

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring berkembangnya globalisasi dan perkembangan teknologi pada saat ini berdampak pada hampir seluruh aspek kehidupan manusia, salah satunya semakin banyaknya pemanfaatan teknologi baik perangkat lunak maupun perangkat keras guna menunjang efektifitas dalam aktivitas manusia. Adanya pemanfaatan teknologi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam menunjang efisiensi dan efektifitas baik dari segi biaya operasional, efisiensi waktu, dan juga menerapkan sebuah lingkungan sistem yang terkoordinasi satu sama lain sehingga hal tersebut dapat mengurangi adanya timpang tindih pada sebuah *system* tanpa terkecuali pelayanan di ruang publik khususnya pada area parkir kendaraan.

Seiring meningkatnya mobilitas masyarakat, pelayanan di ruang publik saat ini menjadi salah satu aspek krusial dalam menunjang berbagai aktivitas, salah satunya pelayanan publik di Bandara Internasional Juanda, penarikan retribusi parkir menjadi salah satu pendapatan retribusi pajak yang menunjang pendapatan daerah. Sektor parkir menjadi salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah yang penting sebagai kas daerah (Lestari et al., 2023). Retribusi yang diterima oleh Bandara Juanda menjadi salah satu sumber pendapatan penting pada PAD. PT Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara Internasional Juanda selaku pengelola area Bandara Juanda melakukan terobosan baru dengan memperkenalkan E-Money (Uang Elektronik) sebagai pembayaran utama dalam pembayaran sistem e-parkir. Mengadopsi teknologi e-money, Bandara Juanda tidak hanya mengoptimalkan efisiensi dalam pengelolaan parkir, tetapi juga memfasilitasi kenyamanan bagi pengguna layanan parkir.

Penggunaan e-money sendiri di Indonesia mengalami peningkatan pada beberapa tahun terakhir. Peningkatan penggunaan e-money tidak hanya meningkat pada penggunaan kartu saja, akan tetapi juga terjadi melalui operator selluler yang juga marak dilakukan (Ihsan et al., 2020). Keefektifitan penggunaan e-money awalnya diuji pada penggunaan pembayaran akses Toll.

setelah elektronifikasi pada Toll berhasil, selanjutnya diimplementasikan kepada penggunaan e-parkir. Hal ini mencerminkan perkembangan positif dalam masyarakat Indonesia, yang semakin terbuka terhadap inovasi dalam sistem pembayaran. Keberhasilan penggunaan e-money pada pembayaran akses tol menjadi landasan yang kuat untuk melanjutkan adaptasi serupa dalam pengelolaan parkir.

Sejak 1 April 2023, Bandara Juanda telah mengambil inisiatif untuk mengimplementasikan sistem elektronifikasi pada area parkir (e-parkir) dengan fokus pada pembayaran e-money atau metode. Keputusan ini diambil dengan pertimbangan kuatnya dorongan untuk mempercepat proses digitalisasi di berbagai aspek area publik, terutama di lingkungan bandara. Langkah ini juga sejalan dengan visi pemerintah untuk meningkatkan penerapan E-Government sebagai pendorong utama dalam kemajuan negara. Dalam hal ini, Bandara Juanda mengakui pentingnya infrastruktur yang tangguh dan sumber daya manusia yang terampil dalam memberikan layanan berkualitas, terutama dalam konteks pelayanan parkir.

Penerimaan penggunaan sistem pembayaran e-money menjadi permasalahan baru dalam penerimaannya. Hal ini terjadi karena dipicu oleh kurangnya familiaritas masyarakat dalam penggunaan e-money terutamanya bagi pengguna kendaraan roda dua, ini menjadi perbedaan yang signifikan dengan pengguna kendaraan roda empat atau lebih yang sudah akrab dengan sistem pembayaran tol menggunakan e-money (Wijaya, 2021). Untuk mengatasi tantangan ini, pihak bandara Juanda telah mengambil inisiatif dengan melakukan kampanye sosialisasi yang melibatkan pemberian pengumuman tertulis maupun tidak tertulis kepada pengguna area perparkiran di kawasan Juanda (Angkasa Pura, 2023). Adanya penerimaan penggunaan teknologi ini berdampak signifikan terhadap hasil keseluruhan dari implementasinya. Sehingga faktor penerimaan ini memegang peranan kunci dalam menentukan sukses atau kegagalan dari implementasi teknologi tersebut.

Berdasarkan isu diatas, penulis mengamati bahwa gejala yang terjadi dalam penggunaan e-money khususnya pada area parkir Bandara Juanda, terdapat dua

gejala utama yang menonjol. Pertama, pada adopsi penggunaan kartu e-money (actual use) terutama bagi pengendara kendaraan roda dua yang berkaitan dengan niat dalam penggunaan e-money (behavioural intention to use) untuk mengadopsi e-money sebagai metode pembayaran yang diinginkan. Kedua, permasalahan yang terletak pada persepsi pengguna terutama bagi pengendara roda dua mengenai risiko penggunaan (perceived of risk), persepsi akan biaya yang harus dikeluarkan dalam melakukan pengisian saldo (perceived cost), serta persepsi masyarakat akan kegunaan kartu e-money (perceived usefulness). Semua gejala dan permasalahan yang terlihat terhubung dengan teori yang technology acceptance model (TAM) dikembangkan oleh (Davis, 1989).

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan teori yang didasarkan pada psikologi sosial, seperti Theory Reason Action (TRA) dan Theory of Planned Behavior (TPB). Dibandingkan dengan TRA dan TPB, TAM menawarkan kerangka kerja yang lebih sederhana dan lebih khusus dalam mekelaskan bagaimana pengguna menerima suatu sistem informasi (Davis, 1989). Penelitian terdahulu telah mengungkap beberapa temuan yang relevan dalam upaya meningkatkan penerimaan pengguna terhadap sistem pembayaran e-money. Salah satu penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Syahril & Rikumahu, 2019), dengan judul Penggunaan Technology Acceptance Model (TAM) dalam Analisis Minat Perilaku Penggunaan E-Money pada Mahasiswa Universitas Telkom, yang mengaplikasikan TAM untuk menganalisis penerimaan pengguna terhadap pembayaran e-money. Hasil penelitian ini menunjukkan faktor – faktor seperti kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, dan norma subjektif memiliki dampak yang signifikan terhadap penerimaan pengguna. Sikap terhadap perilaku dalam teknologi yang sedang diselidiki juga merupakan salah satu komponen yang telah dimasukkan dalam beberapa model yang diterapkan dalam kerangka kerja TAM untuk mengeksplorasi adopsi teknologi tersebut. Oleh karena itu, aspek perilaku dalam penerimaan teknologi informasi merupakan faktor yang sangat signifikan untuk diperhatikan, sebab hal ini adalah hasil langsung dari pengaruh dari persepsi dan sikap terhadap penggunaan (attitude toward using) teknologi yang kemudian membentuk niat perilaku untuk mengadopsinya.

Akhirnya, niat perilaku ini akan menjadi pendorong (behavioral intention to use) bagi individu pengguna dalam membentuk perilaku (behavioral/actual system usage) yang sesungguhnya dalam penggunaan teknologi tersebut.

Berdasarkan penyampaian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai “***Analisis Penerimaan Pengguna Pembayaran E-Money pada Sistem E-Parkir dengan Implementasi Technology Acceptance Model (TAM)***”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang penulis uraikan, maka dapat menghasilkan masalah pada penelitian ini, yaitu :

1. Seberapa besar pengaruh persepsi kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) menggunakan pembayaran *e-money* pada sistem *e-parkir* di Bandara Juanda?
2. Seberapa besar pengaruh persepsi kemudahan (*Perceived Ease of Use*) menggunakan pembayaran *e-money* pada sistem *e-parkir* di Bandara Juanda?
3. Seberapa besar pengaruh persepsi keamanan (*Security*) menggunakan pembayaran *e-money* pada sistem *e-parkir* di Bandara Juanda?
4. Seberapa besar pengaruh persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan, dan persepsi keamanan menggunakan pembayaran *e-money* secara simultan pada sistem pembayaran *e-parkir* di Bandara Juanda?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang dijabarkan, penelitian ini memiliki tujuan diantaranya :

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh persepsi kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) menggunakan pembayaran *e-money* pada sistem *e-parkir* di Bandara Juanda.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh persepsi kemudahan (*Perceived Ease of Use*) menggunakan pembayaran *e-money* pada sistem *e-parkir* di Bandara Juanda.

3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh persepsi keamanan (*Security*) menggunakan pembayaran *e-money* pada sistem *e-parkir* di Bandara Juanda.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan, dan persepsi keamanan menggunakan pembayaran *e-money* secara bersamaan pada sistem *e-parkir* di Bandara Juanda.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan diadakannya penelitian ini, penulis mengharapkan beberapa manfaat diantaranya sebagai berikut :

1. Secara teoritis, penulis mengharapkan penelitian yang dilakukan dapat bermanfaat sebagai arsip dokumen akademik agar dapat digunakan untuk landasan penelitian selanjutnya.
2. Secara metode, penulis mengharapkan penelitian yang dilakukan dapat bermanfaat sebagai acuan penelitian sejenis pada Program Studi Sistem Informasi.
3. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menjadi bahan evaluasi dan peningkatan kinerja di pelayanan publik untuk memperbaiki kinerja sistem pembayaran pada parkir di Bandara Juanda baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.