

**ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA E-TICKETING
DENGAN PENDEKATAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) PADA
PERUSAHAAN PENERBANGAN DI WILAYAH YOGYAKARTA**

Sri Endarwati Setya Ningsih, Sri Utami
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi "AAN" Yogyakarta

Abstract

The research of e-ticketing acceptance with Tehnology Accaeptance Model in Yogyakarta flighting company has a purpose to find out the e-ticketing acceptance in air transportation users in Yogyakarta and the obstacle of implementation. This research has an advantage for flight company, especially in a relation with ticketing, and another aspect related to overcome the obstacle.

The public policy analisys research that lay-theory included, with this silmpy quantitative method is supported by the questionnaire that distributed to the research sample in 100 air transportation users in Yogyakarta. The result showed that in spite of the online reservation for airplane ticket is easy and beneficial, but the user acceptance for e-ticketing still very low (3%). Identified obstacle come from information system user.

This research recommended for flight company that they need e-ticketing socialization by medlas, and simplify the system so the air transportation user can understand easily. But for air transportation user, online ticket purchasing is very beneficial, beside they can get flight schedule information, check in web, schedule and transtie route, also able to monitor ticket price, so will be match with the demand.

Keywords: *e-ticketing, electronic ticketing, system evaluation*

Pendahuluan

Perkembangan industri jasa penerbangan di Indonesia, khususnya untuk penerbangan komersial berjadwal semakin meningkat sejak deregulasi transportasi udara pada tahun 1999. Salah satu regulasinya adalah Keputusan Menteri Perhubungan No. 81 Tahun 2004 tentang Pendirian Perusahaan Penerbangan di Indonesia. Data Ditjen Perhubungan Udara, perusahaan penerbangan di Indonesia per Desember 2007 berjumlah 50, dua berstatus

Badan Usaha Milik Negara (BUMN), 47 Badan Usaha Milik Swasta, dan satu maskapai hasil *joint venture*.

Banyaknya maskapai penerbangan yang beroperasi secara langsung menciptakan persaingan yang cukup ketat. Walaupun menghadapi tekanan dengan meningkatnya harga bahan bakar, industri penerbangan nasional tetap mengalami pertumbuhan. Jumlah penumpang berjadwal dengan tujuan domestik pada tahun 2010 mencapai 51.775.565 orang, meningkat menjadi 60.039.293 orang pada tahun 2011. Sedangkan untuk tujuan luar negeri pada tahun 2010 berjumlah 6.614.937 dan mencapai 8.152.133 orang pada tahun 2011.

Laju pertumbuhan penumpang yang cukup besar ini, otomatis menyebabkan pihak maskapai kualahan dalam melayani penumpang. Perkembangan pelayanan reservasi perusahaan penerbangan semakin hari semakin cepat dan canggih, termasuk dalam pelayanan pembelian tiket. Saat ini semua maskapai penerbangan di Indonesia beralih dari tiket kertas (*paper ticket*) ke tiket elektronik (*electronic ticket/e-ticket*). *Digital service* juga digunakan oleh sebagian besar perusahaan penerbangan di Indonesia, sehingga awal tahun 2011 masing-masing maskapai mulai memberlakukan sistem *e-ticket*. Hal ini dimaksudkan untuk membantu baik maskapai maupun para penumpang, dalam memperlancar pelayanan dan kenyamanan saat menggunakan transportasi udara.

E-ticket merupakan peluang untuk meminimalkan biaya dan mengoptimalkan kenyamanan penumpang. *E-ticket* sebenarnya sama saja dengan tiket biasa (*paper ticket*). Dengan menggunakan *e-ticket* kita tetap dapat melakukan penerbangan sebagaimana halnya jika kita memegang *paper ticket*. Hal yang membedakan adalah bentuk fisik tiket tersebut.

E-ticket, sebagaimana namanya hanya berupa database yang berisikan data penumpang dan data penerbangan penumpang tersebut, serta sebuah

kode yang dapat disebut sebagai kunci dari data tersebut. *E-ticket* tersimpan dalam komputer database yang menyediakan jasa penerbangan dengan aman. Untuk melihat dan membukanya, diperlukan kunci yang disebut kode *booking* tersebut, untuk ditunjukkan kepada *counter check-in airlines* yang bersangkutan.

Permasalahan pelayanan transportasi udara yang sangat serius terjadi di kota-kota besar dan kota metropolitan di dunia saat ini. Jumlah pengguna pesawat terbang dalam melakukan perjalanan tidak seimbang dengan jumlah penerbangan yang ada. Pada akhirnya menyebabkan kepadatan penumpang yang tinggi di bandara. Kondisi ini akan memunculkan problem klasik di setiap maskapai penerbangan, seperti masalah rute penerbangan, jadwal penerbangan yang tidak tepat, pemesanan tiket, dan lain sebagainya.

Salah satu solusi yang fundamental khususnya mengenai pemesanan tiket adalah dengan menerapkan sistem *e-ticketing* pada setiap maskapai penerbangan. Dengan *e-ticketing* dapat memudahkan para calon penumpang dalam memperoleh tiket. Namun di balik kemudahan yang ada, terdapat juga beberapa masalah, diantaranya :

1. Tidak semua calon penumpang mengerti tentang internet, artinya belum dapat mengoperasikan internet itu sendiri.
2. Belum semua calon penumpang mengetahui tentang bagaimana caranya memesan tiket secara *online*.
3. Belum semua penumpang mengetahui dan faham betul tentang *e-ticketing*.

Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai *e-ticketing* pada maskapai penerbangan yang beroperasi di Yogyakarta. Adapun pertanyaan penelitian yang ingin dijawab dalam penelitian ini adalah : 1. Apakah *e-ticketing* dapat diterima oleh para pengguna transportasi udara di wilayah Yogyakarta? dan 2. Hambatan-hambatan apa saja yang dialami dalam pelaksanaan *e-ticketing* pada maskapai penerbangan tersebut?

Kajian Literatur

1. E-Ticketing

E-Ticketing adalah suatu cara untuk mendokumentasikan proses penjualan dari aktifitas perjalanan pelanggan tanpa harus mengeluarkan dokumen berharga secara fisik atau pun *paper ticket* (Indarto, 2012). Semua informasi tentang *e-ticketing* disimpan secara digital dalam sistem komputer milik *airline*. Sebagai bukti pengeluaran *e-ticket*, pelanggan akan diberikan *Itinerary Receipt* yang hanya berlaku sebagai alat untuk masuk ke dalam bandara di Indonesia yang masih mengharuskan penumpang untuk membawa tanda bukti perjalanan.

E-ticketing adalah peluang untuk meminimalkan biaya dan mengoptimalkan kenyamanan penumpang. *E-ticketing* mengurangi biaya proses tiket, menghilangkan formulir kertas, dan meningkatkan fleksibilitas penumpang dan agen perjalanan dalam membuat perubahan dalam jadwal perjalanan. Sederhananya *e-ticketing* merupakan bentuk pelayanan jasa penerbangan dalam melayani calon penumpang untuk menggunakan pesawatnya pada saat bepergian dengan cara cepat dan akurat, serta sederhana tiketnya.

Bentuk tiket biasa adalah seperti kupon dengan jumlah halaman $\pm 4 - 6$ tergantung kondisi tujuan penumpang yang menggunakan jasa penerbangan. Untuk *e-ticket* berbentuk selembar kertas yang menerakan secara lengkap mulai jadwal penerbangan, tujuan, tanggal, serta aturan lainnya. Sistem *e-ticketing* memudahkan calon penumpang ketika membeli tiket, cukup dari satu situs web. *E-ticket* dapat dibeli dengan uang tunai, cek, atau kartu kredit/kartu debit.

Setiap kali calon penumpang membeli tiket di kantor penjualan tiket ataupun di *travel agent*, akan diberikan sebuah *print out*. Dalam hal ini kita sering salah mengartikan, kita menganggap *print out* tersebut adalah *e-ticket*. *Print out* yang diterima tersebut bukanlah *e-ticket*, melainkan *print* dari *itinerary*

perjalanan calon penumpang, yang berisi kode *booking*, rute penerbangan, tanggal penerbangan, jam penerbangan, nama penumpang yang akan terbang, harga tiket, dan lain sebagainya. E-ticket yang sebenarnya adalah data penumpang yang telah tersimpan dalam *database computer/server* dari *airline* tersebut.

Untuk implementasi *e-ticketing*, diperlukan: Pertama, ketersediaan teknologi, teknologi yang berkembang saat ini adalah jaringan internet melalui media *website*. Dengan media tersebut masyarakat dapat memperoleh tiket secara *online*; Kedua, ketersediaan perangkat yang mendukung, yaitu media komputer dan jaringan internet yang dapat diakses dan dijangkau demi tercapainya dan berjalannya *e-ticket*.

Dalam proses *e-ticketing* terdapat beberapa langkah yang dapat dilakukan untuk mempermudah calon penumpang pada saat pemesanan tiket secara *online*. Calon penumpang tidak perlu antri. Langkah *e-ticketing* sangat praktis, reservasi yang paling utama. Bagi calon penumpang yang *mobile*, sibuk, dan akrab dengan *e-lifestyle*, ada beberapa pilihan yang tersedia. Menelepon *call center* maskapai penerbangan yang dipilih. Langkah berikutnya melakukan pembayaran, yang dapat dilakukan melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM), atau *credit card*.

Untuk *check in* dengan *e-ticket*, penumpang dapat datang ke *counter check in* dan menunjukkan kode *booking* atau kode konfirmasi. Maskapai tertentu bahkan tidak memerlukan kode *booking*, selama reservasi dapat dipastikan dengan kartu identitas penumpang. Setelah reservasi dikonfirmasi, penumpang dapat *check in* bagasi dan diberikan *boardingpass*.

E-ticket memiliki beberapa kelebihan sebagai berikut (<http://silvidwimanitik.blogdetik.com/e-ticketing/2012>): Pertama, mudah dan ringkas, pelanggan dapat dengan mudah membeli tiket melalui internet, karena tidak memerlukan proses *issued* tiket sebagaimana *paper ticket*. Tidak perlu

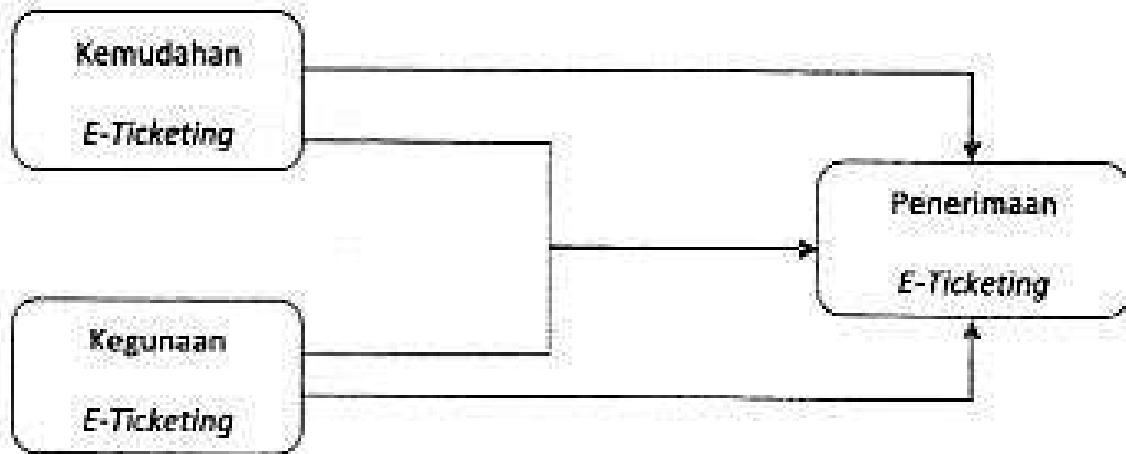
susah payah membawa tiket. Bagi penumpang yang memerlukan *print out Itinerary*, dapat dilakukan *print*, bahkan jika *print* hilang, maka dapat meminta *print* ulang kembali; Kedua, terhindar dari kehilangan tiket pesawat secara fisik, karena pada dasarnya setelah kode *booking* dikonfirmasi, nama penumpang telah tercatat pada sistem. Data valid dan akurat sesuai kondisi dan identitas yang sebenarnya; Ketiga, penumpang tidak perlu bertemu secara fisik/bertatap muka dengan *travel agent*, karena *e-tiket* dapat diperoleh melalui *email*, *fax* atau hanya berupa *sms code booking*, dan pembayaran dapat dilakukan dengan transfer via ATM atau internet/*sms banking*; Keempat, bagi maskapai penerbangan, biaya pencetakan tiket dapat dikurangi, bahkan dihilangkan.

Adapun manfaat *e-ticketing* adalah: Pertama, mengurangi biaya yang terkait dengan pencetakan; Kedua, mengurangi biaya pembayaran tenaga kerja; Ketiga, aman, karena dengan *e-ticketing* akan terdapat *barcode* yang menghilangkan kemungkinan palsu dan duplikat; Keempat, tidak ada biaya pengiriman, karena pelanggan dapat mencetak/*print out* tiket elektronik mereka sendiri segera setelah mereka membelinya.

2 Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM)

TAM pertama kali dikembangkan oleh Davis (1989) dan kemudian dipakai serta dikembangkan oleh beberapa peneliti seperti Adam et al. (1992) Szajna (1994), Igbaria et al. (1995) serta Venkatesh dan Davis (2000). TAM disusun berdasarkan *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dikemukakan oleh Ajzen dan Fishbein (1980). TRA menyatakan bahwa seseorang akan menerima komputer jika komputer memberikan manfaat kepada para pemakainya. Sedangkan model TAM menggunakan dua variabel kunci untuk memprediksi penerimaan (*acceptance*) pengguna sistem informasi, yakni *perceived easy of use* (kemudahan) dan *perceived usefulness* (kegunaan).

Gambar 1
Kerangka Pikir Penelitian



Adapun beberapa penelitian terdahulu yang menggunakan pendekatan TAM, adalah : Pertama, penelitian Natalia Tangke (2004) tentang Analisa Penerapan Teknik Audit Berbantuan Komputer [TABK] dengan Menggunakan TAM pada Badan Pemeriksa Keuangan (BPK); Kedua, penelitian Sukendera (2006), tentang Analisis Penerimaan Pengguna Akhir dengan Menggunakan TAM dan *End User Computing Satisfaction* Terhadap Penerapan Sistem *Core Banking* pada Bank ABC; Ketiga, penelitian Kirana (2010) tentang Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-Filing*; Keempat, penelitian Nur Khalim (2011) tentang Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penerimaan dan Penggunaan *Software Akuntansi Minding Your Own Business (MYOB)* dengan Menggunakan Pendekatan TAM.

a. Penerimaan Pengguna

Penerimaan/kepuasan pengguna didefinisikan sebagai keselarasan antara harapan seseorang dengan hasil yang diperoleh dari sistem yang dikembangkan (Ives.et.al, 1983). Secara sederhana dinyatakan oleh Davis F.D (1989) bahwa sistem yang diterima adalah sistem yang

digunakan. Menurut Ives, et al (1983), untuk mengukur penerimaan pengguna didasarkan pada terpenuhi tidaknya harapan pengguna terhadap suatu sistem informasi.

Dengan menganalogikan tujuan sama dengan harapan, dan dengan mengkombinasikan indikator penerimaan dalam beberapa penelitian, maka indikator yang digunakan untuk mengukur penerimaan *e-ticketing* adalah dengan adanya *e-ticketing*, maka: a). Semua harapan pengguna tentang sistem layanan tiket yang mudah, terjawab; b). Semua harapan pengguna tentang sistem layanan tiket yang hemat, terjawab; c). Semua harapan pengguna tentang layanan tiket yang efisien, terjawab; d). Semua harapan pengguna tentang sistem layanan tiket yang transparan, terjawab; e). Pengguna puas terhadap sistem (aplikasi dan pelaksanaan) *e-ticketing*; dan f). Pengguna tidak mau lagi menggunakan sistem layanan tiket tradisional.

b. *Perceived Easy To Use* (persepsi kemudahan pengguna)

Davis (1989) mendefinisikan kemudahan penggunaan sebagai suatu tingkatan yang menunjukkan seseorang percaya bahwa penggunaan sistem tertentu dapat mengurangi usaha seseorang dalam mengerjakan sesuatu. Sistem yang lebih sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan, dan lebih mudah digunakan oleh para penggunanya.

Dari definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan adalah persepsi pengguna suatu sistem informasi bahwa sistem tersebut mudah digunakan, dioperasikan dan bukan merupakan beban bagi mereka para pengguna.

Mengacu pada definisi di atas dan indikator dari *perceived easy to use* pada penelitian-penelitian sebelumnya, dapat dikembangkan indikator sebagai berikut: a). Aplikasi *e-ticketing* mudah dimengerti; b). Aplikasi

e-ticketing mudah digunakan; c). Syarat-syarat menggunakan aplikasi *e-ticketing* mudah dilengkapi; d). Pelaksanaan layanan tiket dengan system *e-ticketing* mudah diikuti; e). Secara keseluruhan pelaksanaan layanan tiket dengan metode *e-ticketing* lebih mudah daripada dengan metode tradisional; dan f). Sistem *e-ticketing* bukan merupakan beban bagi para pengguna.

c. *Perceived Usefulness* (persepsi kegunaan/kemanfaatan)

Thompson (1991) menyimpulkan kemanfaatan Teknologi Informasi (TI) merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna TI dalam melaksanakan tugas. Thompson (1991) juga menyebutkan bahwa individu menggunakan TIK jika orang tersebut mengetahui manfaat/kegunaan positif atas penggunaannya.

Adapun indikator *perceived usefulness* yang dapat dikembangkan dalam penelitian ini meliputi : a). Pengguna memahami manfaat *e-ticketing*; b). Pengguna merasakan manfaat *e-ticketing* dari segi biaya; c). Pengguna merasakan manfaat *e-ticketing* dari segi waktu; d). Pengguna merasakan manfaat *e-ticketing* dari segi transparansi sistem; e). Pengguna merasakan manfaat *e-ticketing* dari segi yang lain; dan f). Setelah mengikuti *e-ticketing*, efektivitas pengguna meningkat.

Metode

Dalam penelitian survey tentang analisis kebijakan yang berjenis *lay-theory*, menurut Schermerhorn (1993) dalam Nugroho (2012:293), yaitu teori yang dikembangkan dari pengalaman ini, menggunakan pendekatan kuantitatif sederhana, dengan 100 responden. Adapun teknik pengambilan sampel menggunakan *sampling insidental* (Sugiyono, 2011), yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan bertemu

dengan peneliti yang menggunakan jasa transportasi udara melalui bandara Adisucipto Yogyakarta, dapat digunakan sebagai sampel. Teknik pengumpulan data dengan kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Adapun instrumen yang digunakan adalah kuesioner dan pedoman wawancara.

Pembahasan

Aplikasi sistem reservasi pesawat terbang berbasis web ini dapat menampilkan jadwal penerbangan berdasarkan dari kota asal dan kota tujuan penerbangan. *Print screen* dapat dilihat pada gambar berikut ini :

Gambar 1
Tampilan Input Jadwal Penerbangan



The screenshot shows a web form titled "Jadwal Penerbangan" (Flight Schedule). It contains three input fields on the left and three dropdown menus on the right. The first two rows are for "Kota Asal" (Origin City) and "Kota Tujuan" (Destination City), each with a dropdown menu labeled "Pilih salah satu" (Choose one). The third row is for "Tanggal Keberangkatan" (Departure Date), which consists of three separate dropdown menus for "Tanggal" (Date), "Bulan" (Month), and "Tahun" (Year). At the bottom of the form is a large rectangular button labeled "Search".

Sumber: Anton Setiawan Honggowibowo, Titien Sediartie, *Sistem Reservasi Pesawat Terbang Berbasis Web*, Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2005 (SNATI 2005) ISBN: 979-756-061-6 Yogyakarta, 18 Juni 2005, hlm. 63.

Hasil dari proses pengolahan data di atas adalah data jadwal penerbangan pesawat sesuai dengan *input* yang dimasukkan, ditunjukkan dalam gambar berikut:

Gambar 2
Tampilan Data Jadwal Penerbangan

Jadwal Penerbangan

Kota Asal : Yogyakarta
Kota Tujuan : Denpasar
Tanggal : 15-11-2004
Kedatangan

No. Penerbangan	Jam Berangkat	Jam Tiba	Pesawat	Harga Tiket	Sisa Kursi
LZ 123	07.00	08.00	Boeing 737	Rp. 250.000,-	12
LZ 542	21.00	08.00	Boeing 737	Rp. 250.000,-	5

Sumber: Anton Setiawan Honggowibowo, Tiben Sediartie, *Sistem Reservasi Pesawat Terbang Berbasis Web*, Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2005 (SNATI 2005) ISBN: 979-756-061-6 Yogyakarta, 18 Juni 2005, hlm. 63.

Untuk melakukan reservasi, pelanggan/calon penumpang harus memasukkan data kota asal, kota tujuan dan tanggal keberangkatan. Kemudian berdasarkan data-data yang dimasukkan tersebut, sistem akan memeriksa di *database*, apakah ada jadwal penerbangan yang sesuai dengan data yang di-*input* pelanggan/calon penumpang tersebut. Apabila sesuai maka data jadwal penerbangan akan langsung ditampilkan, akan tetapi yang ditampilkan adalah data jadwal penerbangan yang belum penuh saja.

Pelanggan/calon penumpang dapat memilih salah satu dari jadwal penerbangan tersebut dengan cara meng-klik *link* nomer

penerbangan dari salah satu pesawat. Ketika *link* tersebut di-klik, maka pelanggan/calon penumpang akan dibawa ke halaman konfirmasi. Pada halaman ini akan ditampilkan informasi mengenai nomor pemesanan, kota asal, kota tujuan, tanggal keberangkatan, nomor penerbangan, jam keberangkatan, jam tiba, jenis pesawat, harga tiket dan juga data-data yang masih harus diisi oleh pelanggan/calon penumpang, seperti nama penumpang pesawat, alamat, nomor telepon dan jumlah tiket yang akan dipesan. Tampilan konfirmasi dari reservasi pelanggan/calon penumpang dapat dilihat pada gambar dibawah ini :

Gambar 3
Tampilan Data Reservasi

konfirmasi

DATA RESERVASI ANDA

No Pemesanan	: SDFHW37812
Kota Asal	: Yogyakarta
Kota Tujuan	: Denpasar
Tanggal Keberangkatan	: 15-11-2004
No Penerbangan	: LZ 123
Jam Keberangkatan	: 07.00
Jam Tiba	: 08.00
Jenis Pesawat	: Boeing 737
Harga Tiket	: Rp. 250.000,-

Data-data yang harus diisi :

Nama Penumpang		
Alamat		
Telepon		
Jumlah Tiket		

PROSES

Sumber : Anton Setiawan Honggowibowo, Titien Sediartie, Sistem Reservasi Pesawat Terbang Berbasis Web, Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2005 (SNATI 2005) ISBN: 979-756-061-6 Yogyakarta, 18 Juni 2005, hlm. 64.

Langkah terakhir adalah dengan meng-klik tombol proses untuk memproses dan menyimpan data hasil reservasi dan data-data user tersebut. Jika proses penyimpanan data berhasil maka sistem akan menampilkan pesan yang berisi informasi mengenai reservasi dan batas waktu terakhir untuk merealisasikan reservasi yang baru saja dibuat tersebut. Proses penyimpanan data akan gagal apabila, data-data user seperti nama penumpang, alamat, telepon dan jumlah tiket tidak diisi. Jumlah tiket akan dibatasi berdasarkan dari jumlah persediaan sisa kursi yang ada pada penerbangan tersebut. Sehingga apabila pengisian jumlah tiket melebihi dari jumlah sisa kursi yang sudah di informasikan oleh sistem maka reservasi akan ditolak.

Harga tiket pesawat untuk setiap maskapai dan tujuan akan selalu berubah-ubah. Maka setelah harga dan jadwal penerbangan sesuai, sebaiknya untuk segera melakukan reservasi (*booking*), agar seat yang di pesan dapat di kunci. *Booking* tiket adalah gratis. Pada tahap ini, calon pembeli sudah memiliki *code booking* yang belum dikonfirmasi, dan akan diberitahu *time limit* (batas waktu) atas berlakunya kode *booking* tersebut. Yang harus diperhatikan, jika *time limit* terlewatkan, maka tidak dapat dijamin *seat availability* (ketersediaan kursi) dan harga yang didapat di awal akan bisa diperoleh kembali. *Code booking* ini akan selanjutnya dikonfirmasi setelah calon penumpang melakukan pembayaran.

Berdasarkan hasil survey di Bandara Adisucipto pada Juli 2012, terhadap 100 responden diperoleh data sebagai berikut :

1. Data responden berdasarkan usia

Tabel 1
Data Responden Berdasarkan Usia

Usia (Tahun)	Jumlah	Persentase (%)
19 - < 35	23	23
35 – 50	56	56
>50	21	21
Total	100	100

Sumber : Diolah dari data primer.

Dari 100 responden, 79% dapat dikategorikan sebagai pengguna jasa transportasi yang berusia muda, antara 19 - 50 tahun. Usia produktif, yang salah satu cirinya adalah memiliki mobilitas tinggi.

2. Data responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 2
Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki – laki	67	67
Perempuan	33	33
Total	100	100

Sumber : Diolah dari data primer.

Dari 100 responden, berdasarkan jenis kelamin dapat diketahui 67% laki-laki, dan 33% perempuan. Hal ini sesuai dengan fenomena dalam kehidupan masyarakat Indonesia secara umum, khususnya masyarakat di wilayah Yogyakarta sebagai lokasi penelitian yang menganut sistem patriarki, bahwa mobilitas kaum laki-laki lebih tinggi daripada kaum perempuan.

3. Data responden berdasarkan tingkat pendidikan

Tabel 3
Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
Pasca Sarjana	4	4
Sarjana/Diploma	38	38
SMA	58	58
SMP	0	0
SD	0	0
Total	100	100

Sumber : Diolah dari data primer.

Berdasarkan latar belakang tingkat pendidikan responden, mayoritas berpendidikan SMA (58%), sedangkan yang berpendidikan tinggi (Diploma, Sarjana, Pasca Sarjana) 42%. Hal ini berarti dari seluruh responden, tidak ada yang berpendidikan rendah. Kondisi demikian semestinya menguntungkan, karena masyarakat dengan tingkat pendidikan yang relatif tinggi, lebih responsif terhadap perubahan yang mengarah pada perbaikan sistem sebagai dampak dari kemajuan teknologi informasi.

4. Data responden berdasarkan profesi

Tabel 4
Data Responden Berdasarkan Jenis Profesi

Jenis Profesi	Jumlah	Persentase
Karyawan	12	12
Wirausahawan	34	34
PNS	31	31
Ibu Rumah Tangga	5	5
Mahasiswa/Pelajar	18	18
Total	100	100

Sumber : Diolah dari data primer.

Dari tabel 4 diketahui bahwa persentase terbesar profesi yang menggunakan transportasi udara adalah wisausahawan (34%), disusul PNS diurutan kedua (31%). Hasil wawancara peneliti dengan seorang wirausahawan yang rata-rata melakukan penerbangan dua kali per minggu, alasan memilih moda transportasi udara karena efisien waktu, hal ini terkait dengan pekerjaan mereka yang terikat oleh waktu.

5. Data responden berdasarkan pernah tidaknya menggunakan *e-ticketing*

Tabel 5
Data Responden Berdasarkan Pernah Tidaknya Mengguna *E-ticketing*

Pernah/Belum Menggunakan <i>E-ticketing</i>	Jumlah	Persentase (%)
Pernah Menggunakan	12	12
Belum Pernah Menggunakan	88	88
Total	100	100

Sumber : Diolah dari data primer.

Berdasarkan tabel 5, diketahui persentase responden yang pernah menggunakan *e-ticketing* sangat kecil, hanya 12%. Sementara 88% responden menyatakan belum pernah menggunakan *e-ticketing*. Data tersebut cukup mengejutkan, mengingat seluruh responden berpendidikan minimal SMA, dan 65% berprofesi sebagai wirausahawan dan PNS. Data yang lebih mengejutkan adalah bahwa hanya 3 responden yang masih menggunakan *e-ticketing* hingga mereka mengisi kuesioner untuk penelitian ini. Sedangkan 9 responden tidak lagi menggunakannya. Adapun alasan tidak menggunakan lagi *e-ticketing*, mereka lebih suka datang ke *travel agent*, karena lebih mudah daripada mengakses sendiri.

Adapun data mengenai cara responden melakukan pembelian tiket pesawat selain menggunakan *e-ticketing*, adalah 2 orang melalui *call center*

maskapai penerbangan, dan 95 orang datang atau telepon ke *trave agent* resmi.

Penerimaan Pengguna *E-Ticketing*

Berdasarkan indikator penerimaan *e-ticketing* oleh pengguna jasa transportasi udara di wilayah Yogyakarta, dapat dipaparkan bahwa dari 3 responden (100% dari responden yang pernah menggunakan *e-ticketing*), dan masih menggunakan *e-ticketing* hingga saat pengisian kuesioner : a). Ketiganya sangat senang dengan adanya *e-ticketing*, karena lebih praktis digunakan; b). Seorang responden (33,33%) menyatakan sangat setuju dan 2 responden (66,66%) menyatakan setuju terhadap pernyataan bahwa dengan adanya *e-ticketing* maka semua harapan pengguna tentang sistem layanan tiket yang: i). mudah; ii). hemat; iii). efisien; dan iv). Transparan, terjawab/terwujud.

Seorang responden (33,33%) menyatakan sangat setuju dan dua responden (66,66%) menyatakan setuju dengan pernyataan bahwa pengguna merasa puas terhadap sistem *e-ticketing* dan tidak mau lagi menggunakan sistem layanan tiket secara tradisional (*paper ticket*).

***Perceived Easy To Use* (Persepsi Kemudahan Pengguna)**

Berdasarkan indikator persepsi kemudahan pengguna *e-ticketing*, diperoleh jawaban responden sebagai berikut: seorang responden (33,33%) menyatakan sangat setuju, dan dua responden (66,66%) menyatakan setuju terhadap pernyataan bahwa aplikasi *e-ticketing*: i). mudah dimengerti; ii). mudah digunakan; iii). mudah dilengkapi; iv). mudah diikuti; dan v). secara keseluruhan pelaksanaan pembelian tiket dengan sistem *e-ticketing* lebih mudah daripada sistem layanan tiket secara tradisional; serta vi). sistem *e-ticketing* bukan merupakan beban bagi penumpang.

***Perceived Usefulness* (Persepsi Kegunaan/Kemanfaatan)**

Berdasarkan persepsi kegunaan/kemanfaatan dari penggunaan sistem *e-ticketing*, diperoleh data sebagai berikut : seorang responden (33,33%) menyatakan sangat setuju dan dua responden (66,66%) menyatakan setuju terhadap pernyataan bahwa pengguna *e-ticketing* memahami : i). manfaat *e-ticketing*; ii). manfaat *e-ticketing* dari segi biaya; iii). manfaat *e-ticketing* dari segi waktu; iv). manfaat *e-ticketing* dari segi transparansi; v). manfaat *e-ticketing* dari segi yang lain; dan vi). setelah menggunakan *e-ticketing*, maka efektivitas pengguna meningkat.

Hambatan–Hambatan yang Dialami Para Pihak dalam Pelaksanaan E-Ticketing

Berdasarkan hasil wawancara kepada 88 responden yang belum pernah menggunakan sistem *e-ticketing*, rata-rata menyatakan bahwa mereka kurang mengetahui tentang apa itu *e-ticketing* dan bagaimana cara menggunakannya. Termasuk di antara mereka yang berprofesi sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS), wirausahawan, pelajar dan mahasiswa. Hal ini merupakan hambatan bagi maskapai penerbangan dalam melaksanakan sistem *e-ticketing*. Dengan demikian masih sangat diperlukan proses sosialisasi sistem *e-ticketing* tersebut kepada seluruh masyarakat, khususnya pengguna jasa transportasi udara.

Hambatan kedua, beberapa responden yang pernah menggunakan *e-ticketing* menyatakan bahwa mereka menemui kesulitan ketika akses masuk ke *website online*, demikian juga ketika mereka akan melakukan pembayaran. Kesulitan akses masuk ke *website online* maskapai, kemungkinan disebabkan adanya gangguan saat akses internet. Padahal ketidaklancaran akses internet sangat berpengaruh terhadap proses pembelian tiket secara *online* hingga diperolehnya kode *booking*.

Dari hasil wawancara diketahui pula hambatan yang bersumber dari ketidaktahuan para calon penumpang tentang bagaimana menggunakan internet. Karena alasan tersebut, sehingga menurut mereka datang atau

menelepon ke agen resmi atau ke maskapai penerbangan adalah cara yang lebih praktis dan mudah, daripada membeli *e-ticket* secara *online*.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa meskipun reservasi tiket pesawat via *online* itu sangat mudah dan memberikan banyak keuntungan, baik dari segi waktu, biaya, transparansi dan keuntungan lain, namun hingga saat penelitian dilakukan, baru 12% dari 100 responden yang pernah menggunakan sistem *e-ticketing*. Dari jumlah tersebut, hanya 3 responden (3%) yang tetap menggunakan sistem *e-ticketing* secara berkelanjutan. Hal ini berarti penerimaan pengguna *e-ticketing* masih sangat rendah.
2. Hambatan yang dialami dalam pelaksanaan *e-ticketing* pada maskapai penerbangan yang beroperasi di wilayah Yogyakarta, mayoritas disebabkan ketidaktahuan calon penumpang tentang *e-ticketing* dan ketidaktahuan dalam menggunakan sistem informasi. Faktor manusia sangat menentukan keberhasilan penerapan sistem informasi. Dalam pengembangan sistem informasi, perancang dan pembuat sistem perlu mempertimbangkan dimensi kesesuaian penerimaan teknologi informasi oleh penggunanya. Hal ini perlu dilakukan untuk meminimalisir hambatan yang ada di antara manusia dengan sistem informasi yang dikembangkan.

Saran

1. Pihak maskapai penerbangan perlu meningkatkan kegiatan sosialisasi sistem *e-ticketing* melalui berbagai media (tidak hanya melalui internet), dengan sasaran calon pengguna jasa transportasi udara. Jika selama ini

sosialisai lebih banyak melalui web, maka masyarakat yang awam terhadap media internet kurang begitu memahami.

2. Sistem *web online* yang diterapkan harus mudah dimengerti, agar mudah digunakan oleh pengguna jasa transportasi udara. Dengan demikian pengguna merasa terbantu dengan sarana pembelian tiket secara *online*.
3. Bagi pengguna jasa transportasi udara, proses pembelian *e-ticket* sangat mudah dipelajari, dan banyak memberikan manfaat dari berbagai segi (waktu, tenaga, dan biaya), salah satunya dan yang utama adalah dapat memantau harga sendiri, sehingga sesuai dengan harga yang diinginkan. Di samping itu lebih mudah untuk mendapatkan informasi mengenai jadwal penerbangan, *web check in*, waktu transit serta *route* transit yang diinginkan.

Daftar Pustaka

- Ajzen, I., & Fishbein, M. 1980. *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*, Englewood Cliffs. NJ Prentice-Hall
- Davis, F.D. 1989. *Perceived Usefulness, Perceived Easy to Use, and User Acceptance of Information Technology*. MIS Quarterly. 13(3). 319-339
- Dwi, Silvi. Re : *Kelebihan dan Kekurangan E-Ticket*. @<http://silvidwimanitik.blogdetik.com/e-ticketing/>. Diakses 12 Juli 2012.
- Igbaria, M., Guimaraes, T., & Davis, G.B. 1995. *Testing the Determinants of Microcomputer Usage via a Structural Equation Model*. Journal of Management Information System. 11(4). 87-114.
- Indarto, 2012. Re : *Analisis Sistem Pemesanan Tiket Pesawat Secara Online E-Ticketing*. @<http://research.amikom.ac.id/index.php/KIM/article/view/3503/1837>.

- Khalim, Nur. 2010. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan dan Penggunaan Software Akuntansi Minding Your Own Business (MYOB) dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)*.
- Kirana. 2010. *Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing*.
- Natalia Tangke, 2004. *Analisa Penerimaan Penerapan Teknik Audit Berbantuan Komputer (TABK) dengan Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) pada Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) RI*. Jurnal Akuntansi dan Keuangan. Vol. 6 No. 1 Mei.
- Newsletter Pariwisata Indonesia. @<http://issuu.com/moeslav/does/newsletterpariwisataindonesiaapril>. Diakses 12 Juli 2012.
- Nugroho, Riant. 2012. *Public Policy*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Setiawan Honggowibowo, Anton, Titien Sediartle. *System Reservasi Pesawat Terbang Berbasis Web*, Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATI) 2005. ISBN : 979-756-061-6. Yogyakarta, 18 Juni 2005, hlm. 63-64.
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukendera, 2006. *Analisis Penerimaan Pengguna Akhir dengan Menggunakan Technology Acceptance Model dan End User Computing Satisfaction Terhadap Penerapan Sistem Core Banking pada Bank ABC*.
- Szajna, B. 1994. *Software Evaluation and Choice : Predictive Validation of The Technology Acceptance Instrument*. MIS Quarterly. 18(3). 319-324
- Thompson, R. L., Higgins, C. A. and Howell, J. M., 1991, *Personal Computing: Toward a Conceptual Model of Utilization*. MIS Quarterly, 15, 125-143.
- Venkatesh, V., & Davis, F.D. 2000. *A Theoretical Extension of The Technology Acceptance Model : Four Longitudinal Field Studies*. Management Sciences, 46(2). 186-204