

**PENGARUH *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM)
TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN APLIKASI EXPRESS
BAHARI MOBILE DI KOTA BANDA ACEH**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

SYAHILA INDAH SARI

NIM. 170802125

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH**

2023 M / 1444 H

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Syahila Indahsari
NIM : 170802125
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Tempat Tanggal Lahir : Banda Aceh, 11 Juli 1999
Alamat : Jl. Poeteumeuruhom no.9 Kec. Kuta Alam,
Kota Banda Aceh

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini saya :

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 3 November 2023

Yang menyatakan,



Syahila

Syahila Indahsari
NIM. 170802125

**PENGARUH *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)*
TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN APLIKASI EXPRESS
BAHARI MOBILE DI KOTA BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh :

SYAHILA INDAHSARI
NIM. 170802125


جامعة الرانيري
Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh :

Pembimbing I,


Dr. Said Amirulkamar, MM., M.Si.
NIP. 196110051982031007

Pembimbing II,


Siti Nur Zakikha, M.Si
NIP. 199002282018032001

**PENGARUH *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM)
TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN APLIKASI EXPRESS
BAHARI MOBILE DI KOTA BANDA ACEH**

SKRIPSI

Telah Diuji Oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara


Pada Hari/Tanggal : Senin, 18 Desember 2023

05 Jumadil Akhir 1445 H


Banda Aceh,

Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

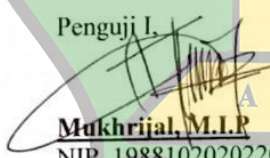
Ketua,


Dr. Said Amirul Kamar, MM., M.Si.
NIP. 196110051982031007

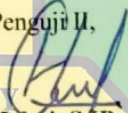
Sekretaris,


Siti Nur Zalikha, M.Si.
NIP. 199002282018032001

Penguji I,


Mukhrijal, M.I.P.
NIP. 198810202022031002


Penguji II,


Helmi, S.I.P., M.I.P.
NIP. 198804272023211018

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
UIN Ar-Raniry Banda Aceh




Dr. Muji Mulia, S. Ag., M.Ag.
NIP. 197403271999031005

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Pengaruh *Technology Acceptance Model* (TAM) Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Express Bahari Mobile di Kota Banda Aceh”. PT ASDP menerapkan sistem *e-ticketing* untuk pembelian tiket calon penumpang. Penerapan ini akan memudahkan pelanggan yang akan menggunakan jasa transportasi menjadi lebih nyaman dan praktis. Express Bahari melahirkan aplikasi yang bernama Express Bahari Mobile, merupakan aplikasi berbasis Android dan IOS untuk memudahkan masyarakat memesan tiket secara *online*. Hal ini bermanfaat untuk tidak terjadinya penumpukan penumpang di Pelabuhan. Penelitian ini menggunakan teori *Technology Acceptance Model* (TAM). Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana tingkat minat dalam penggunaan aplikasi Express Bahari Mobile di Kota Banda Aceh dengan menggunakan persepsi kemudahan penggunaan dan kebermanfaatan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat atau pengguna jasa kapal Express Bahari yang berjumlah 100 responden. Pengujian dalam penelitian ini menggunakan SPSS versi 24. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa persepsi kemudahan dan kebermanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan aplikasi Express Bahari Mobile di Kota Banda Aceh.

Kata kunci: Kemudahan, Kebermanfaatan, *Technology Acceptance Model*



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena dengan Rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh *Technology Acceptance Model (TAM)* Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Express Bahari Mobile Di Kota Banda Aceh”. Selanjutnya shalawat serta salam saya sampaikan kepada junjungan alam Nabi besar Muhammad SAW. Yang telah membawa umat manusia dari alam jahiliyah ke alam berilmu pengetahuan.

Penulisan skripsi ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry. Dalam penulisan skripsi ini penulis telah banyak mendapat bimbingan, dorongan semangat serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
2. Bapak Dr. Muji Mulia, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry.
3. Ibu Muazzinah, B.Sc., MPA. selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara.
4. Bapak Dr. Said Amirulkamar, MM., M.Si. selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan tak pernah bosan dalam

memberikan arahan dan motivasi serta membimbing peneliti dengan penuh kesabaran sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

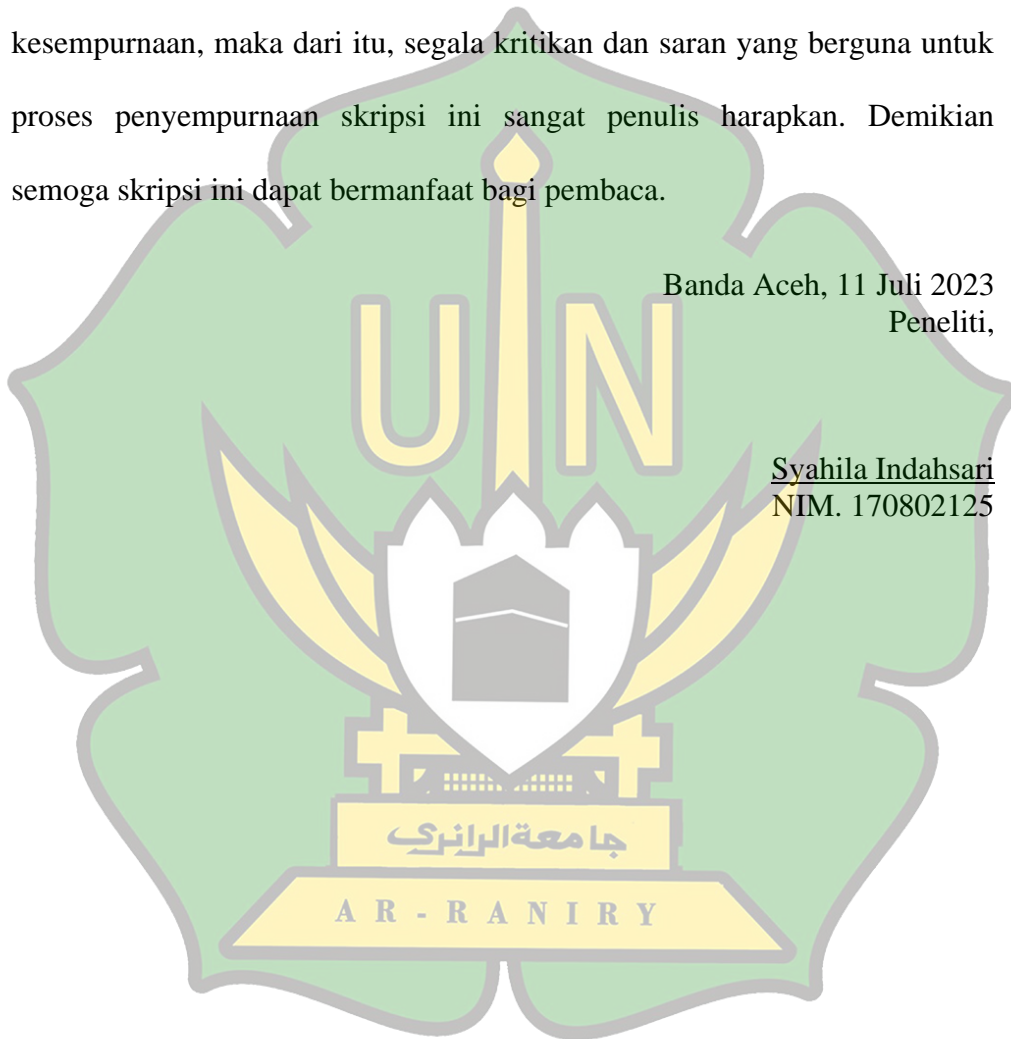
5. Ibu Siti Nur Zalikha, M.Si. selaku Sekretaris Prodi Ilmu Administrasi Negara dan pembimbing II yang juga telah meluangkan waktu dan tak pernah bosan dalam memberikan arahan dan motivasi serta membimbing peneliti dengan penuh kesabaran sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Bapak Mukhrijal, M.I.P. selaku Penguji I yang telah memberikan kritik dan saran untuk penyempurnaan penulisan skripsi ini.
7. Bapak Helmi, S.IP., M.IP selaku penguji II yang telah memberikan kritik dan saran untuk penyempurnaan penulisan skripsi ini.
8. Seluruh dosen Ilmu Administrasi Negara yang senantiasa memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan selama perkuliahan.
9. Serta yang teristimewa, terimakasih setinggi-tingginya kepada kedua orang tua tercinta, yang telah mengasuh, mendidik, membimbing, membina, serta selalu menyertakan penulis dengan do'a dan kepada seluruh keluarga yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada teman saya Farid Noufaldi, Anadia Shafira, Ecy Virnanda, Faradiba Umami Kamaruzzaman, Sahara Phonna, Sarah Nur Julana, Shifa Shafira, Naziratul Ula, Qatrunnada Rizaldi, Shofiyyah Putri Anjani, Nada Fitria dan Nona Gira Anggi Soleha yang telah

mendukung saya selama proses perkuliahan hingga selesainya skripsi ini.

Penulis tidak dapat membalas semua kebaikan yang telah mereka berikan dan juga penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka dari itu, segala kritikan dan saran yang berguna untuk proses penyempurnaan skripsi ini sangat penulis harapkan. Demikian semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Banda Aceh, 11 Juli 2023
Peneliti,

Syahila Indahsari
NIM. 170802125



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Penjelasan Istilah.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	14
2.2.1 Persepsi Kemudahan Penggunaan (<i>Perceived Ease of Use</i>)	15
2.2.2 Persepsi Kebermanfaatan Penggunaan (<i>Perceived Usefulness</i>)	15
2.2.3 Minat Perilaku Penggunaan (<i>Behavioral Intention of Use</i>)	16
2.3 Transportasi Publik	16
2.4 Teori Pelayanan Publik	17
2.5 Kerangka Berpikir	18
2.6 Hipotesis Penelitian.....	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21

3.1	Desain Penelitian.....	21
3.2	Definisi Operasional Variabel.....	22
3.3	Lokasi dan Waktu Penelitian	23
3.4	Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	23
3.5	Sumber Data.....	25
3.5.1	Data Primer.....	25
3.5.2	Data Sekunder	25
3.6	Teknik Pengumpulan Data	25
3.7	Teknik Pengolahan Data	26
3.7.1	Editing	26
3.7.2	Tabulasi Data.....	27
3.8	Uji Instrumen	27
3.8.1	Uji Validitas	27
3.8.2	Uji Reliabilitas.....	27
3.8.3	Uji Normalitas	28
3.9	Teknik Analisis Data.....	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		31
4.1	Gambaran Lembaga atau Lokasi Penelitian.....	31
4.1.1	Sejarah Express Bahari.....	31
4.1.2	Visi dan Misi Express Bahari.....	31
4.2	Karakteristik Responden Penelitian	32
4.2.1	Responden Menurut Jenis Kelamin.....	32
4.2.2	Responden Menurut Rentang Usia.....	33
4.2.3	Responden Menurut Pendidikan Terakhir.....	33
4.2.4	Responden Menurut Pendapatan Perbulan.....	34
4.3	Deskripsi Jawaban Responden	34
4.3.1	Variabel Kemudahan (<i>Perceived Ease of Use</i>)	34
4.3.2	Variabel Kebermanfaatan (<i>Perceived Usefulness</i>).....	36
4.3.3	Variabel Minat (<i>Behavioral Intention of Use</i>)	37
4.4	Uji Coba Instrumen	38
4.4.1	Uji Validitas Data.....	38
4.4.2	Uji Reliabilitas Data	39

4.4.3 Uji Normalitas Data.....	40
4.5 Analisis Data	42
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	45
4.6.1 Pengaruh Kemudahan Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Express Bahari Mobile di Kota Banda Aceh ..	45
4.6.2 Pengaruh Kebermanfaatan Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Express Bahari Mobile di Kota Banda Aceh	46
4.6.3 Pengaruh Kemudahan dan Kemanfaatan Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Express Bahari Mobile	47
BAB V PENUTUP.....	50
5.1 Kesimpulan	50
5.2 Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN.....	54



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Rekapitulasi Penjualan Aplikasi Mobile	6
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel	22
Tabel 4.1	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Tabel 4.2	Jumlah Responden Berdasarkan Rentang Usia	33
Tabel 4.3	Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	33
Tabel 4.4	Jumlah Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	34
Tabel 4.5	Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kemudahan.....	35
Tabel 4.6	Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kebermanfaatan.....	36
Tabel 4.7	Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Minat....	37
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas	39
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel 4.10	Hasil Uji Normalitas.....	41
Tabel 4.11	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	42
Tabel 4.12	Hasil Uji T	43
Tabel 4.13	Hasil Uji F	44
Tabel 4.14	Hasil Uji Koefisien Determinasi	44

جامعة الرانيري

AR - RANIRY

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Jumlah Penumpang Kapal Cepat Tahun 2016 s/d 2022.....	5
Gambar 2.1	Kerangka Berpikir	19
Gambar 4.1	Hasil Pengujian Korelasi Kemudahan Dan Kebermanfaatan Aplikasi Express Bahari Mobile Terhadap Minat Pengguna Aplikasi	48



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	54
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	57
Lampiran 3 Deskriptif Karakteristik Responden	60
Lampiran 4 Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Variabel.....	61
Lampiran 5 Uji Coba Instrumen dan Analisis Data	62
Lampiran 6 DOKUMENTASI.....	65



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang terdiri dari banyaknya kepulauan yang tersebar di seluruh wilayahnya, untuk menciptakan konektivitas antar wilayah dibutuhkan sarana angkutan transportasi yang memadai. Sarana transportasi yang memadai dapat menjadi penunjang bagi masyarakat di suatu wilayah untuk melakukan perpindahan tempat, baik untuk kepentingan sosial, ekonomi, dan lain sebagainya.

Transportasi publik merupakan layanan angkutan penumpang oleh sistem perjalanan yang tersedia untuk digunakan oleh masyarakat umum, biasanya dikelola sesuai jadwal, dioperasikan pada rute yang ditetapkan, dan terdapat biaya untuk setiap perjalanannya. Pengguna bebas memilih transportasi publik mana yang diinginkan untuk melakukan perjalanan. Terdapat beberapa jenis transportasi publik seperti kereta api, bus, pesawat terbang, dan kapal penyebrangan.

Kapal penyeberangan merupakan sarana transportasi laut yang lazim beroperasi di lautan. Transportasi laut memiliki fungsi yang variatif, tergantung dari jenis transportasi laut itu sendiri. Salah satu fungsi dari transportasi laut yang paling sering kita temui adalah fungsi dalam memberikan pelayanan penyeberangan kepada masyarakat antar pulau.

Pelabuhan merupakan terminal dengan berbagai kegiatan-kegiatan subsistem angkutan laut seperti bongkar dan muat barang, naik dan turunnya

penumpang serta tempat berlabuh dan bersandarnya kapal. Pelabuhan Ulee Lheue terletak di Banda Aceh yang melayani jasa penumpang, barang dan kendaraan. Pelabuhan Ulee Lheue merupakan tempat penyeberangan dengan moda transportasi laut antara Banda Aceh dan Sabang, dimana terdapat Pulau Sabang sebagai tempat destinasi wisata yang sangat ramai dikunjungi. Dengan perkembangan arus yang semakin pesat dan bertambahnya jumlah penumpang inilah yang mendorong PT.ASDP lebih efisien dan memerlukan strategi yang tepat untuk terwujudnya kepuasan penumpang.

Tidak dapat dipungkiri bahwa gaya hidup di era digital kini telah menjadi sebuah bagian dari kehidupan karena hampir setiap aktivitas menggunakan perangkat digital, baik itu dalam pekerjaan, komunikasi, hiburan atau belanja. Gaya hidup baru ini adalah tidak terlepas dari peran dan dampak positif teknologi perkembangan.

Setiap industri yang bergerak di bidang transportasi harus memiliki strategi efektif yang memiliki inovasi terutama pada jasa transportasi angkutan darat, memiliki inovasi untuk meningkatkan guna penerapan teknik *e-ticketing*. Sebelumnya penggunaan *e-ticketing* pertama kali digunakan pada industri pesawat dalam pemesanan tiket secara *online*, seiring berjalannya kemajuan tersebut, penerapan *e-ticketing* dikembangkan pada jasa transportasi angkutan lainnya seperti kereta, bus, MRT/LRT, dan lainnya.

Sistem penerapan *e-ticketing* bertujuan untuk mendukung peningkatan layanan jasa transportasi yang memberikan kemudahan pembayaran bagi penumpang. Pesatnya perkembangan teknologi informasi untuk suatu penerapan teknik *e-ticketing* menjadi lebih baik, handal, praktis dan cepat menyelesaikan masalah.

Sebagai salah satu perusahaan penyedia jasa transportasi laut PT. ASDP Indonesia Ferry (persero) menjadikan teknologi sebagai sarana memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggannya dalam hal ini PT. ASDP menerapkan sistem *e-ticketing* untuk pembelian tiket calon penumpang. Penerapan ini akan memudahkan pelanggan yang akan menggunakan jasa transportasi menjadi nyaman, kenyamanan pelanggan merupakan bagian penting dalam bisnis, salah satu yang dilakukan untuk mempertahankan pelanggan adalah memberikan kenyamanan sehingga pelanggan puas dengan pelayanan dari perusahaan, bagi perusahaan dengan pelayanan yang diberikan perusahaan ke pelanggan akan berdampak pada penggunaan kembali jasa oleh pelanggan dan akan meningkatkan penjualan produk/jasa perusahaan

Express Bahari melahirkan aplikasi yang bernama Express Bahari Mobile merupakan aplikasi berbasis Android dan IOS untuk memudahkan masyarakat memesan tiket secara online dengan rute Banda Aceh- Sabang, Sabang-Banda Aceh. Hal ini bermanfaat untuk tidak terjadinya penumpukan penumpang di Pelabuhan Ulee Lheue maupun Balohan. Aplikasi Express Bahari Mobile telah tersedia dan dapat diunduh di *Playstore* dan *Appstore*, sehingga memudahkan pengguna mengakses Express Bahari Mobile.

Express Bahari Mobile adalah aplikasi yang digunakan untuk mengakses informasi terkait dengan layanan perjalanan laut Antara Sabang dan Banda Aceh. Yang memiliki fungsi antara lain:

1. Jadwal Perjalanan, aplikasi ini memungkinkan memberikan informasi tentang jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal antara Sabang dan Banda Aceh.

2. Pemesanan Tiket, aplikasi ini digunakan untuk mempermudah pemesanan tiket perjalanan laut antara kedua lokasi.

3. Informasi Harga dan berita terkait, aplikasi ini mungkin memberikan informasi tentang harga, jenis tiket dan jenis kapal yang tersedia.¹

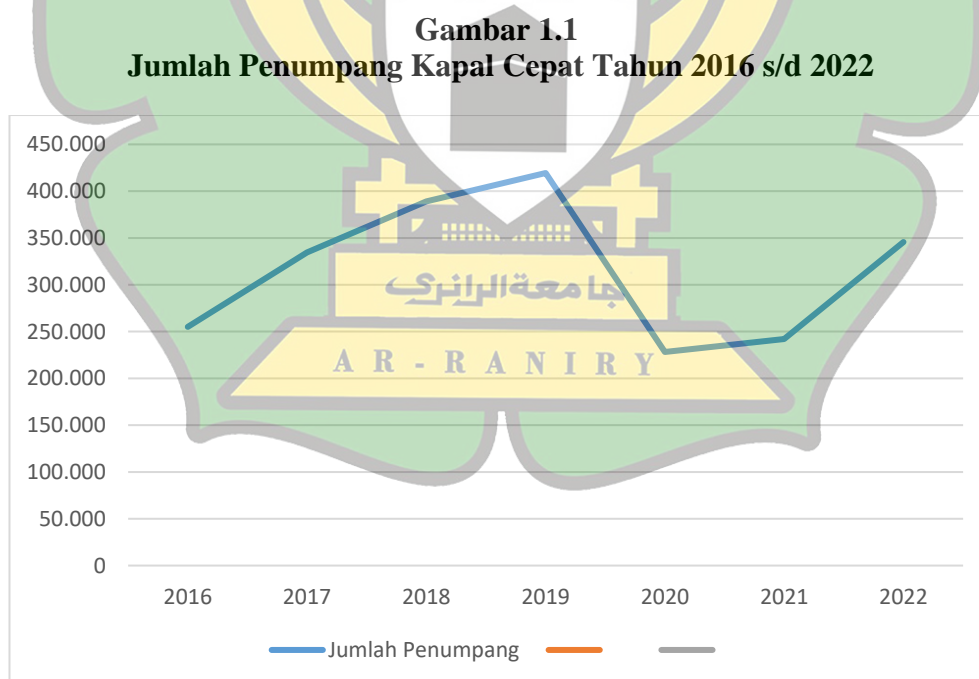
Aplikasi Express Bahari Mobile dikembangkan oleh atau bekerja sama dengan perusahaan pelayaran Bahari Express yang mengoperasikan layanan perjalanan laut antara Sabang dan Banda Aceh. Kemudahan akses dapat memberikan kemudahan bagi penumpang yang ingin merencanakan perjalanan, memesan tiket, dan mendapatkan informasi terkait perjalanan laut.

Peningkatan layanan dalam aplikasi ini membantu meningkatkan kualitas layanan dengan memberikan informasi *real-time* tentang jadwal, harga dan kondisi perjalanan. Selain itu, aplikasi ini memudahkan pemasaran dan promosi, dengan meningkatkan kualitas sehingga menarik lebih banyak penumpang dan mempromosikan layanan perusahaan. Maka

¹Express Bahari, <http://expressbahari.com/home>, di Akses tanggal 02 November 2023

dengan keseluruhan ini dapat memberikan efisiensi operasional yang dapat membantu perusahaan dalam mengelola operasi perjalanan laut dengan lebih efisien.

Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh, juga mengarahkan dan menganjurkan para wisatawan agar memesan tiket kapal cepat Express Bahari secara daring atau *online*. Hal itu guna mencegah terjadinya kejahatan yang akan terjadi yang diakibatkan oleh adanya keramaian di pelabuhan Ulee Lheue. Maka, penumpang datang ketika waktu keberangkatan sehingga wisatawan juga dapat merencanakan perjalanan dengan baik.² Berikut adalah data jumlah penumpang dari tahun 2016 sampai dengan 2020:



Sumber: Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh Tahun 2023

² Republika, Wisatawan ke Sabang dianjurkan pesan tiket secara daring”, <https://news.republika.co.id/berita/rn58eu428/wisatawan-ke-sabang-dianjurkan-pesan-tiket-secara-daring>, di Akses tanggal 02 November 2023

Berdasarkan Gambar 1.1 dapat dilihat bahwa terdapat peningkatan jumlah penumpang tiap tahunnya. Hanya saja pada tahun 2020-2021 mengalami penurunan akibat adanya Covid-19.

Tabel 1.1
Rekapitulasi Penjualan Aplikasi Mobile

TAHUN	KAPAL	LINTAS	REKAPITULASI PENJUALAN APLIKASI MOBILE												
			BULAN												
			JANUARI	FEBRUARI	MARET	APRIL	MEI	JUNI	JULI	AGUSTUS	SEPTEMBER	OKTOBER	NOVEMBER	DESEMBER	
2023	EB 2F	ACEH	291	597	346	1275	535	1056	1572	987	763	709			8131
		SABANG	260	208	354	734	231	468	781	123	85	196			3440
	EB 5F	ACEH	346	335	352	203	518	285	433	577	338	283			3670
		SABANG	196	120	302	310	272	228	389	208	205	108			2338
	EB 8B / 2C	ACEH	120	265	0	905	400	941	764	172	156	353			4076
		SABANG	121	213	0	495	303	436	868	570	377	182			3565
	EC 89	ACEH	34	156	492	40	347	247	262	467	254	278			2577
		SABANG	73	63	427	0	220	104	113	229	110	116			1455
		TOTAL		1441	1957	2273	3962	2826	3765	5182	3333	2288	2225	0	0
		TOTAL ACEH		18454											
		TOTAL SABANG		10798											
		GRAND TOTAL		29252											

Sumber: *Express Bahari Tahun 2023*

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dijelaskan bahwa Aplikasi Express Bahari Mobile sudah mulai dioperasikan sejak 2020, aplikasi ini lahir karena ketika hari-hari besar, hari raya dan libur sekolah wisatawan lebih sering menggunakan aplikasi karena lebih mudah dan ini bisa mengurangi antrian di loket. Didukung empat armada kapal cepat yang tersedia, yang siap melakukan trip penyeberangan bilamana terjadi lonjakan yang signifikan pada liburan hari besar Natal dan Tahun Baru.³

Berdasarkan paparan latar belakang diatas, peneliti mengangkat konsep tersebut sebagai bahan penelitian skripsi dengan judul **“PENGARUH *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)***

³ Ibid

TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN APLIKASI EXPRESS BAHARI MOBILE DI KOTA BANDA ACEH”. Penelitian ini bertujuan melihat bagaimana tingkat minat dalam penggunaan Express Bahari Mobile di kota Banda Aceh.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, permasalahan yang dapat diidentifikasi adalah tidak diketahuinya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pengguna aplikasi Express Bahari Mobile di Kota Banda Aceh.

1.3 Rumusan Masalah

Dari penjelasan latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah kemudahan secara parsial berpengaruh terhadap minat menggunakan aplikasi Express Bahari Mobile di Kota Banda Aceh?
2. Apakah kebermanfaatan secara parsial berpengaruh terhadap minat menggunakan aplikasi Express Bahari Mobile di Kota Banda Aceh?
3. Apakah kemudahan dan kebermanfaatan secara simultan berpengaruh terhadap minat menggunakan aplikasi Express Bahari Mobile di Kota Banda Aceh?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dari rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis kemudahan secara parsial berpengaruh terhadap minat menggunakan aplikasi Express Bahari Mobile di Kota Banda Aceh
2. Untuk menguji dan menganalisis kebermanfaatan secara parsial berpengaruh terhadap minat menggunakan aplikasi Express Bahari Mobile di Kota Banda Aceh
3. Untuk menguji dan menganalisis kemudahan dan kebermanfaatan secara simultan berpengaruh terhadap minat menggunakan aplikasi Express Bahari Mobile di Kota Banda Aceh

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi semua pihak. Adapun manfaat penelitian ini diharapkan untuk:

1) Manfaat Praktis

Diharapkan melalui penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Express Bahari sendiri untuk meningkatkan kembali bagaimana kualitas pelayanan transportasi laut dan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan transportasi laut yang lebih baik di masa mendatang.

2) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber bacaan yang relevan bagi penelitian selanjutnya. Selain itu juga, diharapkan penelitian ini dapat menjadi suatu konsep yang dapat dikembangkan

di kemudian hari demi keberlangsungan pelayanan transportasi laut dalam penyediaan jasa kepada seluruh pengguna layanan transportasi laut.

1.6 Penjelasan Istilah

a. Kemudahan (*Perceived Ease of Use*)

Merupakan perasaan kemudahan yang dirasakan seseorang setelah menggunakan aplikasi Express Bahari Mobile.

b. Kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*)

Merupakan perasaan kebermanfaatan yang dirasakan seseorang setelah menggunakan aplikasi Express Bahari Mobile.

c. Minat Untuk Menggunakan (*Behavioral Intention to Use*)

Merupakan perasaan keinginan yang dirasakan seseorang ketika menggunakan aplikasi Express Bahari Mobile.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Untuk mendukung penelitian ini, peneliti telah meninjau dan memahami beberapa hasil penelitian sejenisnya untuk digunakan sebagai pendukung bahan rujukan dan menghindari adanya kesamaan pada penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti.

1. Pahri Fahlevi, Athanasia Octavia Puspita (2019) Skripsi, Universitas Diponegoro, judul “Analisis Aplikasi iJateng Dengan Menggunakan Teori *Technology Acceptance Model* (TAM)”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis aplikasi iJateng berdasarkan dua persepsi *Technology Acceptance Model* (TAM), yaitu persepsi kemudahan penggunaan dan kebermanfaatan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Informan dalam penelitian ini adalah pustakawan yang mengoperasikan aplikasi iJateng dan pengguna aplikasi iJateng. Metode pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti yaitu melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerimaan aplikasi iJateng di kalangan pustakawan dan pengguna telah memenuhi dua persepsi *Technology Acceptance Model* (TAM) yaitu persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kebermanfaatan. Penggunaan aplikasi iJateng memberikan kemudahan dalam kegiatan pustakawan maupun pemustaka yang menggunakan aplikasi tersebut. Para

pengguna dapat dengan mudah mencari dan membaca buku dan mudah mengendalikan aplikasi sesuai kebutuhan pengguna. Konten dan menu – menu aplikasi iJateng mampu memudahkan pekerjaan pustakawan dan pemustaka dengan cepat.⁴

Persamaan penelitian diatas dengan penelitian ini sama-sama membahas tentang pengaruh dua persepsi *Technology Acceptance Model* (TAM) yaitu persepsi kemudahan dan kebermanfaatan.

Perbedaan penelitian diatas dengan penelitian ini terletak pada lokusnya, lokusnya pada aplikasi iJateng, sedangkan penelitian ini lokusnya adalah aplikasi Express Bahari Mobile.

2. Yacobo P. Sijabat, (2019) Skripsi, judul “*Determinasi Technology Acceptance Model Terhadap Niat Penggunaan Fintech Sebagai Alat Pembayaran (Payment)*”. Penerapan teknologi dalam transaksi pembayaran seperti yang dilakukan perusahaan *fintech* harus memperhatikan aspek perilaku. Aspek perilaku tersebut tercermin dalam *Technology Acceptance Model* (TAM). Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh beberapa variabel *Technology Acceptance Model* (TAM) dan pengaruh kepercayaan serta risiko terhadap niat menggunakan fintech dalam pembayaran transaksi. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer. Peneliti memperoleh data dengan menyebarkan kuesioner kepada 108 mahasiswa Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tidar untuk mengetahui pengaruh setiap variabel.

⁴Pahri Fahlevi, Athanasia Octaviani Puspita Dewi. *Analisis Aplikasi iJateng Dengan Menggunakan Teori Technology Acceptance Model (TAM)*, Jurnal Ilmu Perpustakaan Universitas Diponegoro, Volume 8, Nomor 2, April 2019.

Peneliti menggunakan uji validitas nilai *Corrected Item-Total Correlation* dan Uji *Cronbach Alfa* untuk pengujian reliabilitas. Data-data dianalisis dengan menggunakan metode regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, persepsi kepercayaan, persepsi risiko terhadap niat penggunaan *fintech* dalam bertransaksi secara simultan berpengaruh signifikan. Demikian juga secara parsial, masing-masing variabel berpengaruh terhadap niat penggunaan *fintech* dalam bertransaksi dan reliabilitas dengan menggunakan uji regresi linear berganda.⁵

Persamaan penelitian diatas dengan penelitian ini sama-sama membahas tentang pengaruh dua persepsi *Technology Acceptance Model* (TAM) yaitu persepsi kemudahan dan kebermanfaatan. Sama-sama menggunakan uji regresi linear berganda.

Perbedaan penelitian diatas dengan penelitian ini terletak pada lokusnya, A lokusnya pada aplikasi *Fintech*, sedangkan penelitian ini lokusnya adalah aplikasi Express Bahari Mobile.

3. Moh Hadi Subowo, (2020) Skripsi, judul “Pengaruh Prinsip *Technology Acceptance Model* (TAM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Aplikasi Ojek Online XYZ”. Penerapan dalam aplikasi ojek online XYZ di latar belakang oleh teori *Technology Acceptance Model* (TAM). Aplikasi yang dikembangkan ojek online

⁵Yacobo P. Sijabat dkk, *Determinasi Technology Acceptance Model Terhadap Niat Penggunaan Fintech Sebagai Alat Pembayaran (Payment)*, Jurnal Universitas Tidar, 2019.

XYZ bisa disebut layak apabila mengantongi tanggapan positif berdasarkan alasan ketepatan variabel TAM. Tujuan utama dari riset ini adalah mendapatkan data yang valid tentang adanya pengaruh prinsip TAM terhadap kepuasan pelanggan. Riset kausal menjadi metode yang digunakan dalam penelitian ini demi menganalisis mengenai penerapan prinsip *Technology Acceptance Model (TAM)* terhadap kepuasan pelanggan ojek *online XYZ*. Instrumen yang diterapkan pada riset ini berupa instrumen angket pertanyaan tertutup. Teknik analisis dalam pengolahan data menerapkan tiga uji yakni uji kualitas data, uji hipotesis, serta uji asumsi klasik.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini bahwa semua variabel independen, baik reliabilitas, fleksibilitas, keamanan, kemudahan penggunaan, pribadi, serta kemudahan akses bahwa seluruhnya memegang pengaruh yang positif signifikan terhadap variabel Y yaitu kepuasan pelanggan.⁶

Persamaan penelitian diatas dengan penelitian ini sama-sama menggunakan teori *Technology Acceptance Model (TAM)*.

Perbedaan penelitian diatas dengan penelitian ini terletak pada fokusnya, penelitian diatas berfokus pada kepuasan pelanggan, sedangkan penelitian ini berfokus pada minat penggunaan aplikasi.

⁶Moh Hadi Subowo, M.T, *Pengaruh Prinsip Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Aplikasi Ojek Online XYZ*, Jurnal Information Technology Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, Volume 2, Nomor 2, 2020.

2.2 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Setiap orang memiliki pendapat yang berbeda tentang apa itu teknologi. Berbagai definisi tentang model TAM seperti yang disebutkan oleh Davis et al. (1993) dan *Theory of Reasoned Action Model (TRA)* yang dipaparkan oleh Fishbein dan Ajzen (1975) telah mendominasi berbagai literatur dalam sistem informasi. Disebutkan bahwa pengaruh variabel-variabel dalam model TAM dan TRA dipengaruhi oleh keyakinan individu mengenai manfaat teknologi. Penerimaan pengguna terhadap sistem teknologi informasi dapat didefinisikan sebagai niat yang nampak dalam kelompok pengguna untuk menerapkan sistem teknologi informasi tersebut dalam pekerjaannya.

Model-model penerimaan teknologi telah menggabungkan sikap (*attitude user*) terhadap apa yang dilakukan. Davis telah mengembangkan suatu model yang menjelaskan perilaku individu dalam penerimaan teknologi informasi yang dinamakan TAM. TAM ini dikembangkan dari sebuah teori psikologis yang menjelaskan perilaku penggunanya berawal dari kepercayaan (*belief*), sikap (*attitude*), keinginan (*intention*), dan hubungan perilaku pengguna (*user behaviour relationship*). Model ini terdapat dalam sikap dari tiap perilaku pengguna dan memiliki dua variabel yaitu kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan kemanfaatan (*usefulness*).

Model TAM bisa menjelaskan bahwa persepsi pengguna akan menentukan sikapnya dalam penggunaan teknologi informasi dan menggambarkan lebih jelas tentang penggunaan teknologi informasi yang

dipengaruhi oleh kemanfaatan (*usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*ease of use*).⁷

2.2.1 Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*)

Perceived ease of use atau persepsi kemudahan pengguna yaitu mengacu pada sejauh mana calon pengguna mengharapkan suatu sistem dapat menjadikannya terbebas dari upaya. Pada variabel ini untuk memahami struktur penentu utama pada penerimaan teknologi dan penggunaan oleh pengguna merupakan hal yang sangat penting karena akan memberikan dampak pada daya tarik untuk menciptakan persepsi yang sangat menguntungkan dan persepsi kemudahan ini merupakan suatu ukuran dimana seseorang dapat dipercaya bahwa teknologi yang digunakan dapat dengan mudah dipahami dan digunakan, selain itu juga teknologi yang digunakan jelas dan dapat dimengerti sehingga tidak perlu memerlukan usaha yang berlebih untuk menggunakannya. Variabel ini dapat diukur dengan beberapa indikator yaitu: dengan kejelasan dan kemudahan penggunaan aplikasi, tidak terlalu banyak menyita waktu, sangat membantu dalam menemukan kebutuhan pengguna.⁸

2.2.2 Persepsi Kebermanfaatan Penggunaan (*Perceived Usefulness*)

Perceived usefulness selama ini menjadi salah satu faktor dominan yang membentuk perilaku keinginan untuk menggunakan teknologi tersebut. Menurut Surendran (2012) *perceived usefulness* didefinisikan

⁷Putu Ayu Mira Witriyanti Wida dkk, *Aplikasi Model TAM (Technology Acceptance Model) Pada Perilaku Pengguna Instagram*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali.

⁸Nurfiyah dkk, *Analisis Technology Acceptance Model Pada Aplikasi Platform Perdagangan Elektronik di Kalangan Mahasiswa*, Jurnal Teknik Informatika, Volume 12, Nomor 1, April 2019.

sebagai penilaian adanya prospektif (harapan baik) yang berasal dari pandangan pribadi, dimana dengan menggunakan sistem aplikasi tertentu akan meningkatkan kualitas kerja dan kualitas hidupnya, keyakinan dengan menggunakan aplikasi akan meningkatkan kinerja dirinya.⁹

2.2.3 Minat Perilaku Penggunaan (*Behavioral Intention of Use*)

Minat perilaku pengguna (*Behavioral Intention of Use*) adalah suatu keinginan atau minat seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu. Minat berhubungan dengan perilaku-perilaku atau tindakan-tindakan, akan tetapi minat dapat berubah menurut waktu, semakin lebar interval waktu, semakin dimungkinkan terjadi perubahan-perubahan minat seseorang.¹⁰

2.3 Transportasi Publik

Transportasi publik merupakan salah satu sarana transportasi yang digunakan masyarakat secara bersama-sama dengan membayar tarif tertentu. Transportasi publik menjadi kebutuhan utama manusia dalam melakukan mobilitas (pergerakan). Perkembangan jumlah penduduk di suatu wilayah sangat berpengaruh terhadap aktivitas pergerakan dan perekonomian masyarakat. Kebutuhan akan ketersediaan sarana dan prasarana transportasi menjadi semakin meningkat. Secara konseptual, penyediaan transportasi publik memenuhi dua kepentingan yang berbeda, yaitu: pengguna jasa (*demand*) dan operator (*supply*). Di satu sisi, demand

⁹Adi Setiawan, Lisa Harry Sulistiowati, *Penerapan Modifikasi Technology Acceptance Model (TAM) Dalam E-Business*, Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa, Volume 10, Nomor 2, September 2017.

¹⁰Evi Yani dkk, *Pengaruh Internet Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Dengan Technology Acceptance Model*, Jurnal Informatika, Volume 5, Nomor 1, April 2018.

akan memperoleh tingkat layanan yang bagus, di sisi lain *supply* memperoleh *benefit* yang signifikan.

Keberadaan transportasi publik sangat penting untuk mendukung mobilitas masyarakat dan mengurangi kemacetan lalu lintas karena mempunyai daya angkut yang besar. Selain itu penggunaan angkutan umum yang baik dapat mengurangi penggunaan kendaraan pribadi. Hal tersebut tidak dapat terlaksana apabila tidak ditangani secara baik dan benar.

2.4 Teori Pelayanan Publik

Secara etimologi pelayanan publik terdiri dari dua kata, yaitu pelayanan dan publik. Pelayanan merupakan aktivitas kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang menggunakan landasan tertentu dimana taraf kepuasannya hanya bisa dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.¹¹ Sedangkan publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai kebersamaan berfikir, harian, sikap, perasaan serta tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.¹²

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik menjadi sebagai kegiatan aktivitas pada rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan menggunakan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas

¹¹ Moenir. A.S., *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bina Aksara, 2008) hal 26-27

¹² Syafi'ie, Inu Kencana, *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, (Jakarta: PT. Pertja, 1999), hal 5

barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹³

Menurut Soetopo, “Suatu usaha atau rangkaian usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) atau memenuhi apa yang diperlukan atau dibutuhkan oleh orang lain. Atau dapat juga diartikan bahwa pelayanan adalah serangkaian dari suatu kegiatan atau proses dari upaya pemenuhan berbagai kebutuhan dari orang lain atau masyarakat secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak terwujud, cepat, lebih cepat dirasakan dari pada dimiliki dan unsur pelanggan sebagai unsur yang membutuhkan akan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam mengkonsumsi atau menerima jasa-jasa yang telah diberikan tersebut”.¹⁴

Dampak bagi pelayanan publik adanya kapasitas daripada masyarakat yang sudah mampu mengaplikasikan *Technology Acceptance Model* (TAM) sehingga memudahkan terhadap kegiatan yang dicapai baik melalui *e-ticketing* dengan mudah maupun pemanfaatan kecepatan waktu. Ada juga masyarakat yang belum paham dengan aplikasi mereka akan mencari orang yang dapat membantu dirinya agar aplikasi dapat dimanfaatkan.

2.5 Kerangka Berpikir

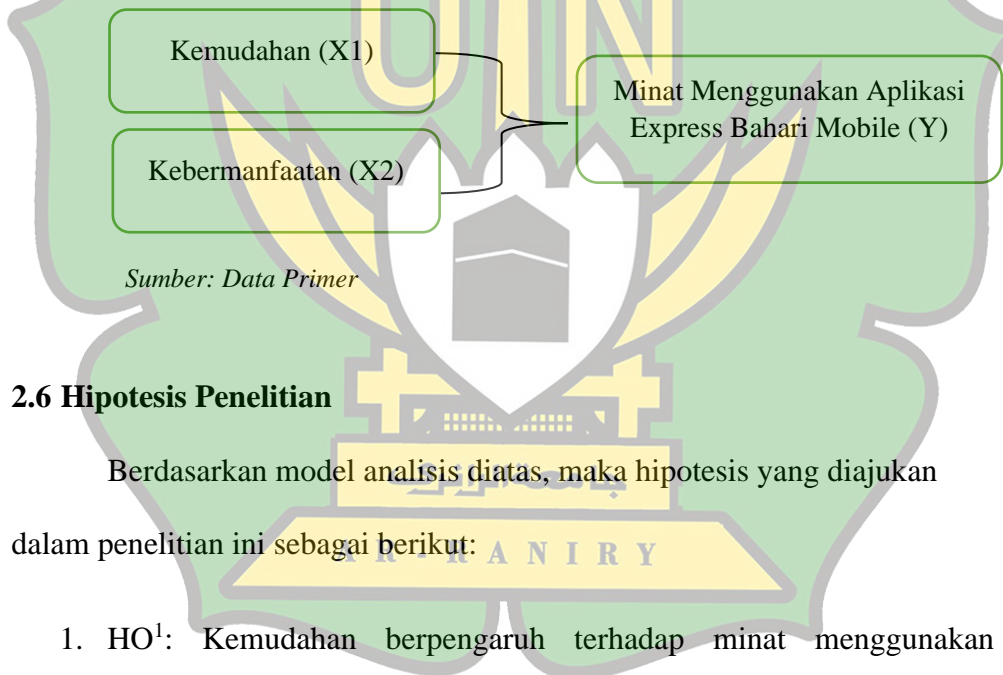
Penelitian ini dilakukan pada kapal cepat atau Express Bahari di Pelabuhan Ulee Lheue kota Banda Aceh. Penelitian ini menggunakan

¹³Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik

¹⁴Sri Maulidiah, *Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*, (Bandung: CV. Indra Prahasta, 2014), Hal 40.

konsep *Technology Acceptance Model (TAM)*. Konsep teori tersebut adalah jika suatu sistem mudah digunakan dan bermanfaat bagi pengguna, maka sistem tersebut akan diterima oleh pengguna/digunakan oleh pengguna. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui minat penggunaan aplikasi Express Bahari Mobile pada variabel independen kemudahan dan kemanfaatan terhadap minat penggunaan aplikasi tersebut.

Gambar 2.1
Kerangka Berpikir



Sumber: Data Primer

2.6 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan model analisis diatas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. H_0^1 : Kemudahan berpengaruh terhadap minat menggunakan aplikasi Express Bahari Mobile.
 H_a^1 : Kemudahan tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan aplikasi Express Bahari Mobile.
2. H_0^2 : Kemanfaatan berpengaruh terhadap minat menggunakan aplikasi Express Bahari Mobile.

Ha²: Kemanfaatan tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan aplikasi Express Bahari Mobile.

3. H₀³: Kemudahan dan Kemanfaatan berpegaruh terhadap minat menggunakan aplikasi Express Bahari Mobile.

Ha³: Kemudahan dan Kemanfaatan berpengaruh terhadap minat menggunakan aplikasi Express Bahari Mobile.



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kuantitatif artinya data yang mempunyai kecenderungan dapat dianalisis dengan cara atau teknik statistik. Data tersebut dapat berupa nomor atau skor serta umumnya diperoleh dengan alat pengumpul data yang jawabannya berupa rentang skor atau pertanyaan yang diberi bobot.¹⁵

Kemudian, sifat pada penelitian ini adalah asosiatif. Menurut Sugiyono penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih, mencari peranan, pengaruh dan hubungan yang bersifat sebab-akibat, yaitu antara variabel X dan variabel Y. Dalam penelitian ini, strategi asosiatif digunakan untuk menjelaskan tentang pengaruh antar variabel X terhadap variabel Y (minat) secara parsial.

Penelitian kuantitatif menghasilkan informasi yang lebih terukur. Hal ini dikarenakan adanya data yang dijadikan landasan untuk menghasilkan informasi yang lebih terukur. Penelitian kuantitatif tidak mempermasalahkan hubungan antara peneliti dengan subjek penelitian karena hasil penelitian lebih banyak tergantung dengan instrumen yang digunakan dan terukur variabel yang digunakan.¹⁶

¹⁵Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Bandung, 2018, hal 7.

¹⁶Hardani, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, Yogyakarta, 2020, Hal 255.

Menggunakan pengukuran memakai *Skala Likert*. *Skala Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi atau sekelompok orang terhadap suatu jenis pelayanan publik. Di *Skala Likert* responden diminta untuk memilih taraf persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.¹⁷

3.2 Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini faktor-faktor yang mempengaruhi niat menggunakan aplikasi Express Bahari Mobile (Y) adalah persepsi kemudahan penggunaan (X1), dan persepsi kebermanfaatan (X2). Pengaruh dari variabel tersebut bisa saja ditemukan dengan meregresi variabel independen terhadap variabel dependen. Variabel-variabel tersebut dikembangkan menjadi beberapa indikator, kemudian dikembangkan menjadi 17 pernyataan dalam kuesioner dengan menggunakan *skala likert*. Detail penjelasan mengenai operasional variabel dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

No.	Variabel	Definisi Operasional Variabel	Indikator
1.	Kemudahan (<i>Perceived Ease of Use</i>)	Kemudahan penggunaan yang dirasakan adalah levelnya di mana seseorang percaya bahwa mereka akan terbebas dari usaha karena mereka memanfaatkannya	1. Mudah dipelajari 2. Dapat dikontrol 3. Jelas dan mudah dipahami 4. Fleksibel 5. Mudah menjadi terampil 6. Mudah digunakan

¹⁷ Keputusan Menteri PAN-RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

		teknologi atau sistem.	
2.	Kebermanfaatan (<i>Perceived Usefulness</i>)	Kegunaan yang dirasakan adalah milik seseorang keyakinan bahwa penggunaan informasi teknologi akan memberikan manfaat bagi penggunanya, itu dapat diartikan sebagai sejauh mana yang diyakini seseorang menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaan	1. Mempercepat pekerjaan 2. Meningkatkan kinerja. 3. Meningkatkan produktivitas. 4. Efektivitas. 5. Mempermudah pekerjaan. 6. Berguna
3.	Minat Perilaku Pengguna (<i>Behavioral Intention of Use</i>)	Suatu keinginan atau minat seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu. Minat berhubungan dengan perilaku-perilaku atau tindakan-tindakan, akan tetapi minat dapat berubah menurut waktu, semakin lebar interval waktu, semakin dimungkinkan terjadi perubahan-perubahan minat seseorang	1. Keinginan untuk menggunakan 2. Selalu mencoba menggunakan 3. Berlanjut di masa yang akan datang

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Pelabuhan Ulee Lheue yang beralamat di Jalan Sabang, Ulee Lheue, Meuraxa, Kota Banda Aceh, Aceh 23116.

3.4 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi artinya keseluruhan subjek penelitian.¹⁸ Di dalam penelitian ini yang merupakan populasi adalah keseluruhan hasil penjualan *e-ticketing* aplikasi Express Bahari Mobile yaitu sekitar 18.454 *e-ticketing*.

¹⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), Hal. 173

Sampel artinya bagian yang berasal dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk menetapkan ukuran jumlah sampel yang dibutuhkan sebagai responden bisa ditentukan dengan memakai *Snowball Sampling* yaitu merupakan teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil kemudian membesar.¹⁹ Teknik penentuan besar sampel memakai teknik slovin. Adapun rumus slovin untuk menentukan jumlah sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Penjelasan:

n = Sampel

N = Populasi

e = Perkiraan tingkat ketidakteelitian yang dipakai sebesar 10% (0,1)

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{18.454}{1 + 18.454 (0,1)^2} \\ &= \frac{18.454}{1 + 184,54} = \frac{18.454}{185,54} \\ &= 99,46 = 100 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 99,46 *e-ticketing*, namun digenapkan menjadi 100 responden yang mewakili jumlah keseluruhan responden yang ada.

¹⁹ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, (Bandung: ALFABETA, 2014)

3.5 Sumber Data

3.5.1 Data Primer

Merupakan data yang disatukan kemudian diolah oleh peneliti yang bersumber dari para responden yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Data diperoleh dari masyarakat yang menggunakan aplikasi tersebut.

3.5.2 Data Sekunder

Merupakan data dari berbagai informasi yang telah ada sebelumnya dan dikumpulkan oleh peneliti yang digunakan untuk melengkapi data primer. Peneliti memperoleh data ini dari buku, jurnal dan artikel.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi merupakan kegiatan dengan menggunakan panca indera, bisa penglihatan, penciuman, pendengaran, untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk menjawab masalah penelitian. Hasil observasi berupa aktivitas, kejadian, peristiwa, objek, kondisi atau suasana tertentu, dan perasaan emosi seseorang. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran nyata suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab penelitian.

b. Kuesioner

Dengan cara ini peneliti dapat memperoleh opini, anggapan, serta asumsi responden kepada suatu kasus serta objektivitas responden senantiasa terpelihara walaupun dalam jumlah besar. Oleh karena itu, dalam

penelitian ini akan menggunakan kuesioner (angket). Untuk kuesioner menggunakan bentuk *checklist*, guna memudahkan responden ketika mengisi angket karena hanya akan mencentang sesuai dengan keinginan mereka.

Adapun skala pengukuran yang digunakan untuk memudahkan dalam pengisian angket yaitu *skala likert*. Berikut ini skala pengukuran kuesioner:

- a. Sangat Setuju (SS) : 5 poin
 - b. Setuju (S) : 4 poin
 - c. Kurang Setuju (KS) : 3 poin
 - d. Tidak Setuju (TS) : 2 poin
 - e. Sangat Tidak Setuju (STS) : 1 poin
- c. Dokumentasi

Selain observasi dan kuesioner, informasi juga bisa diperoleh lewat fakta yang tersimpan dalam bentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, cinderamata, jurnal kegiatan dan sebagainya. Data berupa dokumen seperti ini bisa dipakai untuk menggali informasi yang terjadi di masa silam. Peneliti perlu memiliki kepekaan teoritik untuk memaknai semua dokumen tersebut sehingga tidak sekedar barang yang tidak bermakna.

3.7 Teknik Pengolahan Data

3.7.1 Editing

Setelah angket diisi lalu dikembalikan oleh responden kepada penulis, selanjutnya penulis akan meneliti kelengkapan pengisian angket, jika ada hal-hal yang belum lengkap baik dalam ciri-ciri maupun jawaban yang diberikan oleh responden, maka penulis akan menghubungi kembali

untuk disempurnakan agar angket tersebut sah digunakan sewaktu pengolahan data.

3.7.2 Tabulasi Data

Setelah data terkumpul kemudian akan dilakukan tahap tabulasi dalam bentuk tabel yang membuat informasi dari data, diantaranya data pada masing-masing item diberi skor agar nantinya dapat diproses dalam bentuk angka dan akan diubah dengan teknik analisis yang akan digunakan.

3.8 Uji Instrumen

Uji coba instrumen pada penelitian ini yang dipilih adalah masyarakat pengguna aplikasi Express Bahari Mobile. Tujuan dari instrumen ini adalah untuk uji coba pengukuran valid atau tidaknya angket yang akan digunakan dalam pengumpulan data.

3.8.1 Uji Validitas

Uji validitas yaitu untuk mengukur tingkat akurasi sebuah instrumen. Isi dari pertanyaan dalam angket tersebut dapat dikatakan akurat apabila bisa mengukur apa yang diukur. Pengujian dalam penelitian ini menggunakan SPSS versi 24.

3.8.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah sebuah alat yang digunakan untuk mengukur kuesioner atau pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner penelitian. Sebuah kuesioner dapat dianggap reliabel jika jawaban dari responden terhadap pernyataan tersebut tetap konsisten dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dapat dilihat melalui statistik reliabilitas, seperti

Cronbach Alpha, yang diukur dalam rentang antara 0 hingga 1. Semakin mendekati angka 1, semakin tinggi reliabilitasnya.²⁰ Dalam penelitian ini, tingkat reliabilitas diukur dengan kriteria berikut:

- a. Dianggap reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$.
- b. Dianggap tidak reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* $< 0,60$.

3.8.3 Uji Normalitas

Pengukuran normalitas adalah suatu cara untuk melihat apakah data yang digunakan dalam penelitian berdistribusi normal, yaitu dengan syarat nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05.²¹

3.9 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan suatu proses untuk mengidentifikasi atau menggambarkan hipotesis dengan bantuan metode yang telah ditentukan. Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan melalui serangkaian uji tertentu, antara lain:

1. Uji Regresi Linier Berganda

Salah satu metode analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda. Data yang telah terkumpul akan dianalisis menggunakan teknik statistik melalui perangkat lunak SPSS. Dalam analisis regresi berganda, kita mengevaluasi bagaimana variabel independen, yang dalam konteks ini adalah Kemudahan (*Perceived Ease of Use*) (X1) dan

²⁰ Ghozali, I. (2011). "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

²¹ Santoso, S. (2016). Panduan Lengkap SPSS Versi 23. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*) (X2), mempengaruhi variabel dependen, yaitu Minat (*Behavioral Intention Of Use*) (Y) dengan menggunakan rumus berikut:

$$Y = \alpha + \beta X_1 + \beta X_2 + e$$

Keterangan :

Y : Minat (*Behavioral Intention Of Use*)

X1 : Kemudahan (*Perceived Ease of Use*)

X2 : Kebermanfaatan (*Behavioral Intention of Use*)

2. Uji T

Uji t digunakan untuk menentukan apakah terdapat hubungan yang signifikan antara variabel independen dan variabel dependen secara parsial. Keputusan diambil dengan tingkat signifikansi 0,05 dan dasar penentuan keputusannya berdasarkan perbandingan antara nilai t yang dihitung dengan nilai t tabel, dengan aturan berikut:

a. Jika nilai t yang dihitung $>$ nilai t tabel, dan nilai signifikansi (sig) $<$ 0,05, maka hipotesis nol (Ho) ditolak dan hipotesis alternatif (Ha) diterima.

b. Jika nilai t yang dihitung $<$ nilai t tabel, dan nilai signifikansi (sig) $>$ 0,05, maka hipotesis nol (Ho) diterima dan hipotesis alternatif (Ha) ditolak.

3. Uji F

Uji F merupakan suatu pengujian yang bertujuan untuk mengevaluasi signifikansi bersama-sama dari semua variabel independen

terhadap variabel dependen yang digunakan dalam penelitian. Kriteria dalam uji ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Jika nilai F yang dihitung $>$ nilai F tabel dan tingkat signifikansi $< \alpha$ (0,05), maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Ini mengindikasikan bahwa variabel Kemudahan dan Kebermanfaatan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Minat.
- b. Jika nilai F yang dihitung $<$ nilai F tabel dan nilai signifikansi $> \alpha$ (0,05), maka hipotesis alternatif (H_a) ditolak dan hipotesis nol (H_0) diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kemudahan dan Kebermanfaatan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Penumpang.

4. Uji Koefisien Determinasi

Uji ini digunakan untuk memberikan informasi tentang seberapa baik model regresi yang diestimasi. Nilai pada hasil uji mencerminkan sejauh mana variasi dari variabel dependen Y dapat dijelaskan oleh variabel independen X1 dan X2. Semakin besar nilai R^2 , semakin kuat hubungan antara variabel independen dan dependen, yang mengindikasikan seberapa baik model regresi yang diperoleh.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Lembaga atau Lokasi Penelitian

4.1.1 Sejarah Express Bahari

PT. Sakti Inti Makmur berdiri pada tanggal 25 Desember 1990 oleh tiga bersaudara yaitu Kalim Halim, Sukardi Halim, dan Kurmin Halim, S.H. Awalnya, perusahaan hanya mengoperasikan satu armada, dengan nama KM. Express Bahari yang beroperasi pada rute Palembang-Muntok. Dengan kantor utama yang terletak di Jln. Mayor Memet Sastrawijaya Boombaru, Palembang.

Melihat perkembangan perusahaan yang cukup pesat di bidang transportasi laut khususnya angkutan penumpang, maka pada tanggal 11 November 2000, PT. Sakti Inti Makmur berubah nama menjadi PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur. Perubahan nama ini ditujukan untuk membuktikan bahwa perusahaan berniat dan bersungguh-sungguh dalam bidang pelayaran, khususnya transportasi laut.

Sehingga pada tahun 2011 PT. Sukses Bahari Nusantara memulai proyek baru yaitu membangun kapal dengan bahan dasar aluminium, dengan tujuan untuk meningkatkan aspek keselamatan kapal dan penumpang itu sendiri.²²

4.1.2 Visi dan Misi Express Bahari

Visi terpercaya dan berkualitas. Menjadikan PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur sebagai perusahaan pelayaran yang terpercaya

²² <https://expressbahari.com/tentang> di akses 15 November 2023

dan terbaik dari segi keselamatan, kualitas pelayanan, sumber daya manusia, dan kinerja perusahaan. Misi pelayanan yang prima. Memberikan kenyamanan, kemudahan dan pelayanan yang prima kepada pelanggan, dengan mempekerjakan tenaga kerja yang profesional di bidangnya.²³

4.2 Karakteristik Responden Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil responden 100 orang. Responden dalam penelitian ini merupakan pengguna aplikasi Express Bahari Mobile. Dari 100 orang akan dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan pendapatan perbulan. Untuk memperjelas karakteristik responden yang dimaksud, maka disajikan tabel mengenai data responden sebagai berikut:

4.2.1 Responden Menurut Jenis Kelamin

Tabel 4.1
Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-laki	27
Perempuan	73
Total	100

Sumber: Data Primer (diolah), 2023

Berdasarkan Tabel 4.1 diketahui bahwa responden paling banyak dalam penelitian ini adalah berjenis kelamin perempuan sebanyak 73 orang dan laki-laki sebanyak 27 orang.

²³*Ibid*

4.2.2 Responden Menurut Rentang Usia

Tabel 4.2
Jumlah Responden Berdasarkan Rentang Usia

Rentang Usia	Jumlah
< 19 Tahun	17
20 s/d 29 Tahun	70
30 s/d 39 Tahun	10
40 s/d 49 Tahun	3
Total	100

Sumber: Data Primer (diolah) 2023

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak dalam penelitian ini adalah dengan rentang usia 20-29 tahun sebanyak 70 orang, rentang usia < 19 tahun 17 orang, rentang usia 30-39 tahun 10 orang, dan rentang usia 40-49 tahun 3 orang.

4.2.3 Responden Menurut Pendidikan Terakhir

Tabel 4.3
Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah
Diploma	11
S1	56
S2	1
SMA	30
SMP	2
Total	100

Sumber: Data Primer (diolah) 2023

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat diketahui bahwa responden dengan pendidikan S1 sebanyak 56 orang merupakan responden terbanyak dalam penelitian ini, selanjutnya pendidikan terakhir SMA sebanyak 30 orang, pendidikan terakhir diploma 11 orang, pendidikan terakhir SMP sebanyak 2 orang dan pendidikan terakhir S2 sebanyak 1 orang.

4.2.4 Responden Menurut Pendapatan Perbulan

Tabel 4.4
Jumlah Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan

Pendapatan Perbulan	Jumlah
> Rp. 5.000.000	9
Kurang dari Rp. 1.000.000	38
Rp. 1.000.000 s/d Rp. 3.000.000	35
Rp. 3.000.000 s/d Rp. 5.000.000	18
Total	100

Sumber: Data Primer (diolah) 2023

Berdasarkan Tabel 4.4 pendapatan perbulan, terdapat 38 responden dengan pendapatan kurang dari Rp. 1.000.000 perbulan, 35 responden dengan pendapatan Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000 perbulan, 18 responden dengan pendapatan Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000 perbulan, dan 9 responden dengan pendapatan > Rp. 5.000.000 perbulan.

4.3 Deskripsi Jawaban Responden

Setiap item variabel pada kuesioner diukur menggunakan *Skala Likert*. Berdasarkan hasil 100 tanggapan valid dari 100 responden mengenai variabel penelitian, peneliti akan menguraikannya jawaban responden dikelompokkan dalam statistik deskriptif. Deskripsi empiris data yang digunakan dalam penelitian statistik deskriptif dengan menggunakan nilai rata-rata (*mean*) untuk masing-masing variabel menggambarkan tingkat persepsi responden terhadap semua item pernyataan.

4.3.1 Variabel Kemudahan (Perceived Ease of Use)

Hasil kuesioner untuk variabel kemudahan menggunakan disajikan pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.5
Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kemudahan

No	Pertanyaan	Penilaian					Mean
		STS 1	TS 2	KS 3	S 4	SS 5	
1	Saya mudah mempelajari cara menggunakan Aplikasi Express Bahari Mobile	0	6	77	17	0	3,11
2	Saya terampil dalam menggunakan Aplikasi Express Bahari Mobile dengan mudah	0	31	46	23	0	2,92
3	Saya dapat menggunakan Aplikasi Express Bahari Mobile untuk mempermudah pekerjaan saya	0	1	83	16	0	3,15
4	Saya dapat berinteraksi dengan Aplikasi Express Bahari Mobile dengan jelas	0	9	69	22	0	3,13
5	Saya dapat memahami dengan baik cara berinteraksi dengan Aplikasi Express Bahari Mobile	0	27	67	6	0	2,79
6	Saya beranggapan bahwa Aplikasi Express Bahari Mobile merupakan program yang fleksibel	0	1	62	37	0	3,36
7	Saya dapat menggunakan Aplikasi Express Bahari Mobile dengan mudah	0	0	67	33	0	3,33
Rata-rata							3,11

Sumber: Data Primer (diolah), 2023

Berdasarkan Tabel 4.5, variabel Kemudahan (*Perceived Ease of Use*) pada penelitian ini memperoleh nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,11. Nilai rata-rata sebesar 3,11 untuk tanggapan responden terhadap pernyataan kemudahan dalam menggunakan aplikasi adalah baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa item pernyataan “Saya terampil dalam menggunakan Aplikasi Express Bahari Mobile dengan mudah” memiliki rata-rata terendah (2,92). Sebaliknya item pernyataan “Saya beranggapan bahwa Aplikasi Express Bahari Mobile merupakan program yang fleksibel” memiliki rata-rata tertinggi (3,36).

4.3.2 Variabel Kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*)

Variabel persepsi kegunaan dalam penelitian ini menggunakan enam indikator dengan item pernyataan sebagai berikut: 1. Saya mampu mengerjakan pekerjaan lebih cepat dengan Aplikasi Express Bahari Mobile, 2. Saya beranggapan bahwa pekerjaan saya menjadi lebih mudah dengan menggunakan Aplikasi Express Bahari Mobile, 3. Saya dapat meningkatkan produktivitas kerja dengan Aplikasi Express Bahari Mobile, 4. Saya dapat meningkatkan efektivitas kerja dengan Aplikasi Express Bahari Mobile, 5. Saya beranggapan bahwa Aplikasi Express Bahari Mobile dapat berguna bagi saya, 6. Saya terbantu dengan mendapatkan informasi dari melalui Aplikasi Express Bahari Mobile, 7. Saya terbantu dengan mendapatkan informasi kerja sama antar Aplikasi Express Bahari Mobile. Hasil kuesioner untuk variabel persepsi kegunaan disajikan pada tabel yang telah diolah oleh peneliti sebagai berikut:

Tabel 4.6:
Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kebermanfaatan

No	Pertanyaan	Penilaian					Mean
		STS 1	TS 2	KS 3	S 4	SS 5	
1	Saya mampu mengerjakan pekerjaan lebih cepat dengan Aplikasi Express Bahari Mobile	0	13	78	9	0	2,92
2	Saya beranggapan bahwa pekerjaan saya menjadi lebih mudah dengan menggunakan Aplikasi Express Bahari Mobile	0	30	61	9	0	2,79
3	Saya dapat meningkatkan produktivitas kerja dengan Aplikasi Express Bahari Mobile	0	29	57	14	0	2,85
4	Saya dapat meningkatkan efektivitas kerja dengan Aplikasi Express Bahari Mobile	0	8	69	23	0	3,15
5	Saya beranggapan bahwa Aplikasi Express Bahari Mobile dapat berguna bagi saya	0	12	75	13	0	3,01

6	Saya terbantu dengan mendapatkan informasi dari melalui Aplikasi Express Bahari Mobile	0	27	67	6	0	2,79
7	Saya terbantu dengan mendapatkan informasi kerja sama antar Aplikasi Express Bahari Mobile	0	1	62	37	0	3,36
Rata-rata							2,98

Sumber: Data Primer (diolah), 2023

Berdasarkan Tabel 4.6, variabel Kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*) pada penelitian ini memperoleh nilai rata-rata keseluruhan sebesar 2,98. Nilai rata-rata sebesar 2,98 untuk tanggapan responden terhadap pernyataan kebermanfaatan menggunakan aplikasi adalah baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa item pernyataan “Saya terbantu dengan mendapatkan informasi dari melalui Aplikasi Express Bahari Mobile” memiliki rata-rata terendah (2,79). Sebaliknya item pernyataan “Saya terbantu dengan mendapatkan informasi kerjasama antar Aplikasi Express Bahari Mobile” memiliki rata-rata tertinggi (3,36).

4.3.3 Variabel Minat (*Behavioral Intention of Use*)

Hasil kuesioner untuk variabel minat menggunakan disajikan pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.7
Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Minat

No	Pertanyaan	Penilaian					Mean
		STS 1	TS 2	KS 3	S 4	SS 5	
1	Saya berkeinginan untuk menggunakan aplikasi Express Bahari Mobile	0	6	82	12	0	3,06
2	Saya selalu mencoba menggunakan aplikasi Express Bahari Mobile	0	22	57	21	0	2,99
3	Saya akan menggunakan aplikasi Express Bahari Mobile secara berlanjut di masa yang akan datang	0	15	75	10	0	2,95
Rata-rata							3,00

Sumber: Data Primer (diolah), 2023

Berdasarkan Tabel 4.7, variabel Minat (*Behavioral Intention of Use*) pada penelitian ini memperoleh nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,00. Nilai rata-rata sebesar 3,00 untuk tanggapan responden terhadap pernyataan minat menggunakan aplikasi adalah baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa item pernyataan “Saya akan menggunakan aplikasi Express Bahari Mobile secara berlanjut di masa yang akan datang” memiliki rata-rata terendah (2,95). Sebaliknya item pernyataan “Saya berkeinginan untuk menggunakan aplikasi Express Bahari Mobile” memiliki rata-rata tertinggi (3,06).

4.4 Uji Coba Instrumen

Pada penelitian ini, dilakukan pengujian kualitas data yang meliputi uji validitas (uji kehandalan), uji reliabilitas dan uji normalitas. Tujuan dari pengujian adalah untuk memastikan bahwa instrumen penelitian yang digunakan dapat dipercaya sehingga akan berpengaruh terhadap hasil penelitian.

4.4.1 Uji Validitas Data

Uji validitas berdasarkan penyebaran kuesioner kepada 100 masyarakat yang menjadi pengguna aplikasi Express Bahari Mobile di Kota Banda Aceh. Dapat diketahui jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir instrumen dinyatakan valid, sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka butir instrumen dinyatakan tidak valid. Hasil pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan SPSS 24. Berikut merupakan hasil uji validitas yang dilakukan pada variabel X1, X2 dan Y.

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas

No.	Item Pertanyaan	Variabel	r tabel	r hitung	Keterangan
1	X1.1	Kemudahan (Perceived Ease of Use)	0,1966	0,878	Valid
2	X1.2		0,1966	0,873	Valid
3	X1.3		0,1966	0,820	Valid
4	X1.4		0,1966	0,898	Valid
5	X1.5		0,1966	0,898	Valid
6	X1.6		0,1966	0,864	Valid
7	X1.7		0,1966	0,870	Valid
8	X2.1	Kebermanfaatan (Perceived Usefulness)	0,1966	0,906	Valid
9	X2.2		0,1966	0,882	Valid
10	X2.3		0,1966	0,883	Valid
11	X2.4		0,1966	0,891	Valid
12	X2.5		0,1966	0,901	Valid
13	X2.6		0,1966	0,893	Valid
14	X2.7		0,1966	0,859	Valid
15	Y1	Minat (Behavioral Intention of Use)	0,1966	0,837	Valid
16	Y2		0,1966	0,832	Valid
17	Y3		0,1966	0,851	Valid

Sumber: Data Primer (diolah), 2023

Berdasarkan uji validitas diatas dapat dikatakan bahwa, seluruh pertanyaan valid karena memiliki nilai validitas dengan signifikansi lebih kecil dari 0.05. Kriteria lainnya juga dapat dilihat dari membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} . Berdasarkan tabel dengan 100 responden yaitu sebesar 0.1966. Sehingga ketika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pertanyaan valid.

Artinya, berdasarkan Tabel 4.8 telah diketahui bahwa seluruh pertanyaan-pertanyaan yang terdapat pada kuesioner dinyatakan valid untuk dilakukan penelitian yang lebih mendalam.

4.4.2 Uji Reliabilitas Data

Pengujian reliabilitas bertujuan untuk mengevaluasi seberapa handal indikator dari suatu variabel yang digunakan sebagai alat ukur dalam kuesioner. Kuesioner akan dianggap reliabel atau handal jika jawaban responden pada pernyataan tetap konsisten dari waktu ke waktu. Dalam penelitian ini, metode *Cronbach's Alpha* digunakan untuk menguji

keandalan kuesioner. Kuesioner penelitian akan dianggap reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan SPSS versi 24, dengan hasil tampilan sebagai berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item Pernyataan	<i>Cronbach Alpha</i>	Ket.
Kemudahan (<i>Perceived Ease of Use</i>) (X1)	7	0,958	Reliabel
Kebermanfaatan (<i>Perceived Usefulness</i>) (X2)	7	0,963	Reliabel
Minat (<i>Behavioral Intention of Use</i>) (Y)	3	0,916	Reliabel

Sumber: Data Primer (diolah), 2023

Berdasarkan analisis reliabilitas dapat diketahui bahwa alpha untuk masing-masing variabel, yaitu variabel Kemudahan (*Perceived Ease of Use*) (X1) mempunyai nilai alpha sebesar 0.958, variabel Kebermanfaatan (*Perceived of Usefulness*) (X2) mempunyai nilai alpha sebesar 0,963, dan variabel Minat (*Behavioral Intention of Use*) mempunyai nilai alpha sebesar 0,916. Dengan demikian, pengukuran reliabilitas variabel penelitian menunjukkan reliabilitas dimana nilai alpha lebih besar dari Alpha 0,60.

Artinya, berdasarkan Tabel 4.9 telah diketahui bahwa seluruh pertanyaan-pertanyaan yang terdapat pada kuesioner dinyatakan reliabel untuk dilakukan penelitian yang lebih mendalam.

4.4.3 Uji Normalitas Data

Pengujian normalitas dalam penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi apakah variabel dependen dan variabel independen dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik

diharapkan memiliki distribusi yang mendekati normal. Pengujian normalitas ini dilakukan menggunakan dua metode, yaitu uji normal *probability plot* dan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Jika nilai signifikansi (sig) lebih besar dari 0.05, maka distribusi data dianggap normal, sementara jika nilai sig kurang dari 0.05, maka distribusi data dianggap tidak normal.

Tabel 4.10
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		<i>Unstandardized Residual</i>
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.18800844
Most Extreme Differences	Absolute	.083
	Positive	.065
	Negative	-.083
Kolmogorov-Smirnov Z		.827
Asymp. Sig. (2-tailed)		.500

Sumber: Data Primer (diolah), 2023

Berdasarkan Tabel 4.10, dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi Asymp.sig (2-tailed) sebesar 0,500 atau lebih besar dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa data yang dimaksud memiliki distribusi yang mendekati normal karena nilai yang ditemukan melebihi tingkat signifikansi 0,05. Artinya, hasil pengolahan data penelitian ini dianggap normal dan lolos uji normalitas sehingga layak digunakan karena melebihi tingkat signifikansi yang telah ditentukan.

4.5 Analisis Data

1. Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil uji regresi ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.11
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	8.334	1.218		6.842	.000
X1	.172	.077	-.278	-2.224	.028
X2	.186	.065	.359	2.868	.005

Sumber: Data Primer (diolah), 2023

Berdasarkan analisis data dengan menggunakan SPSS 24, maka diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 8.334 + 0.172X_1 + 0.186X_2$$

Hasil analisis regresi menunjukkan model yang kita peroleh dengan artian sebagai berikut, kemudahan dan kebermanfaatan Aplikasi Express Bahari Mobile berpengaruh terhadap minat pengguna aplikasi.

Secara konstan Minat pengguna Aplikasi sebesar 8.334 tanpa dipengaruhi variabel kemudahan dan kebermanfaatan. Koefisien kemudahan sebesar 0.172 artinya semakin mudah menggunakan aplikasi tersebut semakin meningkat minat menggunakan aplikasi tersebut sebesar 0.172 tiap kenaikan 1 satuan kemudahan. Koefisien kebermanfaatan sebesar 0.186

artinya semakin mudah menggunakan aplikasi tersebut semakin meningkat minat menggunakan aplikasi tersebut sebesar 0.186 tiap kenaikan 1 satuan kemudahan.

2. Uji T

Uji t digunakan untuk melihat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Pembuktian hipotesis pada penelitian ini dapat dilihat dengan membandingkan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} dengan tingkat signifikansi 5% atau 0,05. Maka, dapat dikatakan variabel bebas mempengaruhi variabel terikat secara parsial.

Tabel 4.12
Hasil Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	8.334	1.218		6.842	.000
X1	.172	.077	-.278	-2.224	.028
X2	.186	.065	.359	2.868	.005

Sumber: Data Primer (diolah), 2023

Jika nilai tabel dengan derajat kebebasan = $n - k = 100 - 2 = 98$, maka diperoleh nilai tabel sekitar 1,984. Berdasarkan hasil nilai thitung diatas, dapat diketahui bahwa nilai thitung $2.868 > t_{tabel}$ 1,984 dan signifikansi $0.000 < 0.05$, sesuai dengan kriteria perhitungan maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan minat menggunakan aplikasi Express Bahari Mobile.

3. Uji F

Dalam analisis regresi, uji F digunakan untuk menguji signifikansi dari variabel independen terhadap variabel dependen. Jika nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel pada tingkat signifikansi 5 persen atau 0,05, maka ini menunjukkan bahwa variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan pada variabel dependen. Hasil pengujian dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.13
Hasil Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	12.275	2	6.137	4.261	.017 ^b
Residual	139.725	97	1.440		
Total	152.000	99			

Sumber: Data Primer (diolah), 2023

Berdasarkan nilai ANOVA diperoleh nilai signifikansi sebesar 0.017 dimana memiliki arti bahwa secara bersama-sama seluruh variabel X (kemudahan dan kebermanfaatan) berpengaruh terhadap minat penggunaan aplikasi Express Bahari Mobile.

4. Uji Koefisien Determinasi

Tabel 4.14
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.284 ^a	.081	.062	1.200

Sumber: Data Primer (diolah), 2023

Analisis determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi dari variabel independen terhadap variabel dependen. Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai koefisien determinasi sebesar 8,1% artinya variabel independen bisa mempengaruhi sebanyak 8,1% terhadap variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat, sementara 90.19% persen dipengaruhi dari faktor lainnya diluar model regresi. Hal ini berarti masih terdapat faktor lainnya dengan memberikan pengaruh di luar variabel yang diteliti.

4.6 Pembahasan Hasil Penelitian

4.6.1 Pengaruh Kemudahan Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Express Bahari Mobile di Kota Banda Aceh

Berdasarkan uji statistik secara parsial variabel kemudahan didapatkan nilai signifikan 0,028. Nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 ($0,500 < 0,05$). Maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti variabel kemudahan (X1) berpengaruh signifikan terhadap variabel minat pengguna aplikasi Express Bahari Mobile (Y). Sehingga hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh kemudahan terhadap minat pengguna aplikasi Express Bahari Mobile di Kota Banda Aceh diterima.

Kemudahan merupakan acuan sejauh mana pengguna suatu sistem dapat dengan mudah menggunakan suatu sistem tanpa adanya kendala yang berarti. Semakin mudah suatu sistem ataupun aplikasi yang dipakai pengguna maka akan semakin banyak peminat masyarakat untuk menggunakan aplikasi tersebut. Dalam hal ini, berdasarkan hasil uji regresi linear berganda dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan berpengaruh

positif terhadap minat pengguna aplikasi Express Bahari Mobile di Kota Banda Aceh. Pengaruh positif ini dapat dijelaskan bahwa semakin banyak peminat pengguna aplikasi Express Bahari Mobile di Kota Banda Aceh, begitupun sebaliknya. Suatu aplikasi mudah digunakan merupakan suatu ukuran dimana seseorang menggunakan aplikasi ini karena mudah dalam memahami dan mengoperasikannya. Selain itu, suatu teknologi akan lebih berguna ketika masyarakat mudah mengaksesnya. Hal ini dapat terjadi karena aplikasi Express Bahari Mobile mudah diakses dan digunakan oleh semua kalangan usia baik tua maupun muda, perempuan ataupun laki-laki. Dilihat dari indikator variabel ini dapat diartikan bahwa, aplikasi Express Bahari Mobile memiliki kejelasan fitur dan kemudahan dalam mengakses aplikasi tersebut. Selain itu dengan menggunakan aplikasi ini dapat mempersingkat waktu bagi penumpang untuk memesan tiket kapal tanpa harus datang ke loket dan tanpa harus mengantri, transaksi pun dapat terjadi secara *real time* karena dapat diakses secara *online*.

4.6.2 Pengaruh Kebermanfaatan Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Express Bahari Mobile di Kota Banda Aceh

Berdasarkan uji statistik secara parsial variabel kebermanfaatan didapatkan nilai signifikan 0,028. Nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 ($0,500 < 0,05$). Maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti variabel kebermanfaatan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap variabel minat pengguna aplikasi Express Bahari Mobile (Y). Sehingga hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh kebermanfaatan terhadap minat pengguna aplikasi Express Bahari Mobile di Kota Banda Aceh diterima.

Kebermanfaatan merupakan seberapa jauh suatu sistem dapat memberikan fungsi yang baik bagi penggunanya dimana dengan menggunakan sistem aplikasi tertentu akan meningkatkan kualitas kerja dan kualitas hidupnya, keyakinan dengan menggunakan aplikasi akan meningkatkan kinerja aplikasi tersebut. Suatu aplikasi ketika sudah mudah digunakan, maka tentunya juga memberikan manfaat bagi pengguna aplikasi tersebut.

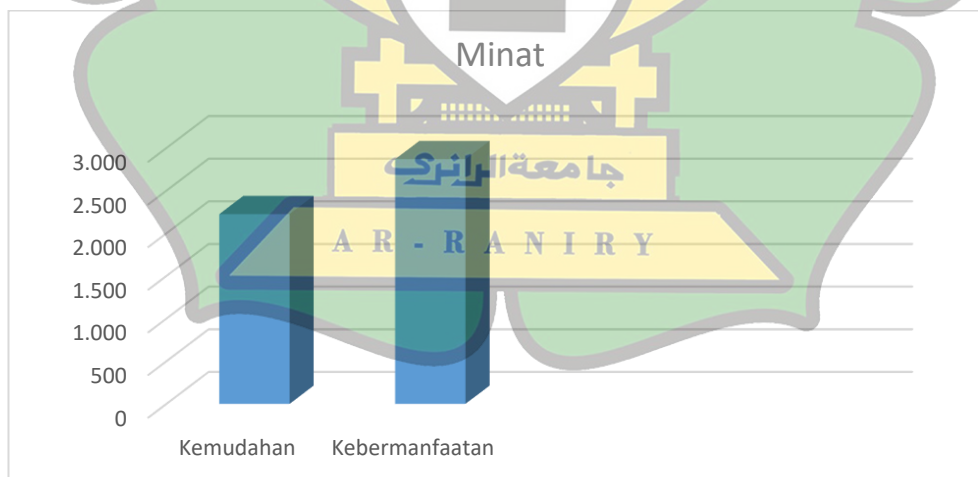
Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda menemukan hasil bahwa variabel kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap minat pengguna aplikasi Express Bahari Mobile di Kota Banda Aceh. Hal ini berarti bahwa semakin bermanfaatnya suatu aplikasi maka akan semakin banyak pengguna yang berminat untuk mengakses aplikasi tersebut. Penumpang kapal yang ingin bepergian ke Sabang atau ke daerah lain dengan menggunakan transportasi laut Express Bahari dimanjakan dengan kemudahan fitur aplikasi, sehingga hal ini juga dapat memberikan manfaat yang sangat luas bagi pengguna aplikasi.

4.6.3 Pengaruh Kemudahan dan Kemanfaatan Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Express Bahari Mobile

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $2.868 > t_{tabel}$ dan signifikansi $0.000 < 0.05$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan menggunakan aplikasi Express Bahari Mobile berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pengguna. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak.

Dari hasil regresi linear berganda, diketahui nilai konstanta Minat pengguna Aplikasi sebesar 8.334 tanpa dipengaruhi variabel kemudahan dan kebermanfaatan. Koefisien kemudahan sebesar 0.172 artinya semakin mudah menggunakan aplikasi tersebut semakin meningkat minat menggunakan aplikasi tersebut sebesar 0.172 tiap kenaikan 1 satuan kemudahan. Koefisien kebermanfaatan sebesar 0.186 artinya semakin mudah menggunakan aplikasi tersebut semakin meningkat minat menggunakan aplikasi tersebut sebesar 0.186 tiap kenaikan 1 satuan kemudahan. Hasil pengujian korelasi menunjukkan bahwa kemudahan dan kebermanfaatan Aplikasi Express Bahari Mobile berpengaruh terhadap minat pengguna aplikasi.

Gambar 4.1
Hasil Pengujian Korelasi Kemudahan Dan Kebermanfaatan Aplikasi Express Bahari Mobile Terhadap Minat Pengguna Aplikasi



Berdasarkan Gambar 4.1 maka dapat dijelaskan bahwa kemudahan dan kebermanfaatan sama-sama memiliki pengaruh terhadap minat, hanya saja jika dibandingkan kebermanfaatan itu memiliki pengaruh yang lebih tinggi dibandingkan minat. Sementara ketika kemudahan dan

kebermanfaatan saling memberi pengaruh secara simultan dapat meningkatkan minat masyarakat. Jadi ketika masyarakat mengetahui kemudahannya namun belum bermanfaat dapat dipastikan masyarakat belum tentu menggunakannya.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan di atas, kesimpulan berikut dapat diambil:

1. Kemudahan (*Perceived Ease of Use*) berpengaruh secara parsial terhadap minat pengguna aplikasi Express Bahari Mobile di Kota Banda Aceh.
2. Kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*) berpengaruh secara parsial terhadap minat pengguna aplikasi Express Bahari Mobile di Kota Banda Aceh.
3. Kemudahan (*Perceived Ease of Use*) dan Kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*) berpengaruh secara simultan terhadap Minat (*Behavioral Intention of Use*) pengguna aplikasi Express Bahari Mobile di Kota Banda Aceh.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, peneliti menyarankan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi pemerintah dan lembaga terkait sehubungan dengan hasil penelitian ini, peneliti menyarankan untuk menambah fitur-fitur lainnya untuk meningkatkan kemudahan serta kemudian meningkatkan kebermanfaatannya secara optimal.

2. Bagi masyarakat sangat disarankan untuk mempelajari cara menggunakan aplikasi ini untuk melihat berbagai kemudahan dan kebermanfaatan.
3. Diharapkan penelitian berikutnya tidak hanya fokus pada variabel kemudahan dan kebermanfaatan, tetapi juga mempertimbangkan faktor-faktor lain yang mempengaruhi minat penggunaan. Selain itu, pengumpulan sampel yang lebih banyak diharapkan untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih maksimal.



DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Ghozali. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang.
- Moenir. A.S. 2008. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta.
- Hardani. 2020. Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. Yogyakarta.
- Santoso, S. 2016. Panduan Lengkap SPSS Versi 23. Jakarta.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung.
- Suharsimi Arikunto. 2010. Prosedur Penelitian. Jakarta.
- Sri Maulidiah. 2014. Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Bandung.
- Syafi'ie, Inu Kencana. 1999. Pengantar Ilmu Pemerintahan. Jakarta.

JURNAL

- Adi Setiawan, Lisa Harry Sulistiowati, *Penerapan Modifikasi Technology Acceptance Model (TAM) Dalam E-Business*, Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa, Volume 10, Nomor 2, September 2017.
- Evi Yani dkk, *Pengaruh Internet Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Dengan Technology Acceptance Model*, Jurnal Informatika, Volume 5, Nomor 1, April 2018.
- Khowin Ardianto, Nurul Azizah, *Analisis Minat Penggunaan Dompot Digital Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Pada Pengguna di Kota Surabaya*, Jurnal Universitas Pembangunan Nasional, 2021.
- Moh Hadi Subowo, M.T, *Pengaruh Prinsip Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Aplikasi Ojek Online XYZ*, Jurnal Information Technology Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, Volume 2, Nomor 2, 2020.
- Nurfiyah dkk, *Analisis Technology Acceptance Model Pada Aplikasi Platform Perdagangan Elektronik di Kalangan Mahasiswa*, Jurnal Teknik Informatika, Volume 12, Nomor 1, April 2019.
- Pahri Fahlevi, Athanasia Octaviani Puspita Dewi. *Analisis Aplikasi iJateng Dengan Menggunakan Teori Technology Acceptance Model (TAM)*, Jurnal Ilmu Perpustakaan Universitas Diponegoro, Volume 8, Nomor 2, April 2019.

Putu Ayu Mira Witriyanti Wida dkk, *Aplikasi Model TAM (Technology Acceptance Model) Pada Perilaku Pengguna Instagram*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali.

Rika Awaliatul Fajri, Fauzan Aziz, *Analisis Minat Penggunaan Gopaylater Pada Aplikasi Gojek Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) di Kota Bandung*, Jurnal Administrasi Bisnis, vol 9, nomor 4, 2022.

Yacobo P. Sijabat dkk, *Determinasi Technology Acceptance Model Terhadap Niat Penggunaan Fintech Sebagai Alat Pembayaran (Payment)*, Jurnal Universitas Tidar, 2019.

PERUNDANG-UNDANGAN

Keputusan Menteri PAN-RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

WEBSITE

Express Bahari, <http://expressbahari.com/home>, di Akses tanggal 02 November 2023

Republika, *Wisatawan ke Sabang dianjurkan pesan tiket secara daring*”, <https://news.republika.co.id/berita/rn58eu428/wisatawan-ke-sabang-dianjurkan-pesan-tiket-secara-daring>, di Akses tanggal 02 November 2023



LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Assalamualaikum wr. wb

Saya Syahila Indahsari mahasiswa Fakultas Sosial dan Ilmu Pemerintahan, Universitas Universitas Islam Negeri Ar-Raniry. Saat ini saya sedang melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh *Technology Acceptance Model (TAM)* Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Express Bahari Mobile di Kota Banda Aceh.”**

Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, saya berharap Bapak/Ibu bersedia untuk berpartisipasi dalam penelitian ini sebagai responden dengan menjawab setiap kuesioner. Saya dapat menjamin bahwa tanggapan Anda disimpan dengan aman dan hanya digunakan untuk penelitian ini. Terima kasih atas waktu dan kesediaannya. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Wassalam

Hormat saya,

Syahila Indahsari



A. IDENTITAS RESPONDEN

No	Identitas Responden	Jawaban
1.	Apakah anda pernah menggunakan aplikasi Express Bahari Mobile?	<input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak (Jika tidak, anda bisa berhenti)
2	Jenis kelamin	<input type="checkbox"/> Pria <input type="checkbox"/> Wanita
3	Umur	<input type="checkbox"/> < 19 tahun <input type="checkbox"/> 20 – 29 tahun <input type="checkbox"/> 30 – 39 tahun <input type="checkbox"/> 40 – 49 tahun <input type="checkbox"/> ≥ 50 tahun
4	Pendidikan Terakhir	<input type="checkbox"/> SD atau sederajat <input type="checkbox"/> SMP atau sederajat <input type="checkbox"/> SMA atau sederajat <input type="checkbox"/> Diploma <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2
5	Pendapatan	<input type="checkbox"/> Rp < 1.000.000 <input type="checkbox"/> Rp. 1.000.000-Rp. 3.000.000 <input type="checkbox"/> Rp. 3.000.000-Rp. 5.000.000 <input type="checkbox"/> ≥ Rp. 5.000.000

B. PETUNJUK PENGISIAN

Berilah tanda centang (√) pada kolom jawaban yang dianggap paling sesuai. Setiap pertanyaan hanya membutuhkan satu jawaban saja. Pendapat anda dinyatakan dalam skala 1 s/d 5 yang memiliki makna:

Skala 5 = Sangat Setuju (SS)

Skala 4 = Setuju (S)

Skala 3 = Kurang Setuju (KS)

Skala 2 = Tidak Setuju (TS)

Skala 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

C. Variabel Kemudahan (Perceived Ease of Use)

No	Pertanyaan	Penilaian					Mean
		STS 1	TS 2	KS 3	S 4	SS 5	
1	Saya mudah mempelajari cara menggunakan Aplikasi Express Bahari Mobile						
2	Saya terampil dalam menggunakan Aplikasi Express Bahari Mobile dengan mudah						
3	Saya dapat menggunakan Aplikasi Express Bahari Mobile untuk mempermudah pekerjaan saya						
4	Saya dapat berinteraksi dengan Aplikasi Express Bahari Mobile dengan jelas						
5	Saya dapat memahami dengan baik cara berinteraksi dengan Aplikasi Express Bahari Mobile						
6	Saya beranggapan bahwa Aplikasi Express Bahari Mobile merupakan program yang fleksibel						
7	Saya dapat menggunakan Aplikasi Express Bahari Mobile dengan mudah						
Rata-rata							

D. Variabel Kebermanfaatan (Perceived Usefulness)

No	Pertanyaan	Penilaian					Mean
		STS 1	TS 2	KS 3	S 4	SS 5	
1	Saya mampu mengerjakan pekerjaan lebih cepat dengan Aplikasi Express Bahari Mobile						
2	Saya beranggapan bahwa pekerjaan saya menjadi lebih mudah dengan menggunakan Aplikasi Express Bahari Mobile						
3	Saya dapat meningkatkan produktivitas kerja dengan Aplikasi Express Bahari Mobile						
4	Saya dapat meningkatkan efektivitas kerja dengan Aplikasi Express Bahari Mobile						
5	Saya beranggapan bahwa Aplikasi Express Bahari Mobile dapat berguna bagi saya						
6	Saya terbantu dengan mendapatkan informasi dari melalui Aplikasi Express Bahari Mobile						
7	Saya terbantu dengan mendapatkan informasi kerja sama antar Aplikasi Express Bahari Mobile						
Rata-rata							

E. Variabel Minat (Behavioral Intention of Use)

No	Pertanyaan	Penilaian					Mean
		STS 1	TS 2	KS 3	S 4	SS 5	
1	Saya berkeinginan untuk menggunakan aplikasi Express Bahari Mobile						
2	Saya selalu mencoba menggunakan aplikasi Express Bahari Mobile						
3	Saya akan menggunakan aplikasi Express Bahari Mobile secara berlanjut di masa yang akan datang						
Rata-rata							

Lampiran 2 Tabulasi Data

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
3	3	4	3	5	3	5	4	3	4	4	4	3	3	3	4	5
1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5
5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5
4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5
4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5
4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3

4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	
5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	3	1	3	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	
1	3	4	1	2	4	2	2	3	1	2	3	4	1	5	4	3	
3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	
4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	5	4	4	2	2	4	2	4	2	2	4	2	2	4	4	5	

Lampiran 3 Deskriptif Karakteristik Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	27	27.0
Perempuan	73	73.0
Total	100	100,0
Usia	Frekuensi	Persentase
Kurang dari 19 tahun	17	17.0
20 sampai 29 tahun	70	70.0
30 sampai 39 tahun	10	10.0
40 sampai 49 tahun	3	3.0
Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
Diploma	11	11.0
S1	56	56.0
S2	1	1.0
SMA	30	30.0
SMP	2	2.0
Pendapatan Bulanan	Frekuensi	Persentase

Kurang dari Rp 1.000.000	38	38.0
Rp. 1.000.000 s/d Rp. 3.000.000	35	35.0
Rp. 3.000.000 s/d Rp. 5.000.000	18	18.0
Lebih dari Rp. 5.000.000	9	9.0

Lampiran 4 Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Variabel

Variabel Kemudahan (Perceived Ease of Use)

No	Pertanyaan	Penilaian					Mean
		STS 1	TS 2	KS 3	S 4	SS 5	
1	Saya mudah mempelajari cara menggunakan Aplikasi Express Bahari Mobile	0	6	77	17	0	3,11
2	Saya terampil dalam menggunakan Aplikasi Express Bahari Mobile dengan mudah	0	31	46	23	0	2,92
3	Saya dapat menggunakan Aplikasi Express Bahari Mobile untuk mempermudah pekerjaan saya	0	1	83	16	0	3,15
4	Saya dapat berinteraksi dengan Aplikasi Express Bahari Mobile dengan jelas	0	9	69	22	0	3,13
5	Saya dapat memahami dengan baik cara berinteraksi dengan Aplikasi Express Bahari Mobile	0	27	67	6	0	2,79
6	Saya beranggapan bahwa Aplikasi Express Bahari Mobile merupakan program yang fleksibel	0	1	62	37	0	3,36
7	Saya dapat menggunakan Aplikasi Express Bahari Mobile dengan mudah	0	0	67	33	0	3,33
Rata-rata							3,11

Variabel Kebermanfaatan (Perceived Usefulness)

No	Pertanyaan	Penilaian					Mean
		STS 1	TS 2	KS 3	S 4	SS 5	
1	Saya mampu mengerjakan pekerjaan lebih cepat dengan Aplikasi Express Bahari Mobile	0	13	78	9	0	2,92
2	Saya beranggapan bahwa pekerjaan saya menjadi lebih mudah dengan menggunakan Aplikasi Express Bahari Mobile	0	30	61	9	0	2,79
3	Saya dapat meningkatkan produktivitas kerja dengan Aplikasi Express Bahari Mobile	0	29	57	14	0	2,85
4	Saya dapat meningkatkan efektivitas						

	kerja dengan Aplikasi Express Bahari Mobile	0	8	69	23	0	3,15
5	Saya beranggapan bahwa Aplikasi Express Bahari Mobile dapat berguna bagi saya	0	12	75	13	0	3,01
6	Saya terbantu dengan mendapatkan informasi dari melalui Aplikasi Express Bahari Mobile	0	27	67	6	0	2,79
7	Saya terbantu dengan mendapatkan informasi kerja sama antar Aplikasi Express Bahari Mobile	0	1	62	37	0	3,36
Rata-rata							2,98

Variabel Minat (Behavioral Intention of Use)

No	Pertanyaan	Penilaian					Mean
		STS 1	TS 2	KS 3	S 4	SS 5	
1	Saya berkeinginan untuk menggunakan aplikasi Express Bahari Mobile	0	6	82	12	0	3,06
2	Saya selalu mencoba menggunakan aplikasi Express Bahari Mobile	0	22	57	21	0	2,99
3	Saya akan menggunakan aplikasi Express Bahari Mobile secara berlanjut di masa yang akan datang	0	15	75	10	0	2,95
Rata-rata							3,00

Lampiran 5 Uji Coba Instrumen dan Analisis Data

Hasil Uji Validitas

No.	Item Pertanyaan	Variabel	r tabel	r hitung	Keterangan
1	X1.1	Kemudahan (Perceived Ease of Use)	0,1966	0,878	Valid
2	X1.2		0,1966	0,873	Valid
3	X1.3		0,1966	0,820	Valid
4	X1.4		0,1966	0,898	Valid
5	X1.5		0,1966	0,898	Valid
6	X1.6		0,1966	0,864	Valid
7	X1.7		0,1966	0,870	Valid
8	X2.1	Kebermanfaatan (Perceived Usefulness)	0,1966	0,906	Valid
9	X2.2		0,1966	0,882	Valid
10	X2.3		0,1966	0,883	Valid
11	X2.4		0,1966	0,891	Valid
12	X2.5		0,1966	0,901	Valid
13	X2.6		0,1966	0,893	Valid
14	X2.7		0,1966	0,859	Valid
15	Y1	Minat (Behavioral Intention of Use)	0,1966	0,837	Valid
16	Y2		0,1966	0,832	Valid
17	Y3		0,1966	0,851	Valid

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item Pernyataan	Cronbach Alpha	Ket.
Kemudahan (Perceived Ease of Use) (X1)	7	0,958	Reliabel
Kebermanfaatan (Perceived Usefulness) (X2)	7	0,963	Reliabel
Minat (Behavioral Intention of Use) (Y)	3	0,916	Reliabel

Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.18800844
Most Extreme Differences	Absolute	.083
	Positive	.065
	Negative	-.083
Kolmogorov-Smirnov Z		.827
Asymp. Sig. (2-tailed)		.500

Hasil Uji Regresi Linier Berganda Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	8.334	1.218		6.842	.000
X1	.172	.077	-.278	-2.224	.028
X2	.186	.065	.359	2.868	.005

**Hasil Uji T
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	8.334	1.218		6.842	.000
X1	.172	.077	-.278	-2.224	.028
X2	.186	.065	.359	2.868	.005

**Hasil Uji F
ANOVA^a**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	12.275	2	6.137	4.261	.017 ^b
Residual	139.725	97	1.440		
Total	152.000	99			

**Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.284 ^a	.081	.062	1.200

A R - R A N I R Y

Lampiran 6 DOKUMENTASI

