

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi laut memegang peran penting dalam mobilitas nasional sebagai sarana penghubung antarwilayah, mobilitas penduduk, dan jalur perdagangan. Dengan statusnya sebagai negara kepulauan terbesar di dunia yang terdiri atas lebih dari 17.000 pulau, Indonesia bergantung kuat pada sektor transportasi laut guna menjamin konektivitas nasional serta mendorong pemerataan ekonomi Iman (Iman et al., 2022). Sektor ini memberikan kontribusi signifikan terhadap distribusi logistik antar pulau dan arus perdagangan domestik maupun internasional (Kementerian Perhubungan RI, 2023). Badan pusat Statistik (BPS, 2023) mencatat peningkatan volume barang di pelabuhan, menegaskan peran strategis transportasi laut dalam mendukung aktivitas ekonomi nasional. Ketergantungan Indonesia terhadap transportasi laut tidak hanya berdimensi ekonomi, tetapi juga sosial dan budaya, ribuan pulau di Indonesia memerlukan sistem konektivitas yang andal, efisien, dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat untuk menjamin pemerataan pembangunan dan kesejahteraan (Ridwan & Hartini, 2022).

Dalam upaya meningkatkan efisiensi pelayanan publik, pemerintah mendorong digitalisasi pada sektor transportasi laut melalui berbagai inovasi berbasis teknologi informasi, salah satunya sistem *e-ticketing* (Lausu et al., 2023). Digitalisasi pelayanan publik merupakan bagian dari transformasi pemerintahan

yang bertujuan meningkatkan kualitas layanan, efisiensi administrasi, serta kemudahan akses masyarakat terhadap layanan pemerintah (Lynn et al., 2022). Sistem ini diharapkan meningkatkan transparansi, mengurangi praktik percaloan, dan mempercepat proses pelayanan bagi pengguna jasa pelabuhan (ElMassah & Mohieldin, 2020). Digitalisasi sektor transportasi laut sejalan dengan arah pembangunan nasional sebagaimana tercantum dalam Masterplan Percepatan dan Perluasan Pembangunan Ekonomi Indonesia (MP3EI) periode 2011-2025, yang disusun oleh Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia, (2011). Selain sebagai instrumen modernisasi layanan publik, *e-ticketing* juga diharapkan mampu meningkatkan akuntabilitas dan kemudahan akses informasi perjalanan bagi penumpang. Dengan demikian, tercipta ekosistem pelabuhan yang lebih tertib, terintegrasi, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat di era digital (Hartono et al., 2025).

Gambar 1. 1 Mesin Layanan Mandiri (Self-Kiosk)



Sumber : Olahan Peneliti, 2026

Pelabuhan Sri Bintan puru, yang dikelola oleh KSOP Kelas II Tanjungpinang, merupakan pelabuhan utama di Provinsi Kepulauan Riau yang melayani rute domestik dan internasional. Posisi strategis ini menjadikannya representatif untuk menganalisis penerapan digitalisasi layanan publik di sektor transportasi laut. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 19 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Tiket Elektronik Angkutan Penyeberangan, serta Keputusan Dirjen Perhubungan Laut Nomor KP- DJPL 177 Tahun 2024 yang mengatur pedoman teknis implementasi *e-ticketing*, sistem tiket elektronik di Pelabuhan Sri Bintan puru dikembangkan untuk meningkatkan transparansi dan efisiensi layanan (Ode et al., 2024). Sebagai gerbang mobilitas regional, Pelabuhan Sri Bintan Pura tidak hanya melayani perjalanan rutin masyarakat lokal, tetapi juga menghubungkan Kepulauan Riau dengan wilayah lain di Indonesia serta negara tetangga seperti Singapura dan Malaysia. Dengan demikian, modernisasi sistem pelayanannya memiliki dampak luas terhadap citra pelayanan publik maritim Indonesia di tingkat regional (Suseno et al., 2021).

Namun dalam pelaksanaannya, sistem *e-ticketing* yang diterapkan pada Pelabuhan Sri Bintan Pura belum sepenuhnya memperoleh persepsi dari masyarakat. Sebagian masyarakat terbiasa dengan sistem konvensional kurang nyaman menggunakan layanan digital, terutama kalangan lanjut usia dan pengguna dengan literasi digital rendah. Selain itu, kurangnya sosialisasi dan infrastruktur yang belum optimal, seperti jaringan internet yang tidak stabil, membuat sebagian masyarakat tetap memilih metode manual (Rahman & Kalangi, 2022). Jika kondisi ini tidak segera diatasi, tujuan pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik

pelabuhan yang efisien, transparan, dan terintegrasi akan sulit tercapai. Situasi ini menunjukkan bahwa tingkat persepsi masyarakat terhadap layanan digital maritim masih belum optimal (Suharyono, 2024). Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan sosialisasi serta penguatan kapasitas masyarakat agar transformasi digital dapat berjalan lebih optimal dan diterima masyarakat.

Kondisi tersebut menarik untuk dikaji karena keberhasilan inovasi digital tidak hanya ditentukan oleh pelaksananya, tetapi juga sejauh mana masyarakat bersedia menggunakannya. Dalam mengkaji persepsi masyarakat, teori yang dapat digunakan yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM) dipilih sebagai teori utama karena mampu menjelaskan bagaimana persepsi kemudahan penggunaan *Perceived Ease of Use* dan persepsi kemanfaatan *Perceived Usefulness* mempengaruhi persepsi masyarakat dalam menggunakan teknologi baru (Pratama & Suhartono, 2019). Berbagai kajian literatur menunjukkan bahwa *Technology Acceptance Model* (TAM) masih banyak digunakan untuk menjelaskan persepsi pengguna terhadap penggunaan teknologi, terutama terkait persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dalam berbagai layanan digital (Alturas, 2021).

Hal ini menjadi relevan mengingat masyarakat Tanjungpinang memiliki tingkat literasi digital yang beragam sehingga pemahaman mengenai pengaruh (PEOU) dan (PU) penting untuk menilai penerapan *e-ticketing* pada Pelabuhan Sri Bintan Pura. Dengan demikian, analisis mengenai persepsi masyarakat terhadap kemudahan penggunaan dan kemanfaatan sistem menjadi penting untuk memahami

faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap *e-ticketing* pada Pelabuhan Sri Bintan Pura (Sari & Hermanto, 2020).

Sebagai penguatan analisis terhadap konteks inovasi, penelitian ini juga menggunakan *Diffusion of Innovation* (DOI) sebagai teori pendamping. (DOI) memberikan sudut pandang tambahan mengenai bagaimana sebuah inovasi diperkenalkan, dipahami, serta diadopsi oleh masyarakat. Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-ticketing* di sektor transportasi laut Indonesia telah memberikan dampak positif terhadap efisiensi layanan dan kepuasan pengguna. (Rispawati et al., 2024). Selain itu, kajian mengenai penerimaan teknologi juga terus berkembang dan diterapkan pada berbagai sektor layanan digital sehingga diperlukan penelitian yang lebih spesifik pada konteks layanan publik maritim (Mupaikwa et al., 2023). Namun, sebagian besar penelitian tersebut masih berfokus pada aspek kepuasan dan efektivitas operasional, tanpa mengkaji secara mendalam faktor-faktor persepsi masyarakat terhadap inovasi ini, khususnya dari sisi kemudahan penggunaan (PEOU) dan persepsi kemanfaatan (PU).

Sementara itu, penelitian oleh Kigamwa et al. (2024) menunjukkan bahwa adopsi *e-ticketing* dapat dijelaskan menggunakan teori *Diffusion of Innovation* (DOI) khususnya melalui karakteristik inovasi seperti *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability*. Namun, penelitian tersebut lebih menekankan aspek karakteristik inovasi, bukan persepsi pengguna terhadap kemanfaatan dan kemudahan teknologi.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai tingkat kesiapan, hambatan, dan potensi pengembangan sistem digital di sektor transportasi laut daerah. Hasil penelitian tersebut dapat menjadi landasan penting bagi pengambil kebijakan dalam merancang strategi implementasi yang sesuai dengan konteks lokal, menyusun program literasi digital yang tepat sasaran, dan mengidentifikasi kebutuhan infrastruktur pendukung. Namun demikian, hingga saat ini, penerapan digitalisasi di sektor maritim masih menghadapi berbagai kendala, seperti belum meratanya pemanfaatan teknologi informasi, rendahnya literasi digital masyarakat, serta belum optimalnya koordinasi antarinstansi pelaksana, hal ini mendorong perlunya penelitian lebih lanjut guna mengkaji aspek-aspek yang mempengaruhi keberhasilan implementasinya.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi masyarakat terhadap sistem *e-ticketing* pada Pelabuhan Sri Bintan Pura dengan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) khususnya melalui variabel Kemudahan penggunaan (PEOU) dan persepsi kemanfaatan (PU). Uraian tersebut menjadi dasar dalam merumuskan masalah penelitian dan menentukan arah kajian dalam penelitian ini.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana persepsi masyarakat mengenai kemudahan penggunaan *Perceived Ease of Use* (PEOU) dan kemanfaatan *Perceived Usefulness* (PU) pada sistem *e-ticketing* di Pelabuhan Sri Bintan Pura.

2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap penerapan sistem *e-ticketing* di Pelabuhan Sri Bintan Pura.

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis persepsi masyarakat mengenai kemudahan penggunaan *Perceived Ease of Use* (PEOU) dan kemanfaatan *Perceived Usefulness* (PU) pada sistem *e-ticketing* di Pelabuhan Sri Bintan Pura.
2. Mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap penerapan sistem *e-ticketing* di Pelabuhan Sri Bintan Pura.

1.4 Manfaat Penelitian

- ★ Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian ilmiah di bidang administrasi publik, khususnya dalam konteks penerapan teknologi informasi pada layanan publik. Melalui pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) temuan penelitian ini diharapkan dapat memperluas kajian ilmiah mengenai faktor-faktor yang menentukan persepsi masyarakat terhadap inovasi digital pada sektor transportasi laut.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas II Tanjungpinang dalam meningkatkan penggunaan sistem *e-ticketing* pada Pelabuhan Sri Bintan Pura. Hasil Penelitian ini juga bermanfaat bagi pemerintah daerah dan instansi terkait sebagai dasar dalam perumusan kebijakan digitalisasi layanan publik yang lebih inklusif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Bagi masyarakat pengguna jasa Pelabuhan, penelitian ini diharapkan dapat membantu meningkatkan pemahaman terhadap manfaat penggunaan teknologi digital serta mendorong peningkatan literasi digital di sektor transportasi laut.

