ketidaknyamanan nya mengenai pengiriman tiket sering *delay* esponden nomor empat menyebutkan barcode harus di-scan berkali-kali, dan responden nomor lima menyatakan fitur ini “tidak membantu” karena QR code sering tidak valid sehingga proses pembelian tiket menjadi terhambat. Temuan negatif ini diperkuat oleh pemberitaan ANTARA, berita tersebut terdapat seorang pengguna aktif MRT menilai bahwa aplikasi MyMRTJ “tidak membantu” proses pembelian tiket karena lebih praktis menggunakan kartu uang elektronik fisik. Dengan demikian, temuan prasurevei mengonfirmasi bahwa persepsi manfaat fitur *e-ticketing* masih rendah akibat gangguan teknis yang sering terjadi.

Selain itu, pada sisi *Perceived Ease of Use* hasil prasurevei juga menunjukkan bahwa hambatan penggunaan dialami beberapa responden. Dari delapan responden, terdapat dua responden (nomor tujuh dan delapan) menyatakan bahwa prosesnya membingungkan. Responden nomor tujuh menjelaskan bahwa *e-ticket* harus di-scan lebih dari satu kali karena sulit menerima validasi dari mesin scan, sementara responden nomor delapan menyatakan banyak fitur yang membingungkan terutama bagi pengguna baru. Responden nomor dua menyatakan bahwa proses awal cukup rumit karena harus mendaftar *akun e-wallet* terlebih dahulu, keluhan dari para responden

tersebut relevan dengan informasi dari pemberitaan ANTARA mengenai keterbatasan metode pembayaran dan kewajiban registrasi.

Aristio et al. (2021) menjelaskan bahwa kemudahan penggunaan mobile ticketing dinilai dari seberapa mudah pengguna mengikuti alur transaksi. Beberapa temuan tersebut memperkuat bahwa tingkat kemudahan penggunaan fitur *e-ticketing* belum optimal, dan proses awal yang cukup rumit serta kegagalan *barcode* menjadi penyebab utama rendahnya persepsi kemudahan (*Perceived Ease of Use*).

No Pernyataan	Sejauh mana Anda merasa aman dan percaya terhadap sistem e-ticketing MyMRTJ, khususnya terkait transaksi dan data pribadi? Jelaskan pengalaman atau pendapat Anda.	Bagaimana kesan atau perasaan Anda setelah menggunakan fitur e-ticketing MyMRTJ? Apakah pengalaman tersebut membuat Anda nyaman atau sebaliknya?	Apakah Anda berencana menggunakan fitur e-ticketing MyMRTJ lagi di masa mendatang? Jelaskan apa yang membuat Anda ingin atau tidak ingin menggunakannya kembali
1	ya sangat aman, enkripsi data, penggunaan PIN untuk keamanan transaksi, dan riwayat tapping yang selalu lancar.	sangat positif dan membuat pengguna merasa nyaman, berkat proses pembelian dan tapping yang cepat serta menghilangkan kerepotan membawa kartu fisik.	Saya ingin menggunakan lagi karena kepraktisannya tinggi, menghilangkan kebutuhan membawa kartu fisik, pembelian tiket instan di mana saja, dan bebas antrai.
2	Saya merasa cukup aman dan percaya sejauh ini tidak ada masalah keamanan data yang saya rasakan.	Kesannya sangat nyaman dan modern, membuat pengalaman naik MRT terasa lebih efisien dan bebas repot.	Tentu, saya pasti akan menggunakannya lagi karena kepraktisan dan kecepatannya membuat saya tidak mau kembali ke cara konvensional.
3	agak ga percaya sih soalnya tiketnya pending untuk dikirim ke kita nya	Kesan saya setelah menggunakan fitur e-ticketing MyMRTJ merasa dipermudah karena tidak perlu untuk men-top up kartu e-money.	Ya, saya akan menggunakan fitur e-ticketing MyMRTJ lagi di masa mendatang karena memberikan kemudahan dan bagi diri saya.
4	Saya cukup percaya pada sistem ini karena account saya tidak pernah bermasalah, tapi QR Code nya tidak valid jadi agak khawatir aja	Saya merasa lebih mandiri dan tenang karena tidak perlu khawatir kehilangan kartu atau kehabisan uang tunai saat akan bepergian.	Ya, saya berencana menggunakannya lagi selama ada promosi atau diskon yang ditawarkan

No Pernyataan	Sejauh mana Anda merasa aman dan percaya terhadap sistem e-ticketing MyMRTJ, khususnya terkait transaksi dan data pribadi? Jelaskan pengalaman atau pendapat Anda.	Bagaimana kesan atau perasaan Anda setelah menggunakan fitur e-ticketing MyMRTJ? Apakah pengalaman tersebut membuat Anda nyaman atau sebaliknya?	Apakah Anda berencana menggunakan fitur e-ticketing MyMRTJ lagi di masa mendatang? Jelaskan apa yang membuat Anda ingin atau tidak ingin menggunakannya kembali
5	sangat percaya karena aplikasi nya sudah ada di playstore dan resmi dari mrt nya sendiri	nyaman banget bisa praktis tanpa hrs memerlukan tiket kartu fisik	Masih dipertimbangkan, tergantung apakah fitur pembayaran ditambah
6	Saya cukup percaya, tetapi kadang khawatir kalau QR gagal ketika antrre	perasaan saya senang karena applikasi ini tiket perjalanan say alebih efisien, tapi kadang kalau mau scan tiket lewat applikasi itu kadang gagal	ya pasti
7	ya saya merasa aman karena account saya tidak pernah bermaslaah, tapi kadang QR nya yang bermasalah	saya nyaman tapi kadang scan error	akan dipikirkan lagi mengingat e ticketing harus di scan berkali kali
8	Aman sih, tapi kadang takut kalau udah bayar tapi tiketnya ga dikirim	nyaman, tapi di jam jam sibuk e ticket susah di acc untuk scan	Belum tentu, karena QR sering harus discan berkali-kali

Tabel 1. 2 Hasil pra-survei mengenai Trust dan Attitude toward using oleh peneliti
(Sumber: Dikelola oleh penlitit)

Beberapa responden menyampaikan pengalaman yang negatif hasil prasurvei menunjukkan bahwa rasa percaya (*Trust*) pengguna terhadap *e-ticketing* belum cukup memuaskan. Dari delapan responden, empat orang responden (nomor tiga, empat, enam dan delapan) menyampaikan kekhawatiran, seperti tiket yang pending (nomor tiga), QR code yang tidak valid (nomor empat), takut QR gagal saat antrre (nomor enam), hingga kekhawatiran tiket tidak terkirim meskipun sudah dibayar (nomor delapan). Kondisi ini menggambarkan bahwa kinerja sistem masih dipertanyakan kelayakannya. Sehingga, temuan ini sejalan dengan berita ANTARA di mana pengguna aktif MRT juga mengeluhkan bahwa aplikasi tidak

membantu karena justru sering menimbulkan masalah dalam pembelian tiket.

Selain itu pada sisi sikap penggunaan (*Attitude Toward Use*), sebagian responden menyatakan merasa nyaman, tetapi pengalaman negatif terdapat pada responden nomor enam, tujuh dan delapan yang menyampaikan keluhan mereka bahwa aplikasi kadang gagal melakukan scan tiket, memerlukan validasi berulang, atau membuat pengguna kebingungan ketika fitur tidak responsif. Meskipun ada yang merasa aplikasi praktis, pengalaman negatif ini menunjukkan bahwa kesan keseluruhan belum sepenuhnya positif. Hal ini selaras dengan fenomena di berita antara, di mana pengguna juga menilai aplikasi cenderung menyulitkan dibanding membantu.

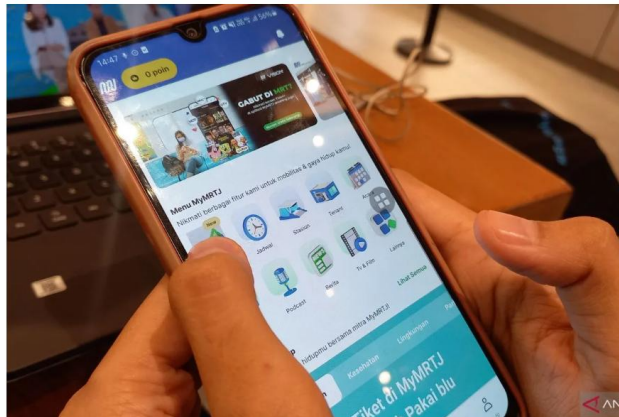
Pada aspek niat penggunaan, beberapa responden menyatakan ingin tetap menggunakan fitur *e-ticketing*, namun terdapat keraguan. Responden nomor lima dan delapan menyebut bahwa mereka belum tentu menggunakan kembali fitur ini karena *QR code* sering harus membutuhkan validasi berkali-kali atau tidak stabil saat jam sibuk. Hal ini menunjukkan bahwa niat penggunaan masih lemah dan dipengaruhi langsung oleh pengalaman teknis yang kurang baik. Temuan ini mendukung data pemberitaan bahwa tingkat pemanfaatan *e-ticketing* masih rendah, dan hanya sepuluh persen karena pengguna lebih memilih metode yang lebih stabil seperti kartu e-money.

Perbedaan pengalaman positif dan negatif ini memengaruhi sikap pengguna terhadap penggunaan fitur *e-ticketing* pada aplikasi MyMRTJ. Responden yang merasakan kelancaran layanan menunjukkan sikap yang lebih menerima dan mempertimbangkan penggunaan berulang. Sedangkan, responden yang mengalami kendala teknis akan lebih berhati-hati dan menilai bahwa penggunaan aplikasi masih perlu perbaikan agar dapat memberikan rasa aman dan nyaman secara konsisten. Hal ini menunjukkan bahwa sikap dan niat menggunakan layanan digital sangat dipengaruhi oleh kualitas pengalaman penggunaan sehari-hari.

Akses yang cepat dan kemudahan fitur *e-ticketing* memberi peluang bagi pengguna untuk dapat mengikuti perubahan dari sistem yang masih konvensional ke digitalisasi yang praktis juga efisien. Namun, keberhasilan adaptasi ini sangat bergantung pada pengalaman penggunaan yang konsisten, stabil, dan dapat dipercaya. Hasil pra-survei menegaskan pentingnya memahami persepsi pengguna secara lebih mendalam untuk mendukung pengembangan layanan *e-ticketing* yang semakin relevan dan responsif terhadap kebutuhan mobilitas harian. Perbedaan pengalaman ini menunjukkan bahwa penerimaan pengguna terhadap layanan digital tidak berpaku pada oleh keberadaan fitur itu sendiri, tetapi juga oleh bagaimana pengguna aplikasi dapat menilai manfaat, kenyamanan, dan keandalan sistem selama digunakan.

Hanya 20 persen pengguna MRT Jakarta beli tiket lewat aplikasi

Rabu, 16 Oktober 2024 15:18 WIB waktu baca 2 menit



Seorang pelanggan akan membeli tiket MRT melalui aplikasi MyMRTJ di Jakarta, Rabu (16/10/2024).
ANTARA/Lia Wanadriani Santosa.

Kabarin.com

Kunjungi

Apple digugung gugatan sebesar Rp10.5 triliun akibat dugaan pelanggaran hak paten
9 menit lalu

Sudinsos Jaksel bantu warga disabilitas lewat penyaluran kursi roda dan kaki palsu
15 menit lalu

IHSG dibuka menguat meski investor masih menahan arah menjelang keputusan BI
18 menit lalu

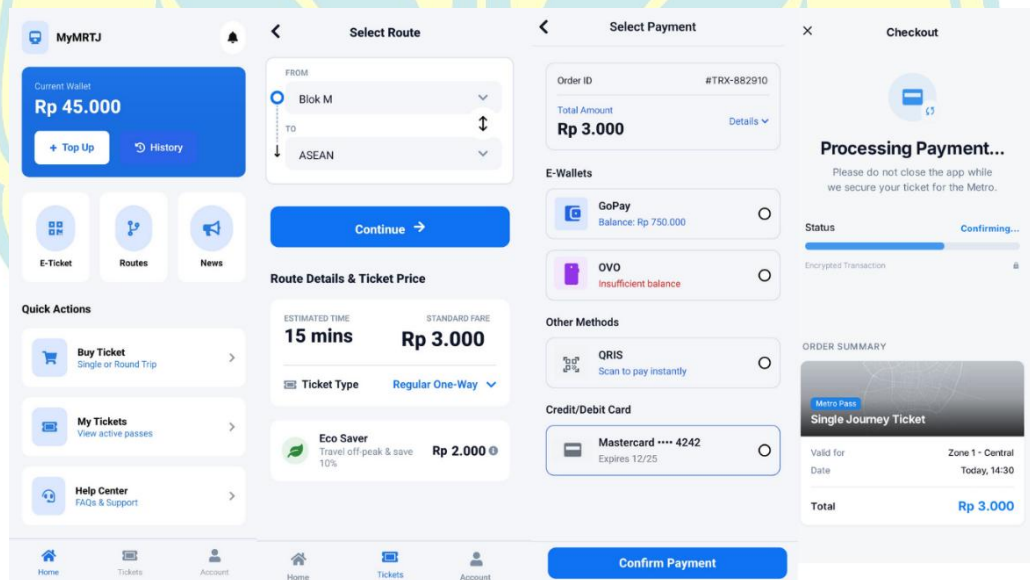
Gambar 1.7 Jumlah Pengguna fitur e-ticketing pada aplikasi MyMRTJ

(Sumber: Antara News, 2024)

Dari beberapa kondisi yang terjadi di lapangan berdasarkan pemberitaan dan juga pra-survei yang telah dilakukan, diperkuat oleh laporan Antara News (2024) yang menyebutkan bahwa hanya sekitar 20 persen pengguna transportasi umum MRT Jakarta yang menggunakan fitur membeli tiket melalui aplikasi MyMRTJ. Mayoritas pengguna masih memilih melakukan transaksi dengan kartu uang elektronik fisik karena dianggap lebih stabil, cepat, dan dapat diandalkan. Temuan ini memperkuat bahwa tingkat penerimaan sistem *e-ticketing* masih rendah, dan aspek kepercayaan terhadap keandalan sistem digital menjadi faktor yang perlu mendapat perhatian. Menurut peneliti, rendahnya minat menggunakan fitur tersebut, mencerminkan bahwa pengguna belum sepenuhnya percaya pada keandalan sistem digital yang disediakan oleh aplikasi. Perubahan perilaku dari metode konvensional menuju sistem digital

memerlukan proses adaptasi, sehingga kinerja aplikasi yang konsisten dan minimnya gangguan dapat menjadi faktor penting dalam mendorong penggunaan yang lebih luas.

Dari beberapa fenomena yang disoroti oleh peneliti, hal tersebut sejalan dengan kerangka penerimaan teknologi (*Technology Acceptance Model*), persepsi kemudahan (*Perceived Usefulness*) dan kegunaan (*Perceived Ease of Use*) menjadi hal utama atas terbentuknya sikap pengguna terhadap suatu layanan digital. Hal ini terlihat dari bagaimana responden yang merasa prosesnya lancar menunjukkan penerimaan yang lebih positif, sedangkan mereka yang mengalami kendala cenderung bersikap lebih hati-hati dalam menggunakan fitur tersebut.



Gambar 1.8 Representasi tampilan beranda dan alur pembelian tiket fitur e-ticketing MyMRTJ (kondisi existing)

(Sumber: Dikelola oleh peneliti)

Berdasarkan hasil pra-survey dan ulasan pengguna aplikasi MyMRTJ, permasalahan pada fitur *e-ticketing* banyak ditemukan pada ulasan aplikasi mengungkapkan bahwa transaksi sempat tercatat lebih dari satu kali, sementara tiket tidak langsung muncul setelah pembayaran dinyatakan berhasil. Selain itu, mayoritas ulasan juga menegaskan adanya ketidakjelasan status transaksi yang membuat pengguna merasa ragu apakah tiket dapat digunakan atau tidak. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sistem *e-ticketing* belum sepenuhnya memberikan kepastian dan keandalan yang dibutuhkan pengguna transportasi publik.

Oleh karena itu, peneliti memandang perlunya penyempurnaan fitur *e-ticketing* melalui penerapan *Automated Transaction Reconciliation & Instant Recovery*, yaitu mekanisme sistem yang secara otomatis mendeteksi dan mengoreksi transaksi ganda serta memulihkan tiket yang terlambat terbit, sekaligus memberikan informasi status transaksi kepada pengguna, sehingga diharapkan dapat meningkatkan keandalan layanan serta memperkuat kepercayaan dan persepsi manfaat penggunaan *e-ticketing* MyMRTJ.

Penelitian terdahulu mengenai penemrimaan teknologi dan sistem umumnya menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk menjelaskan niat penggunaan. Namun, penelitian yang melibatkan fitur *e-ticketing*, khususnya pada bidang transportasi publik digital sekaligus mengintegrasikan variabel eksternal yaitu *Trust* masih terbatas. Sebagian besar penelitian tersebut belum mengintegrasikan hal-hal tersebut dalam model penelitiannya. Mengingat fitur *e-ticketing* melibatkan proses transaksi serta

pengelolaan data pengguna, aspek kepercayaan sangat dibutuhkan dalam menentukan penerimaan teknologi. Berdasarkan kondisi yang telah ditemukan, penelitian ini bertujuan untuk mengisi celah penelitian dengan menganalisis penerimaan pengguna terhadap fitur *e-ticketing* pada aplikasi MyMRTJ melalui penggabungan variabel *Trust* melalui kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM).

1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka pertanyaan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah *Perceived Usefulness* berpengaruh positif terhadap *Attitude toward using* fitur *e-ticketing* pada aplikasi MyMRTJ?
2. Apakah *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif terhadap *Attitude toward using* fitur *e-ticketing* pada aplikasi MyMRTJ?
3. Apakah *Trust* berpengaruh positif terhadap *Attitude toward using* fitur *e-ticketing* pada aplikasi MyMRTJ?
4. Apakah *Attitude toward using* berpengaruh positif terhadap *Intention to use* fitur *e-ticketing* pada aplikasi MyMRTJ?
5. Apakah *Attitude toward using* memediasi pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Intention to use* fitur *e-ticketing* pada aplikasi MyMRTJ?
6. Apakah *Attitude toward using* memediasi pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Intention to use* fitur *e-ticketing* pada aplikasi MyMRTJ?

7. Apakah *Attitude toward using* memediasi pengaruh *Trust* terhadap *Intention to use* fitur *e-ticketing* pada aplikasi MyMRTJ?

1.3 Tujuan Penelitian

Sejalan dengan pertanyaan penelitian di atas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Menganalisis pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Attitude toward using* fitur *e-ticketing* pada aplikasi MyMRTJ.
2. Menganalisis pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Attitude toward using* fitur *e-ticketing* pada aplikasi MyMRTJ.
3. Menganalisis pengaruh *Trust* terhadap *Attitude toward using* fitur *e-ticketing* pada aplikasi MyMRTJ.
4. Menganalisis pengaruh *Attitude toward using* terhadap *Intention to use* fitur *e-ticketing* pada aplikasi MyMRTJ.
5. Menganalisis peran mediasi *Attitude toward using* dalam hubungan antara *Perceived Usefulness* dan *Intention to use* fitur *e-ticketing* pada aplikasi MyMRTJ.
6. Menganalisis peran mediasi *Attitude toward using* dalam hubungan antara *Perceived Ease of Use* dan *Intention to use* fitur *e-ticketing* pada aplikasi MyMRTJ.
7. Menganalisis peran mediasi *Attitude toward using* dalam hubungan antara *Trust* dan *Intention to use* fitur *e-ticketing* pada aplikasi MyMRTJ.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur akademik mengenai perilaku penerimaan teknologi di sektor transportasi publik, sekaligus menjadi dasar bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengembangkan model penerimaan teknologi dengan memasukkan faktor-faktor psikologis dan kepercayaan pengguna dalam konteks digitalisasi layanan publik.

1.4.2 Manfaat Praktis

Dari sisi praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak yang terlibat dalam pengembangan dan penggunaan layanan digital transportasi publik, khususnya aplikasi MyMRTJ.

1. Bagi PT MRT Jakarta

Temuan ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam menyusun strategi peningkatan layanan digital, termasuk dari sisi desain aplikasi, kecepatan sistem, serta keamanan transaksi.

2. Bagi Pengembang Aplikasi dan Industri Teknologi Transportasi

Penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam pengembangan sistem transportasi digital yang lebih mudah dioperasikan dan responsif hingga dapat dipercaya oleh pengguna.

3. Bagi Akademisi dan Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk penelitian lanjutan mengenai perilaku pengguna terhadap teknologi digital di sektor layanan publik.

