

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Alat transportasi merupakan salah satu kebutuhan manusia dalam menjalankan roda perekonomian serta menjadi penunjang dalam aktivitas sehari-hari. Selain itu, transportasi juga merupakan sektor penunjang dalam pembangunan nasional sehingga saat ini infrastruktur transportasi semakin berkembang. Oleh sebab itu, laju pergerakan pada transportasi baik transportasi darat, laut dan udara mengalami peningkatan. Di dalam perdagangan internasional maupun nasional, transportasi laut yakni kapal laut banyak digunakan karena jumlah barang yang diangkut lebih banyak dan biayanya relatif lebih murah dibandingkan dengan moda angkutan lainnya (Syafiih M dkk., 2022).

Sebagai negara kepulauan terbesar di dunia, Indonesia memiliki lebih dari 17.508 pulau yang membentang dari Sabang hingga Merauke, dengan luas wilayah mencapai 735.400 mil persegi. Sebagian besar wilayah Indonesia, sekitar dua pertiga, adalah perairan. Lokasi strategis di antara dua benua dan dua samudera besar menjadikan Indonesia sebagai negara maritim yang bergantung pada transportasi laut untuk memperkuat konektivitas antar wilayah dan mendukung perdagangan baik di tingkat nasional maupun internasional (Handoko dkk., 2020).

Pelayanan mengandung dua arti yaitu jasa dan sebagai seni (cara). Contoh jenis pelayanan jasa adalah jasa transportasi. Jasa ini merupakan salah satu kebutuhan manusia yang sangat penting dan berperan signifikan dalam kemajuan bidang ekonomi, sosial, politik, dan mobilitas penduduk yang

berkembang seiring dengan perkembangan di berbagai sektor tersebut. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan transportasi umum yang memadai dan nyaman agar kebutuhan masyarakat terpenuhi (Sukmagati 2024). Industri jasa angkutan laut dengan menggunakan kapal laut merupakan jasa angkutan yang berperan dalam pengangkutan barang serta penumpang. Selain itu, di dalam sistem transportasi nasional juga terdapat sektor ke pelabuhan yang merupakan bagian strategis dari sistem transportasi nasional dan merupakan faktor penting dalam menunjang aktivitas perdagangan. Sektor ke pelabuhan memerlukan suatu manajemen yang terintegrasi dalam melayani kebutuhan akan sarana transportasi. Ujung tombak dari keberhasilan sektor jasa dalam sebuah perusahaan adalah apabila penumpang bersedia menggunakan kembali layanan jasa yang diberikan oleh perusahaan (Kurniawan dkk., 2018).

PT. ASDP Indonesia Ferry Persero adalah Perusahaan jasa angkutan penyeberangan dan pengelola pelabuhan penyeberangan untuk penumpang, kendaraan dan barang. Fungsi utama perseroan adalah menyediakan akses transportasi publik antar pulau serta menyatukan pulau-pulau besar sekaligus menyediakan akses transportasi publik ke wilayah yang belum memiliki penyeberangan guna mempercepat pembangunan (Isa 2019). Salah satu upaya yang dilakukan oleh PT. ASDP Indonesia Ferry Persero agar mempermudah pelayanan ditengah era perkembangan teknologi informasi dan komunikasi adalah menyediakan pelayanan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi agar mempermudah pelayanan jual beli tiket secara online. Awal mula pemerintah mulai mengoptimalkan pelayanan seperti yang dilakukan oleh PT

ASDP dengan merilis aplikasi ferizy pada 25 Juli 2020. Dengan tujuan utama adalah digitalisasi, Ferizy memiliki fungsi utama untuk memudahkan masyarakat dalam memesan tiket kapal Ferry dimanapun dan kapanpun. Jika sebelumnya masyarakat melakukan pembelian tiket kapal Ferry dengan cara membeli langsung di loket pada saat sebelum naik ke kapal, maka dengan adanya aplikasi Ferizy, masyarakat dapat memesan tiket lewat aplikasi. Dengan berbagai kemudahan yang ditawarkan oleh PT ASDP dalam upaya memudahkan konsumen untuk menggunakan transportasi laut di Indonesia (Shyahrin ddk, 2023). Salah satu cara agar penumpang dapat menggunakan layanan jasa perusahaan adalah dengan mempermudah penumpang dengan cara meningkatkan sistem teknologi PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) mengeluarkan aplikasi Ferizy yang membantu penumpang dalam memesan tiket dengan cepat. Hal ini akan mempengaruhi keputusan konsumen dalam menggunakan jasa Ferry.

Keputusan adalah penentuan suatu pilihan. Ada yang menyatakan keputusan sebagai pilihan tentang suatu bagian tindakan Sedangkan menurut (daihani 2015), keputusan adalah suatu pilihan dari strategi tindakan. Menurut (Muhyadi 2022) keputusan adalah hasil pemecahan masalah yang harus dapat menjawab pertanyaan tentang apa yang dibicarakan dalam perencanaan. Keputusan dapat berupa tindakan terhadap pelaksanaan yang sangat menyimpang dari rencana semula. Keputusan penggunaan adalah seleksi dari berbagai pemilihan yang dilakukan dalam melaksanakan sebuah keputusan penggunaan yang benar-benar dibutuhkan oleh konsumen (Shyahrin dkk.,

2023). Pengambilan keputusan pembelian didefinisikan sebagai suatu proses menilai dan memilih dari berbagai alternatif (produk) yang tersedia sesuai dengan kepentingan konsumen, untuk menetapkan suatu pilihan yang dianggap paling menguntungkan (Keren dkk., 2019). Selanjutnya Kotler dan Amstrong (2002) menjelaskan keputusan pembelian sebagai suatu tahap proses keputusan di mana konsumen melakukan pembelian produk. Salah satu faktor pengambil keputusan adalah niat yang dapat mempengaruhi konsumen menentukan atau mengambil suatu keputusan.

Niat menggunakan adalah keinginan dari seorang untuk terus berpartisipasi dan menggunakan sebuah sistem dimana niat dalam menggunakan kembali suatu sistem terjadi setelah pengguna sistem tersebut (Shyahrin dkk., 2023). Niat menggunakan adalah niat konsumen untuk mengkonsumsi kembali produk atau jasa dikarenakan adanya pengalaman mengesankan yang diperoleh dalam menggunakan produk atau jasa sebelumnya (Asrtarina 2018). Niat menggunakan kembali merupakan keinginan dari konsumen yang pernah menggunakan produk atau jasa untuk kembali menggunakan produk atau jasa, yang sama karena pengalaman baik atau sesuai dengan harapan konsumen ketika pertama kali menggunakan sehingga memicu niat untuk kembali menggunakan produk atau jasa tersebut. Salah satu faktor yang mempengaruhi konsumen memiliki niat untuk menggunakan kembali produk atau jasa adalah kemudahan yang didapati oleh konsumen ketika menggunakan produk atau jasa.

Kemudahan merupakan seberapa percaya orang bahwa memakai teknologi menurutnya akan terbebas dari suatu usaha yang membebankan (Shyahrin dkk., 2023). Kemudahan penggunaan, dimana user percaya bahwa suatu teknologi/sistem dapat digunakan dengan mudah dan bebas dari masalah ketika melakukan transaksi. Selanjutnya menurut Lestari (2018) kemudahan tercipta karna adanya kegiatan yang terasa gampang dari berbagai pihak maka terciptanya kemudahan dari teknologi yang berkembang yang dapat di gunakan dengan mudah agar dapat mempercepat aktifitas sehari hari. Kemudahan merupakan fasilitas yang memudahkan suatu proses kegiatan sehari-hari, kemudahan boleh berbentuk peralatan dan sistem yang menyederhanakan atau mempercepat suatu kegiatan. Oleh karna itu kemudahan dalam melakukan sesuatu adalah bentuk nilai yang paling bisa dirasakan pelanggan dalam mempengaruhi pengambilan keputusan menggunakan kembali barang atau jasa tersebut. Selain kemudahan, tingkat kepercayaan juga menjadi faktor penting suatu inovasi dapat diterima dan digunakan oleh konsumen.

Kepercayaan merupakan suatu bentuk rasa percaya seseorang bahwa dengan menggunakan sistem akan mengurangi upaya fisik maupun mental (Sylvie and Pascal 2021). Kepercayaan merupakan suatu tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya sebuah sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa produk tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya (Ahmad Sahri Romadon and Nurhapsari 2020) kepercayaan akan muncul karna adanya kemudahan dalam prosesnya oleh

karna itu pelanggan akan menggunakan jasa yang kita sediakan jika mereka merasa di mudahkan.

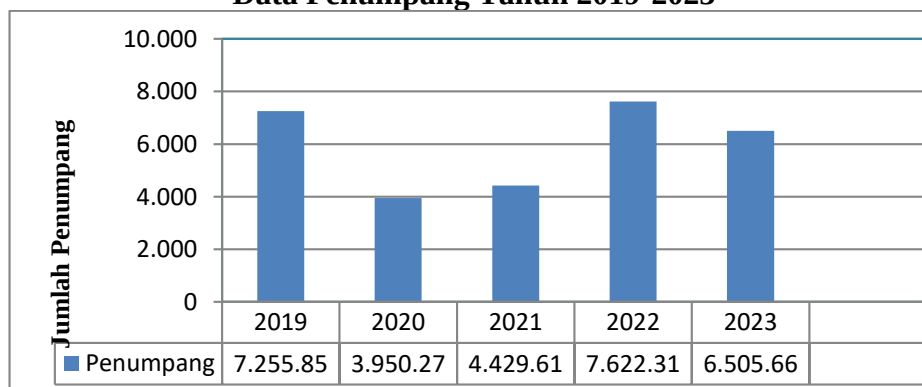
Kepercayaan merupakan suatu proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa jasa yang digunakan memudahkan pelanggan maka konsumen akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang percaya bahwa jasa yang dia pakai tidak mudah digunakan maka konsumen tidak akan menggunakan jasa tersebut (Ahmad Sahri Romadon and Nurhapsari 2020) kepercayaan akan muncul karna adanya kemudahan dalam prosesnya oleh karna itu pelanggan akan menggunakan barang serta jasa kita jika mereka merasa di mudahkan. Kepercayaan merupakan komponen fundamental dari strategi pemasaran dalam menciptakan hubungan sejati dengan konsumen (Ishak 2009). Kepercayaan adalah keyakinan atau penerimaan terhadap seseorang, yang memerlukan bukti atau pengakuan yang jelas. Dalam hubungan sosial, kepercayaan memiliki maksud mempercayai bahawa orang lain akan bertindak dengan cara yang jujur, adil, atau boleh diharapkan.

Fasilitas Merupakan sesuatu yang penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, desain intoerior dan eksterior serta kebersihan harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung (Alana dan Putro, 2020). Semakin baik fasilitas yang diberikan kepada konsumen, maka akan semakin meningkatkan kepuasan konsumen. Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen (Alana and Putro 2020). Fasilitas Merupakan sesuatu yang penting dalam usaha jasa, oleh

karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, desain intoerior dan eksterior serta kebersihan harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erta dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung. Semaikin baik fasilitas yang diberikan kepada konsumen, maka akan semaikin meningkatkan kepuasan konsumen. Semakin besar aktivitas perusahaan maka semakin lengkap pula sarana pendukung dan fasilitas untuk menunjang kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan. Fasilitas juga merupakan objek yang sangat penting untuk meningkatkan kepuasan, seperti kenyamanan pelanggan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan pengguna layanan (Alana and Putro 2020).

Kota Kupang merupakan Ibu Kota Provinsi Nusa Tenggara Timur sekaligus kota terbesar di pulau Timor. Kota Kupang teletak di pesisir teluk kupang, bagian barat laut pulau timor. Terdapat dua perusahaan transportasi laut yang berada di Kota Kupang yaitu PT.ASDP Indonesia Ferry (persero) Cabang kupang dan PT. Pelni Kupang.

Gambar 1.1
Data Penumpang Tahun 2019-2023



Sumber: <https://www.asdp.id/>.

Berdasarkan Diagram 1.1 menunjukkan aktivitas penumpang berada di tingkat yang tinggi sebelum mengalami penurunan tahun 2020. Gambar 1.1 menunjukkan

terjadinya fluktuasi pada jumlah penumpang PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) dalam kurun waktu lima (5) tahun yaitu dari tahun 2019 sampai 2023. jumlah penumpang yang paling tinggi di tahun 2022 yaitu 7.622.313 dan jumlah penumpang paling rendah di tahun 2020 yaitu 3.950.273 namun pada tahun terakhir 2023 cenderung mengalami penurunan dari tahun sebelumnya yaitu dari 2022 dengan jumlah 7.622.313 menjadi 6.505.663 pada tahun 2023 pada data jumlah penumpang PT.ASDP Indonesia Ferry (persero)

Untuk memperkuat pernyataan yang sudah dipaparkan, dilakukan wawancara awal kepada 10 orang pengguna layanan kapal Ferry yang ada di Kota Kupang, untuk mencari tahu pendapat mereka mengenai pengaruh kepercayaan, fasilitas dan kemudahan penggunaan aplikasi Ferizy terhadap keputusan menggunakan layanan PT ASDP Indonesia Ferry (persero) . Dari hasil yang diperoleh, yaitu 6 orang berpendapat bahwa tidak tertarik menggunakan layanan kapal Ferry karena mereka tidak terlalu mengerti tentang teknologi sehingga tampilan dari aplikasi Ferizy dirasa sulit dan tidak terlalu mudah untuk dipahami serta untuk fasilitas kurang memadai . Sedangkan 4 orang lain mengatakan bahwa aplikasi Ferizy sangat mudah dalam proses pengoperasianya serta bisa di gunakan dimana saja sehingga mereka merasa puas dan memiliki niat menggunakan layanan PT ASDP Indonesia Ferry (persero) berikutnya tentang kepercayaan 6 orang mengatakan bahwa tidak paham dengan navigasi tampilan dari aplikasi Ferizy yang terlalu ribet maka mereka merasa tidak nyaman menggunakan aplikasi Ferizy karna takut transaksi jual beli tiket yang mereka lakukan saat menggunakan aplikasi Ferizy

mengalami kendala seperti tidak mendapatkan tiket, sehingga dari tingkat kepercayaan mereka belum terlalu percaya. Sedangkan 4 orang yang mengerti perkembangan teknologi sangat mengandalkan aplikasi Ferizy dalam hal membeli tiket secara online karena mereka tidak ragu untuk membeli tiket pada aplikasi ferizy karna aplikasi ferizy adalah aplikasi resmi dari PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) oleh karna itu tiket yang di keluarkan adalah tiket asli.

Selain pernyataan yang di kemukakan di atas, hal yang mendukung untuk perlu dilakukanya penelitian adalah *research gap*. Hasil yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan oleh Romadon dan Nurhapsari (2020) ditemukan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Hisyam dan Utami (2020) ditemukan bahwa kepercayaan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan menggunakan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Mandey dan Loindong (2015) ditemukan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Siregar dkk (2022) didapati bahwa fasilitas berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan menggunakan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Noviyanti dan Erawati (2021) didapati bahwa kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Hisyam dan Utami (2020) didapati bahwa kemudahan berpengaruh negatif dan tidak signifikan. Hasil penelitian (Apsari 2020) didapati bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh

Warmika, (2014) ditemukan bahwa kepercayaan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap niat menggunakan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Faramedina dkk (2024) ditemukan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Saputri (2016) ditemukan bahwa fasilitas berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap niat menggunakan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Noviyanti (2021) ditemukan bahwa kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan. Sedangkan penelitian yang dilakukan Apriani (2023) ditemukan bahwa kemudahan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap niat menggunakan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Styarini dan Riptiono(2020) ditemukan bahwa niat menggunakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Aribowo (2013) didapati hasil bahwa niat menggunakan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan menggunakan.

Berdasarkan latar belakang dan *research gap* maka perlu dilakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Tingkat Kemudahan, Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Menggunakan Aplikasi Ferizy Melalui Niat Menggunakan Sebagai Variabe Intervening

1.2 Masalah Penelitian

Berdasarkan judul penelitian tersebut, peneliti dapat merumuskan beberapa masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi konsumen tentang kepercayaan, fasilitas, kemudahan keputusan menggunakan dan niat menggunakan jasa ferry pada PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) ?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan jasa ferry pada PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) ?
3. Apakah fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan jasa ferry pada PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) ?
4. Apakah kemudahan aplikasi ferizy berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan jasa ferry pada PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) ?
5. Apakah niat menggunakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan jasa ferry pada PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) ?
6. Apakah kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan jasa ferry pada PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) ?
7. Apakah fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan jasa ferry pada PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) ?
8. Apakah kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan jasa ferry pada PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) ?
9. Apakah niat menggunakan mampu memediasi kepercayaan, fasilitas dan kemudahan menggunakan aplikasi ferizy terhadap keputusan menggunakan jasa ferry pada PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah penelitian yang dikemukakan di atas, maka dapat dirumuskan tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui persepsi konsumen tentang kepercayaan, fasilitas, kemudahan keputusan menggunakan dan niat menggunakan jasa ferry pada PT ASDP Indonesia Ferry (Persero)
2. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh tingkat kemudahan terhadap keputusan menggunakan jasa ferry pada PT ASDP Indonesia Ferry (Persero)
3. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh fasilitas terhadap keputusan menggunakan jasa ferry pada PT ASDP Indonesia Ferry (Persero)
4. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh kemudahan menggunakan aplikasi ferizy terhadap keputusan menggunakan jasa ferry pada PT ASDP Indonesia Ferry (Persero)
5. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh kepercayaan terhadap niat menggunakan jasa ferry pada PT ASDP Indonesia Ferry (Persero)
6. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh fasilitas terhadap niat menggunakan jasa ferry pada PT ASDP Indonesia Ferry (Persero)
7. Untuk mengetahui signifikansi kemudahan menggunakan aplikasi ferizy terhadap niat menggunakan jasa ferry pada PT ASDP Indonesia Ferry (Persero)
8. Untuk mengetahui signifikansi niat menggunakan terhadap keputusan menggunakan jasa ferry pada PT ASDP Indonesia Ferry (Persero)
9. Untuk mengetahui niat menggunakan mampu memediasi kepercayaan, fasilitas dan kemudahan terhadap keputusan menggunakan aplikasi ferizy.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a) Memberikan kontribusi pada pengembangan teori di bidang manajemen kepercayaan, khususnya dalam konteks transportasi laut, dengan mengkaji pengaruh tingkat kemudahan, kepercayaan terhadap keputusan niat menggunakan aplikasi ferizy.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi Penulis

Dengan adanya penelitian ini, penulis dapat mengaplikasikan metode dan pengetahuan yang telah dipelajari selama masa perkuliahan, serta mengidentifikasi dan mencari solusi atas masalah yang ada. Penelitian ini juga memberikan kesempatan untuk mengembangkan keterampilan dalam penelitian empiris dan memecahkan permasalahan yang relevan dengan topik yang diteliti.

b) Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan gambaran yang bermanfaat, serta dapat dijadikan referensi bagi peneliti berikutnya. Khususnya, penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi studi lebih lanjut mengenai Pengaruh kepercayaan, fasilitas dan kemudahan penggunaan aplikasi ferizy terhadap keputusan menggunakan layanan PT ASDP Indonesia Ferry (persero) yang di mediasi niat menggunakan.