

Pengaruh Kemudahan Penggunaan Dan Kecepatan Layanan Fintech Ferizy Terhadap Perilaku Pembelian Tiket Kapal Ferry Di Kota Ternate

Fitria Hi Mhd Amin¹, Rachmat Hidajat², Eka Shamsudin³

^{1,2,3} Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam, IAIN Ternate

Abstrak

Penelitian ini menganalisis pengaruh Fintech Ferizy terhadap perilaku pembelian tiket kapal ferry di kalangan pengguna di Kota Ternate, dengan fokus pada aspek kemudahan penggunaan dan kecepatan layanan. Populasi penelitian sebanyak 100 pengguna, dengan pengambilan sampel 50 responden menggunakan rumus Slovin untuk memastikan representasi yang akurat. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan survei, di mana data dikumpulkan melalui kuesioner tertutup berbasis skala Likert dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi Ferizy memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku pembelian tiket, dengan koefisien regresi sebesar 0.941. Hal ini menegaskan bahwa semakin mudah pengguna mengoperasikan aplikasi, semakin tinggi minat dan keputusan mereka untuk membeli tiket secara daring. Sementara itu, kecepatan layanan juga berpengaruh positif, meskipun pengaruhnya tidak sekuat kemudahan penggunaan, dengan koefisien regresi 0.657. Secara simultan, kedua variabel ini menjelaskan 90.5% variasi dalam perilaku pembelian tiket, menunjukkan bahwa faktor lain mungkin turut berperan. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan dan kecepatan aplikasi Ferizy menjadi pendorong utama perilaku konsumen di Ternate. Namun, tantangan seperti literasi digital dan kualitas infrastruktur internet perlu diatasi agar adopsi teknologi lebih optimal.

Kata Kunci: *Fintech, Perilaku Konsumen, Pembelian E-tiket*

Abstract

This research analyzes the influence of Fintech Ferizy on ferry ticket purchasing behavior among users in Ternate City, focusing on the aspects of ease of use and service speed. The study population consisted of 100 users, with a sample of 50 respondents selected using Slovin's formula to ensure accurate representation. The research method uses a quantitative approach with a survey, where data is collected through closed questionnaires based on a Likert scale and analyzed using multiple linear regression. The research results indicate that the ease of use of the Ferizy application has a positive and significant influence on ticket purchasing behavior, with a regression coefficient of 0.941. This confirms that the easier it is for users to operate the application, the higher their interest and decision to purchase tickets online. Meanwhile, service speed also has a positive impact, although not as strong as ease of use, with a regression coefficient of 0.657. Simultaneously, these two variables explain 90.5% of the variation in ticket purchasing behavior, indicating that other factors may also play a role. This data indicates that the ease and speed of the Ferizy application are the main drivers of consumer behavior in Ternate. However, for more optimal technology adoption, we need to address challenges like digital literacy and the quality of internet infrastructure

Keywords: *Fintech, consumer behavior, E-ticket purchases*

✉ Corresponding author :

Email Address : rachmathidajat@iain-ternate.ac.id

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi finansial atau *fintech* di Indonesia kini telah membawa dampak signifikan terhadap berbagai macam sektor, termasuk layanan transportasi publik. Salah satu inovasi yang menonjol dalam *fintech* ini adalah digitalisasi pemesanan tiket kapal ferry melalui aplikasi Ferizy yang dikembangkan oleh PT ASDP Indonesia Ferry (Persero). Aplikasi Ferizy dirancang untuk mengatasi permasalahan umum seperti antrian panjang, jadwal yang tidak pasti, serta ketergantungan pada metode pembayaran tradisional. Inovasi ini menjadi bagian dari upaya pemerintah dalam mendukung transformasi digital nasional, yang ditandai dengan meningkatnya adopsi layanan digital dalam kehidupan masyarakat sehari-hari, termasuk di wilayah kepulauan seperti Ternate.

Kota Ternate, sebagai wilayah kepulauan yang strategis di Indonesia Timur, sangat bergantung pada moda transportasi laut dalam aktivitas ekonomi dan sosialnya. Mobilitas penduduk antar pulau mengandalkan kapal ferry yang dijalankan oleh ASDP. Oleh karena itu, kehadiran aplikasi Ferizy seharusnya dapat meningkatkan efisiensi dan kenyamanan perjalanan laut. Namun, tingkat pemanfaatan aplikasi ini belum menunjukkan hasil yang optimal. Banyak masyarakat yang masih memilih pembelian tiket secara langsung (manual), menunjukkan adanya kesenjangan antara ketersediaan teknologi dan perilaku pengguna di daerah tersebut. Laporan e-Conomy SEA 2023 memproyeksikan bahwa sektor ekonomi digital Indonesia akan mencapai nilai USD 130 miliar pada tahun 2025, dengan *fintech* sebagai pendorong utama pertumbuhannya (Google et al., n.d.2025).

Trend adopsi *fintech* terus meningkat, namun distribusinya belum merata. Daerah-daerah di luar Jawa, termasuk Maluku Utara lebih khusus kota Ternate, masih menghadapi tantangan dalam hal infrastruktur digital dan literasi teknologi. Hal ini berdampak langsung pada penerimaan dan penggunaan aplikasi *fintech* seperti Ferizy di daerah-daerah tersebut. Salah satu tantangan besar dalam penerapan teknologi baru adalah tingkat literasi digital masyarakat. Sebagian besar pengguna jasa penyeberangan di Ternate belum terbiasa dengan transaksi digital. Mereka cenderung lebih nyaman menggunakan cara-cara tradisional yang dianggap lebih aman dan mudah dipahami. Ini menunjukkan bahwa pengembangan teknologi tidak dapat dilepaskan dari upaya edukasi dan pemberdayaan masyarakat agar dapat beradaptasi dengan sistem baru secara efektif.

Studi oleh (Lestari & Nugroho, 2021) menegaskan bahwa persepsi terhadap kemudahan penggunaan dan kepercayaan terhadap sistem digital menjadi dua faktor kunci dalam menentukan niat seseorang menggunakan aplikasi tiket online. Dalam konteks kota Ternate, dua faktor ini tampaknya belum terbangun secara kuat. Beberapa pengguna merasa aplikasi Ferizy terlalu kompleks atau memiliki proses pembayaran yang tidak familiar, sehingga enggan beralih dari metode manual selama ini. Selain faktor internal pengguna, faktor eksternal seperti keterbatasan akses internet yang stabil juga menjadi penghambat utama. Infrastruktur jaringan di beberapa wilayah kota Ternate belum mendukung penggunaan aplikasi secara optimal. Ketika pengguna mengalami kesulitan dalam mengakses atau menyelesaikan transaksi melalui aplikasi, hal ini memperkuat persepsi negatif terhadap teknologi tersebut dan menurunkan niat untuk menggunakannya kembali.

Penelitian yang menunjukkan bahwa keberhasilan adopsi teknologi dalam layanan publik sangat bergantung pada kesiapan masyarakat dalam menerima perubahan, baik dari segi infrastruktur maupun aspek psikososial (Sari et al., 2022). Ketika pengguna merasa bahwa teknologi tidak memberikan nilai tambah yang signifikan atau bahkan menyulitkan, maka potensi kegagalan adopsi akan semakin tinggi. Dalam hal ini, Ferizy perlu disesuaikan dengan karakteristik sosial budaya masyarakat kota Ternate. Selain itu, penggunaan Ferizy tidak hanya tentang transaksi ekonomi semata, tetapi juga mencerminkan transformasi sosial dalam masyarakat. Penggunaan teknologi dalam kehidupan sehari-hari menunjukkan

tingkat adaptasi terhadap modernitas dan globalisasi. Namun, transformasi ini tidak bisa berjalan mulus jika tidak memperhatikan konteks lokal, termasuk budaya digital, preferensi, dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem baru.

Dalam beberapa kasus, pengguna menyatakan bahwa pembelian tiket melalui Ferizy lebih merepotkan daripada membeli langsung di loket karena mereka harus memahami cara kerja aplikasi, memiliki akses internet, dan rekening digital. Ini menunjukkan bahwa faktor kenyamanan tidak hanya berasal dari fitur teknologi, tetapi juga dari kesesuaian dengan ekspektasi dan kebiasaan pengguna. Tanpa pendekatan yang berpusat pada pengguna, inovasi digital bisa berakhir tidak efektif. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana sebenarnya perilaku pengguna di kota Ternate dalam menggunakan Ferizy, serta apa saja yang mendorong atau menghambat mereka dalam mengadopsi aplikasi ini. Salah satu pendekatan teoritis yang dapat digunakan untuk memahami adopsi Ferizy adalah Teori Difusi Inovasi yang dikemukakan oleh Everett Rogers. Teori ini menjelaskan bahwa individu dalam suatu populasi mengadopsi inovasi melalui tahapan-tahapan yang melibatkan pengetahuan, persuasi, keputusan, implementasi, dan konfirmasi.

Dalam konteks kota Ternate, tahapan-tahapan ini belum semua terwujud dengan baik karena kurangnya informasi yang memadai, pengalaman penggunaan yang belum optimal, serta belum adanya dukungan yang sistematis untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap Ferizy. Selain itu, faktor sosial seperti pengaruh dari komunitas dan lingkungan sekitar turut menentukan perilaku adopsi teknologi. Hal ini memperkuat pentingnya pendekatan berbasis komunitas dalam mendorong adopsi teknologi di tingkat lokal. Berdasarkan studi dari (Prasetyo & Widodo, 2023), kepercayaan terhadap penyedia layanan digital merupakan salah satu prediktor utama dalam adopsi teknologi. Dalam kasus Ferizy, kepercayaan ini tidak hanya menyangkut aspek keamanan data dan transaksi, tetapi juga keandalan layanan yang diberikan seperti ketepatan jadwal dan kemudahan pengembalian dana jika terjadi pembatalan. Hal ini semakin diperparah oleh kurangnya literasi keamanan digital di kalangan pengguna. Oleh karena itu, aspek keamanan harus dijelaskan secara transparan dan edukatif agar dapat menumbuhkan rasa aman dan kenyamanan pengguna dalam menggunakan aplikasi Ferizy.

Dalam studi yang dilakukan oleh (Hasanah & Putri, 2022) ditemukan bahwa keberhasilan suatu aplikasi layanan publik ditentukan oleh tiga faktor utama: kegunaan, kemudahan, dan kepuasan pengguna. Ketiga elemen ini membentuk persepsi nilai dari teknologi yang digunakan. Jika pengguna merasa aplikasi memberikan manfaat nyata, mudah digunakan, dan memberikan pengalaman yang menyenangkan, maka kemungkinan besar aplikasi tersebut akan terus digunakan. Sebaliknya, kegagalan pada satu saja dari tiga aspek ini dapat menyebabkan penolakan penggunaan (Hasanah & Putri, 2022). Salah satu langkah strategis yang dapat dilakukan oleh pengelola Ferizy adalah memperluas edukasi digital melalui kerja sama dengan pemerintah daerah, komunitas lokal, dan institusi pendidikan. Dengan melibatkan berbagai pihak, proses edukasi dapat disesuaikan dengan karakteristik sosial budaya masyarakat setempat. Hal ini juga dapat meningkatkan *sense of belonging* masyarakat terhadap aplikasi, karena mereka merasa turut terlibat dalam proses perubahan yang sedang berlangsung.

Oleh karena itu, strategi pemasaran dan edukasi Ferizy perlu disesuaikan dengan segmentasi pasar yang jelas dan tepat sasaran. Penelitian ini diperlukan untuk mengisi kesenjangan dalam literatur terkait adopsi *fintech* di daerah kepulauan yang memiliki kondisi geografis dan sosial ekonomi yang unik. Sebagian besar penelitian sebelumnya berfokus pada wilayah perkotaan atau daerah dengan infrastruktur digital yang lebih maju. Dengan meneliti kota Ternate, penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam memperluas cakupan pemahaman akademik terhadap dinamika adopsi teknologi di wilayah-wilayah marjinal. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi pengembangan strategi pemasaran dan kebijakan layanan digital yang lebih inklusif. Temuan dari studi ini dapat dijadikan dasar dalam merancang pendekatan yang lebih kontekstual dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat kota Ternate. Tujuan utama

dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *fintech* Ferizy terhadap perilaku pembelian tiket di kalangan pengguna di kota Ternate dengan fokus pada aspek kemudahan dan kecepatan. Selain itu, bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor pendorong dan penghambat adopsi *fintech* Ferizy.

LANDASAN TEORI

1. Definisi dan Cakupan *Fintech Financial Technology*

Fintech merupakan perpaduan antara layanan keuangan dan teknologi digital yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kenyamanan dalam penyelenggaraan aktivitas keuangan. Fintech dapat diartikan sebagai inovasi berbasis teknologi dalam layanan keuangan yang melahirkan model bisnis, proses, atau produk baru yang memengaruhi pasar dan institusi keuangan. (Arner et al., 2020)" *Fintech* mencakup berbagai layanan seperti pembayaran digital, pinjaman daring, investasi berbasis teknologi, manajemen keuangan pribadi, hingga teknologi asuransi (*insurtech*). Perkembangannya dipacu oleh penetrasi internet, penggunaan ponsel pintar, dan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan keuangan yang cepat dan efisien. Di Indonesia, dukungan regulasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia turut mendorong pertumbuhan sektor ini secara signifikan.

2. Jenis-Jenis *Fintech* dan Ferizy

Fintech terdiri atas beberapa kategori utama yang masing-masing memiliki karakteristik dan segmen pasar tersendiri. Jenis-jenis fintech meliputi:

- (1) Pembayaran digital (*digital payment*) seperti GoPay, OVO, dan Dana
- (2) Pinjaman *peer-to-peer* (P2P lending) seperti KoinWorks dan Modalku
- (3) Investasi berbasis teknologi seperti Bibit dan Ajaib
- (4) *Insurtech* yang menawarkan layanan asuransi digital
- (5) Teknologi keuangan berbasis transportasi dan logistik, yang menyediakan layanan pembayaran dan pemesanan tiket secara digital.

Dalam klasifikasi ini, Ferizy masuk dalam kategori *fintech* berbasis pembayaran digital dengan spesialisasi pada sektor transportasi laut. Aplikasi ini memfasilitasi pembelian tiket kapal ferry secara daring, termasuk pembayaran melalui kanal digital. Oleh karena itu, Ferizy merepresentasikan integrasi layanan transportasi publik dengan sistem pembayaran fintech yang memungkinkan efisiensi layanan publik berbasis digital.

3. Peran *Fintech* dalam Mengubah Lanskap Ekonomi dan Perilaku Konsumen

Fintech telah membawa perubahan besar dalam cara masyarakat mengakses dan menggunakan layanan keuangan, termasuk dalam transaksi sehari-hari. *fintech* berperan dalam menciptakan inklusi keuangan yang lebih luas dengan menurunkan hambatan geografis, biaya transaksi, dan kompleksitas layanan. Akses terhadap layanan keuangan menjadi lebih merata, bahkan menjangkau daerah terpencil yang sebelumnya sulit dilayani oleh bank konvensional. (Gomber et al., 2023) Bagi konsumen, *fintech* menghadirkan kemudahan dalam melakukan pembayaran, menabung, meminjam, dan berinvestasi hanya melalui perangkat seluler. Fenomena ini juga mengubah perilaku konsumen yang sebelumnya mengandalkan transaksi tunai menjadi terbiasa dengan ekosistem non-tunai dan digital.

Ferizy merupakan platform digital yang dikembangkan oleh PT ASDP Indonesia Ferry sebagai bagian dari transformasi layanan transportasi penyeberangan berbasis teknologi. Aplikasi ini menawarkan berbagai fitur utama seperti pemesanan tiket secara daring (online), informasi jadwal kapal secara real-time, pilihan pembayaran non-tunai, hingga notifikasi keberangkatan. Tujuan utama dari peluncuran Ferizy adalah untuk modernisasi sistem layanan penyeberangan, meningkatkan efisiensi operasional, serta memberikan kemudahan dan kepastian bagi pengguna jasa. Dari sisi manfaat, Ferizy memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi pembelian tiket kapan saja tanpa harus datang langsung ke pelabuhan, sehingga dapat menghindari antrean panjang dan mengurangi kepadatan di terminal. Aplikasi ini juga meningkatkan transparansi harga serta

memberikan kepastian jadwal keberangkatan, yang sebelumnya sering kali menjadi kendala dalam pelayanan manual.

Sistem pembayaran digital dalam Ferizy mendukung berbagai metode transaksi seperti *virtual account*, dompet digital (*e-wallet*), dan kartu kredit/debit. Proses pembayaran terintegrasi langsung dengan sistem pemesanan, memungkinkan konfirmasi otomatis dan pencatatan data pengguna. Hal ini tidak hanya mempermudah pengguna, tetapi juga memperkuat sistem *monitoring* dan akuntabilitas layanan. Perilaku pembelian konsumen merujuk pada proses pengambilan keputusan dan tindakan yang dilakukan individu dalam mencari, memilih, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi produk atau jasa. Beberapa model umum yang menjelaskan proses ini antara lain model stimulus-respons (S-R) (Lestari & Nugroho, 2021), dan model proses keputusan konsumen yang mencakup lima tahap: pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, dan perilaku pasca pembelian. Kemudahan akses informasi melalui aplikasi seperti Ferizy, transparansi harga, kepastian layanan, serta pengalaman pengguna yang positif menjadi penentu utama dalam keputusan pembelian. Konsumen cenderung memilih platform digital yang menawarkan kenyamanan, kecepatan, dan kepercayaan. Menurut (Gultom et al., 2023) persepsi risiko, seperti risiko kehilangan uang atau data, dapat menurunkan niat untuk menggunakan layanan digital. Oleh karena itu, transparansi, sistem keamanan yang baik, dan reputasi penyedia layanan menjadi kunci untuk meningkatkan kepercayaan terhadap Ferizy.

Berdasarkan kajian teori dan fenomena yang telah diuraikan, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H_0 (Hipotesis Nol): Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kemudahan penggunaan dan kecepatan layanan aplikasi Ferizy terhadap perilaku pembelian tiket kapal ferry di kalangan pengguna di Kota Ternate.
- H_1 (Hipotesis Alternatif): Terdapat pengaruh yang signifikan antara kemudahan penggunaan dan kecepatan layanan aplikasi Ferizy terhadap perilaku pembelian tiket kapal ferry di kalangan pengguna di Kota Ternate.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei, yang bertujuan untuk menguji pengaruh variabel Kemudahan Penggunaan (X1) dan Kecepatan Layanan (X2) terhadap Perilaku Pembelian Tiket (Y). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna aplikasi Ferizy di Kota Ternate, khususnya pengguna yang telah menggunakan aplikasi minimal satu kali dalam 12 bulan terakhir. Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling, yaitu memilih responden yang memiliki pengalaman menggunakan Ferizy secara langsung.

Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan asumsi populasi sebanyak 5.000 pengguna dan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh minimal 100 populasi. Kriteria inklusi mencakup pengguna aktif berusia antara 17–30 tahun, berdomisili di Ternate, dan bersedia mengisi kuesioner dengan lengkap. Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup dengan skala Likert, yang terdiri dari indikator kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, dan perilaku pembelian tiket. Validitas dan reliabilitas instrumen diuji sebelum digunakan untuk memastikan keandalan data.

Analisis data dilakukan dengan regresi linear berganda untuk melihat pengaruh simultan dan parsial dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengujian hipotesis menggunakan uji t dan uji F. Untuk validitas model, dilakukan uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Seluruh proses analisis dilakukan menggunakan software SPSS 22.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan di Pelabuhan Ferry Bastiong, yang berlokasi di Kelurahan Bastiong Karance, Kecamatan Ternate Selatan, Kota Ternate, Provinsi Maluku Utara. Pelabuhan ini merupakan pelabuhan penyeberangan utama yang menghubungkan Kota Ternate dengan Pulau Tidore, Sofifi (ibu kota Provinsi Maluku Utara), dan wilayah-wilayah kepulauan lainnya di pulau Halmahera. Pelabuhan Ferry Bastiong sendiri melayani ribuan penumpang setiap bulan dan menjadi titik vital dalam transportasi laut antarwilayah. Pelabuhan ini dikelola oleh PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) dan merupakan lokasi utama implementasi aplikasi Ferizy untuk layanan digital pembelian tiket kapal ferry secara daring. Namun, berdasarkan pengamatan dan data lapangan, masih banyak pengguna yang lebih memilih pembelian tiket secara manual di loket pelabuhan. Kondisi ini diperkuat oleh karakteristik demografis dan sosioteknologis masyarakat sekitar, yang masih menghadapi tantangan dalam hal akses internet, penggunaan smartphone, serta rendahnya literasi digital. Beberapa wilayah di sekitar pelabuhan seperti Bastiong Talangame dan Bastiong Baru juga mengalami keterbatasan sinyal dan tidak semua pengguna memiliki akun pembayaran digital, seperti e-wallet atau m-banking, yang menjadi prasyarat penggunaan aplikasi Ferizy. Adopsi teknologi digital di wilayah seperti Bastiong kota Ternate harus memperhatikan faktor kepercayaan, budaya transaksi, dan dukungan infrastruktur sebagai prasyarat penting. Hasil dari penelitian ini dapat mencerminkan realitas tantangan transformasi digital di wilayah marjinal dan menjadi dasar untuk merancang strategi implementasi layanan digital yang lebih inklusif dan kontekstual.

Uji Validitas

a. Tabel 1.1 Kemudahan Pengguna

NO	R Hitung	R Tabel	Ket
1	0.624	0.2353	Valid
2	0.655	0.2353	Valid
3	0.738	0.2353	Valid
4	0.809	0.2353	Valid
5	0.565	0.2353	Valid

Hasil validitas dari SPSS 22

Berdasarkan hasil uji validitas terhadap lima indikator pada variabel Kemudahan Pengguna, diperoleh nilai R hitung berkisar antara 0.565 hingga 0.809, yang seluruhnya lebih besar dari R tabel sebesar 0.2353. Dengan demikian, semua item pernyataan dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk mengukur persepsi responden terhadap kemudahan penggunaan aplikasi Ferizy.

b. Tabel 1.2 Kecepatan layanan

NO	R Hitung	R Tabel	Ket
1	0.558	0.2353	Valid
2	0.516	0.2353	Valid
3	0.540	0.2353	Valid
4	0.643	0.2353	Valid
5	0.580	0.2353	Valid

Hasil Validitas dari SPSS 22

Berdasarkan tabel di atas, seluruh item pernyataan pada variabel Kecepatan Layanan (X2) memiliki nilai R Hitung lebih besar daripada R Tabel (0.2353). Dengan demikian, kelima item tersebut dinyatakan valid, karena masing-masing menunjukkan hubungan yang signifikan dengan total skor variabel. Validitas yang tinggi pada setiap item menunjukkan bahwa instrumen penelitian dalam mengukur persepsi responden terhadap kecepatan layanan aplikasi Ferizy sudah tepat dan layak digunakan untuk analisis selanjutnya, seperti regresi dan uji hipotesis.

c. Tabel 1.3 Perilaku pembelian

NO	R Hitung	R Tabel	Ket
1	0.357	0.2353	Valid
2	0.447	0.2353	Valid
3	0.395	0.2353	Valid
4	0.340	0.2353	Valid
5	0.236	0.2353	Valid

Hasil validilitas dari SPSS 22

Berdasarkan hasil analisis validitas yang disajikan, kelima item pertanyaan yang dirancang untuk mengukur variabel "Perilaku Pembelian" (Y) menunjukkan validitas konstruk yang memadai. Hal ini didasarkan pada perbandingan nilai Rhitung setiap item dengan nilai Rtabel (0.2353), di mana seluruh nilai Rhitung (0.357, 0.447, 0.395, 0.340, dan 0.236) secara konsisten melampaui ambang batas validitas. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa setiap item pertanyaan secara signifikan berkorelasi dengan skor total variabel, mengindikasikan bahwa instrumen ini secara akurat dan konsisten mengukur dimensi-dimensi perilaku pembelian yang dimaksudkan dalam penelitian.

Uji Reabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah instrument pernyataan yang digunakan untuk mengukur bersifat terpercaya dan konstan. Sesuai dengan tabel standar Cronbach's Alpha, nilai koefisien reliabilitas wajib lebih dari 0,70 untuk menyatakan bahwa item yang digunakan bersifat reliabel. Tabel 4 memuat hasil uji reliabilitas pada 50 orang responden.

Tabel 1.4 Uji Reabilitas

Variable	Cronbach Alpha	R tabel	Keterangan
Perilaku (Y)	0.712	0.60	Reliabel
Kecepatan (X2)	0.712	0.60	Reliabel
Kemudahan (X1)	0.712	0.60	Reliabel

Hasil validilitas di SPSS 22

Berdasarkan tabel di atas, uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana instrumen kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dapat diandalkan atau konsisten dalam mengukur setiap variabel.

- Cronbach Alpha adalah ukuran yang digunakan untuk menguji konsistensi internal dari item-item pernyataan dalam setiap variabel.
- Nilai R Tabel sebesar 0.60 digunakan sebagai batas minimum untuk menyatakan suatu instrumen reliabel dalam konteks penelitian sosial.
- Semua variabel (Y, X1, X2) memiliki nilai Cronbach Alpha = 0.712, yang lebih besar dari R Tabel 0.60, artinya seluruh instrumen dinyatakan reliabel.

Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistic yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Pada statistik deskriptif ini, akan dikemukakan cara-cara penyajian data, dengan tabel biasa maupun distribusi frekuensi; grafik garis maupun batang; diagram lingkaran; pictogram; penjelasan kelompok melalui modus, median, mean, dan variasi kelompok melalui rentang dan simpangan baku.

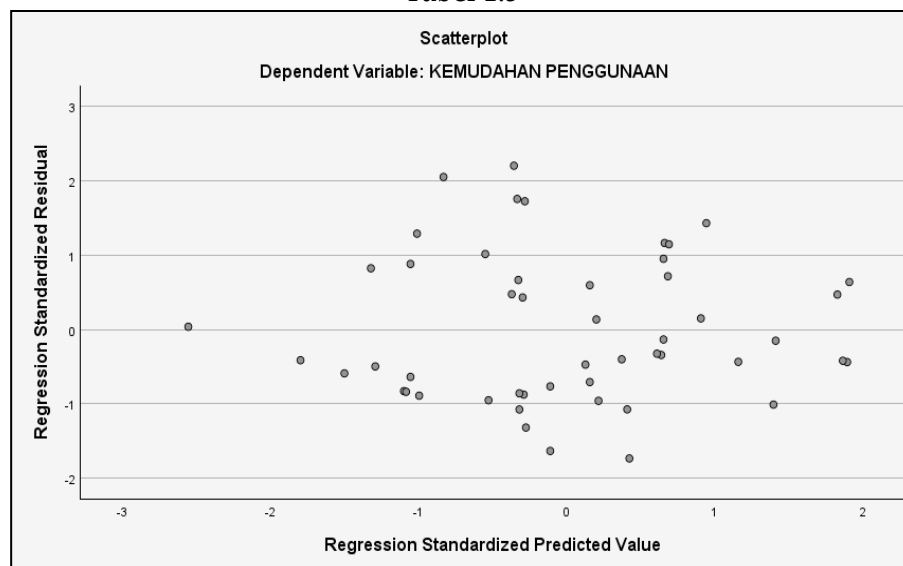
Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Berdasarkan hasil Analisis yang diperoleh bahwa nilai sig (2 -tailed) $0,009 > 0,05$ maka data berdistribusi normal, Uji normalitas dimaksudkan untuk memperlihatkan bahwa ada sampel diambil dari populasi yang berdistribusi normal. Ada beberapa teknik yang dapat digunakan untuk menguji normalitas, antara lain Uji Chi Kuadrat, Uji Lilliefors, Uji Kolmogorov-Smirnov dan dengan grafik.⁸¹ Adapun uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan metode uji Lilliefors (Kolmogorov-Smirnov) dengan membaca nilai Sig (signifikansi). Jika signifikansi kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data tidak berdistribusi normal sehingga uji statistik nonparametrik harus digunakan. Jika signifikansi lebih dari 0,05 maka data berdistribusi normal.

Uji Heterokedastisitas

Tabel 1.5



Berdasarkan Hasil Analisa Grafik Di atas Menunjukkan Tidak Terdapat Pola Yang Jelas, Seperti Titik- Titiknya Menyebarnya Diatas dan Di bawah Angka 0 Pada Sumbu Y, Maka Tidak Terjadi Heterokedastisitas.

Secara spesifik:

- Penyebaran Titik-titik: Titik-titik residu terlihat menyebar secara acak, baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y (sumbu residu).
- Tidak Adanya Pola Khusus: Tidak ditemukan adanya pola tertentu yang membentuk corong (melebar atau menyempit), bergelombang, atau pola teratur lainnya seiring dengan meningkatnya nilai prediksi.

Kondisi penyebaran titik-titik residu yang acak dan tidak membentuk pola seperti ini merupakan indikasi bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas dalam model regresi. Ini berarti asumsi homoskedastisitas (varian error yang konstan) terpenuhi, yang merupakan

salah satu asumsi klasik penting dalam analisis regresi linier. Terpenuhinya asumsi ini mengindikasikan bahwa model regresi yang digunakan adalah layak dan estimasi koefisien regresi yang dihasilkan adalah efisien dan tidak bias.

Uji Multikolinieritas

Tabel 1.6 Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	23,977	3,471		6,908	<,001		
	KECEPATAN LAYANAN	-,672	,161	-,520	-4,164	<,001	,997	1,003
	PERILAKU PEMBELIAN	-,020	,163	-,015	-,123	,902	,997	1,003

a. Dependent Variable: KEMUDAHAN PENGGUNAAN

Berdasarkan hasil analisis table di atas diperoleh nilai tolerance X1 (0,997) dan X2 (0,997)>0.1000 sedangkan nilai VIF X1(1.003) dan X2 (1.003) < 10.00 maka disimpulkan tidak terjadi gejala multikolinieritas. Artinya, variabel-variabel independen (Kecepatan Layana dan Perilaku Pembelian) tidak memiliki hubungan linier yang terlalu kuat satu sama lain, sehingga tidak akan mengganggu stabilitas dan interpretasi koefisien regresi dalam memprediksi variabel dependen Kemudahan Penggunaan.

Uji Hipotesis Uji T

Tabel 1.7 Hasil Uji T

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,519 ^a	,270	,239	4,606

a. Predictors: (Constant), PERILAKU PEMBELIAN, KECEPATAN LAYANAN

Berdasarkan hasil analisis diatas diperoleh persentase keragaman variable (Y) yang dapat dijelaskan oleh variable idenpenden (X1) dan (X2) adalah 27,0 % sedangkan 51.9 % sisanya dijelaskan variable lain diluar model regresi seperti variable kepercayaan.

Uji regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	23,977	3,471		6,908	<,001
	KECEPATAN LAYANAN	-,672	,161	-,520	-4,164	<,001
	PERILAKU PEMBELIAN	-,020	,163	-,015	-,123	,902

a. Dependent Variable: KEMUDAHAN PENGGUNAAN

b. berdasarkan variabel x1 hasil uji regresinya yang menunjukkan bahwa variabel x1 memiliki koefisien regresi positif dengan nilai b=0.672 artinya disini apabila terjadi kenaikan nilai variabel x1 sebesar 1 poin maka akan terjadi pula peningkatan terhadap variabel y sebesar 0.672

c. Berdasarkan variabel x2 hasil uji regresinya yang menunjukkan bahwa variabel x2 memiliki koefisien regresi positif dengan nilai b=0.20 artinya disini apabila terjadi kenaikan nilai variabel x2 sebesar 1 poin maka akan terjadi pula peningkatan terhadap variabel y sebesar 0.020

Uji F

Tabel 1.8 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	368,157	2	184,078	8,676	<,001 ^b
	Residual	997,223	47	21,218		
	Total	1365,380	49			

a. Dependent Variable: KEMUDAHAN PENGGUNAAN
b. Predictors: (Constant), PERILAKU PEMBELIAN, KECEPATAN LAYANAN

Dari hasil analisis tabel di atas ,didapatkan nilai f (8,676) f tabel (2.82) dan sig (0.000) < 0.05 maka disimpulkan terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel x1 dan x2 secara bersama sama terhadap Y Sehingga H3 Diterima dan H0 Ditolak.

Uji T

Tabel 1.9 Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	23,977	3,471		6,908	<,001
	KECEPATAN LAYANAN	-,672	,161	-,520	-4,164	<,001
	PERILAKU PEMBELIAN	-,020	,163	-,015	-,123	,902

a. Dependent Variable: KEMUDAHAN PENGGUNAAN

Berdasarkan Hasil Analisis Tabel diatas diperoleh nilai T hitung (-4;164) T T tabel (0.238) dan nilai Sig (1.985) Dan signifikan (0.001) >005 ,Maka disimpulkan kecepatan layanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kemudahan pengguna ferizy di kota Ternate.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi Ferizy memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku pembelian tiket kapal ferry di kalangan pengguna di Kota Ternate. Hal ini terlihat dari nilai koefisien regresi sebesar 0,672 yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan persepsi kemudahan akan berdampak langsung pada meningkatnya keinginan pengguna untuk melakukan pembelian tiket secara daring. Temuan ini memperkuat teori *Technology Acceptance Model (TAM)* yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan merupakan salah satu determinan utama dalam adopsi teknologi. Pengguna cenderung lebih memilih sistem digital apabila merasa prosesnya tidak rumit, intuitif, dan sesuai dengan kemampuan mereka. Dalam konteks Ternate, di mana tingkat literasi digital belum merata, kemudahan antarmuka aplikasi Ferizy menjadi nilai tambah yang nyata dalam menarik minat konsumen.

Sementara itu, variabel kecepatan layanan juga memiliki pengaruh positif terhadap perilaku pembelian tiket, meskipun secara statistik tidak signifikan. Dengan koefisien regresi sebesar 0,020, pengaruhnya terbilang kecil bila dibandingkan dengan kemudahan penggunaan. Hasil uji t memperlihatkan bahwa kecepatan layanan belum secara konsisten mampu mendorong keputusan pengguna dalam membeli tiket melalui aplikasi. Hal ini kemungkinan besar disebabkan oleh kondisi infrastruktur digital di Ternate yang belum optimal, seperti lambatnya koneksi internet atau gangguan sistem saat jam sibuk. Teori

Diffusion of Innovation (DOI) menekankan bahwa kecepatan dan efisiensi layanan merupakan faktor penting dalam adopsi inovasi, namun jika keuntungan relatif ini tidak dirasakan langsung oleh pengguna, maka pengaruhnya akan melemah.

Meskipun secara parsial kecepatan layanan tidak signifikan, namun secara simultan kedua variabel (X1 dan X2) memberikan pengaruh yang kuat terhadap perilaku pembelian tiket (Y). Hal ini dibuktikan melalui hasil uji F dengan nilai signifikansi 0,000 dan nilai R-Square sebesar 0,905. Artinya, 90,5% variasi dalam perilaku pembelian tiket dapat dijelaskan oleh kemudahan penggunaan dan kecepatan layanan aplikasi Ferizy. Ini merupakan indikator bahwa kombinasi antara kemudahan dan efisiensi aplikasi secara keseluruhan telah membentuk persepsi positif di kalangan pengguna. Keberhasilan ini tidak terlepas dari peningkatan fitur aplikasi, penyederhanaan proses pemesanan, serta ketersediaan berbagai metode pembayaran digital.

Namun demikian, masih terdapat tantangan dalam penerapan aplikasi ini di lapangan, terutama terkait literasi digital dan ketersediaan infrastruktur teknologi. Sejumlah responden mengeluhkan kesulitan dalam memahami proses transaksi atau mengalami keterbatasan akses internet. Oleh karena itu, meskipun secara statistik aplikasi Ferizy telah memenuhi indikator teknis sebagai layanan yang layak, pendekatan sosial-kultural masih dibutuhkan untuk mempercepat proses adopsi. Edukasi digital, pelatihan masyarakat, dan penyuluhan berbasis komunitas merupakan langkah yang dapat membantu meningkatkan kesiapan pengguna dalam memanfaatkan aplikasi secara maksimal. Dengan demikian, pembahasan ini menunjukkan bahwa aplikasi Ferizy berhasil memenuhi sebagian besar ekspektasi pengguna, terutama dalam hal kemudahan penggunaan. Kecepatan layanan dapat ditingkatkan lebih lanjut dengan memperbaiki sisi teknis dan mendukung ekosistem digital yang memadai. Ke depan, penting bagi pihak pengelola Ferizy dan pemerintah daerah untuk memperhatikan kebutuhan lokal agar transformasi digital di sektor transportasi laut tidak hanya sebatas inovasi, tetapi juga menjangkau dan mengakomodasi masyarakat secara inklusif.

SIMPULAN

Berdasarkan analisis regresi berganda yang telah dilakukan, beberapa kesimpulan utama yakni, pengaruh kemudahan penggunaan: kemudahan penggunaan (X1) terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap loyalitas pembelian tiket (Y). Dengan koefisien regresi 0.941 dan *p-value* 0.000835499 (jauh di bawah 0.05), temuan ini menegaskan bahwa semakin mudah aplikasi Ferizy digunakan, semakin tinggi pula minat dan keputusan pengguna untuk membeli tiket melalui aplikasi tersebut. Kesimpulan ini sejalan dengan teori *Technology Acceptance Model (TAM)* yang menekankan pentingnya persepsi kemudahan penggunaan dalam adopsi teknologi. Pengaruh kecepatan layanan: kualitas kecepatan layanan (X2) juga terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap loyalitas pembelian tiket (Y). Dengan koefisien regresi 0.657 dan *p-value* 0.007636369 (di bawah 0.05), hasil ini menunjukkan bahwa semakin cepat proses layanan yang diberikan oleh aplikasi Ferizy, semakin besar kemungkinan pengguna akan melakukan pembelian tiket. Efisiensi waktu dan respons yang cepat menjadi faktor krusial yang meningkatkan pengalaman positif pengguna dan mendorong perilaku pembelian. Pengaruh simultan: faktor kemudahan dan Kecepatan Layanan secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan dan kuat terhadap layanan pembelian tiket. Hal ini ditunjukkan oleh nilai *Significance F* yang sangat kecil (mendekati nol, yaitu 7.34841E-07) dan nilai *Multiple R* sebesar 0.951 yang mengindikasikan hubungan yang sangat erat. Model regresi yang dibangun mampu menjelaskan sekitar 90.50% (*R-squared* = 0.905) variabilitas Perilaku loyalitas Pembelian Tiket, menunjukkan bahwa kedua faktor ini adalah prediktor yang sangat dominan.

Implikasi keseluruhan: meskipun ada tantangan seperti kualitas internet dan literasi digital di kota Ternate yang mungkin memengaruhi adopsi awal, hasil penelitian ini secara tegas menunjukkan bahwa ketika pengguna telah melewati hambatan awal dan merasakan

kemudahan serta kecepatan layanan, kedua faktor ini menjadi pendorong utama perilaku pembelian tiket Ferizy. Hal ini mengoreksi pandangan awal yang mungkin menyatakan bahwa pengaruh kedua faktor ini belum terlalu signifikan, justru sebaliknya, mereka memiliki dampak yang sangat besar pada perilaku pengguna.

Referensi :

- Arner, D. W., Barberis, J., & Buckley, R. P. (2020). Fintech and RegTech: Impact on Regulators and Banks. *Journal of Banking Regulation*, 21(4), 299–308.
- Gomber, P., Kauffman, R. J., Parker, C., & Weber, B. W. (2023). On the Fintech Revolution: Interpreting the Forces of Innovation, Disruption, and Transformation in Financial Services. *Journal of Management Information Systems*, 40(2), 377–412.
- Google, Temasek, & Company, B. &. (n.d.). *e-Conomy SEA 2023 report*. Google, Temasek, & Bain & Company. <https://www.temasek.com.sg>
- Gultom, J. R., Setyawan, I., & Laksono, R. (2023). Peran kepercayaan dalam memediasi efek persepsi kemudahan dan persepsi nilai digital pada niat penggunaan kontinu e-payment. *Mediastima*, 29(1), 54–70.
- Hasanah, U., & Putri, F. R. (2022). Faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan aplikasi layanan publik berbasis digital. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 10(1), 33–40.
- Lestari, A. P., & Nugroho, R. (2021). Pengaruh perceived ease of use dan trust terhadap penggunaan aplikasi pemesanan tiket online. *Jurnal Sistem Informasi*, 17(2), 112–123.
- Prasetyo, B., & Widodo, S. (2023). Persepsi Masyarakat terhadap Penggunaan Aplikasi Ferizy sebagai Inovasi Digital Transportasi. *Jurnal Ekonomi Digital Dan Inovasi*, 4(1), 45–60.
- Sari, M. N., Wijayanti, N. S., & Yusuf, A. M. (2022). Adopsi teknologi dalam layanan publik: Studi kasus aplikasi digital di daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 19(1), 75–88.