

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kepadatan lalu lintas di Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta kian hari semakin meningkat. Kepadatan yang telah melebihi ambang batas ini menimbulkan kemacetan yang mengakibatkan banyak kerugian. Menurut Arie Setiadi Moerwanto, Kepala Badan Peneliti dan Pengembangan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, kerugian yang diakibatkan kemacetan di Jakarta mencapai Rp.65 triliun per tahun (Republika, 2015).

Perkembangan teknologi komunikasi yang cukup pesat memberikan perubahan sosial masyarakat. Banyak bisnis mulai bermunculan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi komunikasi tersebut, salah satunya adalah kemunculan bisnis penyedia layanan jasa transportasi ojek *online*. Adanya ojek *online* ternyata memberikan solusi dan menjawab berbagai kekhawatiran masyarakat akan layanan transportasi umum. Kemacetan di ibukota dan ketakutan masyarakat dengan keamanan transportasi umum sudah dijawab dengan kehadiran ojek *online* yang memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi penggunanya.

Kehadiran ojek *online* yang menerapkan teknologi komunikasi tepat guna di saat masyarakat membutuhkan sarana transportasi aman dan bisa menjadi solusi saat macet merupakan fokus penelitian yang dianggap perlu dikonstruksikan dalam penelitian ini. Terlebih lagi, dengan penggabungan layanan transportasi dengan kecanggihan teknologi Internet sehingga masyarakat lebih mudah melakukan pemesanan, mengetahui rate biaya transportasi, lokasi tujuan dan identifikasi driver yang merupakan suatu bentuk inovasi baru dalam dunia bisnis transportasi.

Dengan menggunakan aplikasi ini, para pengguna jasa ojek tidak perlu lagi mencari driver ojek kepangkalan, cukup dengan mengakses aplikasi jasa ojek online melalui smartphone yang dimilikinya, pengguna dapat melakukan proses order. Kemudian driver yang menerima order akan menjemput pengguna jasa tersebut sesuai dengan lokasi yang telah ditentukannya pada saat memesan. Selain memberikan layanan transportasi (jemput-antar), layanan ojek online juga memberikan layanan lain, seperti pemesanan makanan secara online dan pengiriman barang.

PT Grab Indonesia merupakan perusahaan transportasi *online*, yang berdiri sejak bulan Mei 2015. Untuk menjalankan bisnisnya, PT Grab Indonesia mengembangkan aplikasi berbasis android, IOS, dan Blackberry yang dikenal dengan Aplikasi Grab. Hingga Maret 2016, Aplikasi Grab telah diunduh sebanyak hampir 9 juta kali di Google Play untuk sistem operasi Android, IOS, BlackBerry, dan Windows (wikipedia, 2016). Hingga tahun

2016 ini, PT Grab telah bermitra dengan sekitar 5.000 driver ojek yang tersebar di tiga kota besar di Indonesia, di antaranya Jakarta, Padang, dan Surabaya.

Perbandingan layanan antara Go-jek dan Grabbike, yang sama-sama menyediakan layanan transportasi *online* yang dapat digunakan para pengguna *smartphone*. Pada Aplikasi Go-jek saat ini baru bisa digunakan pada *smartphone* berbasis Android (unduh via *PlayStore*) dan IOS (diunduh via *App Store*). Sementara Grabbike sudah dapat digunakan oleh pengguna *smartphone* BlackBerry (unduh via *BlackBerry World*). Di dalam bisnis transportasi *online*, kualitas aplikasi yang digunakan memegang peran penting. Mengingat bahwa aplikasi tersebut merupakan pintu masuk bagi pengguna untuk mendapatkan layanan yang disediakan. Apabila pengguna menemukan banyak kesulitan dalam mengakses atau menggunakan aplikasi, maka pengguna akan dengan sangat mudah beralih untuk menggunakan aplikasi yang disediakan pesaing, yang lebih sesuai dengan harapannya. Apalagi sebagai pendatang baru, tentunya Grabbike dituntut untuk memberikan nilai tambah pada aplikasi yang digunakannya.

Salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan analisis terhadap tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi yang digunakan. Dengan mengetahui tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi ojek *online* yang disediakan, akan menjadi rekomendasi bagi Grab untuk meningkatkan efektivitas dan layanan, sehingga menjadi keunggulan

kompetitif bagi perusahaan. Semakin tinggi tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi, maka akan semakin tinggi pula penggunaan aplikasi oleh penggunanya.

Ada banyak model yang dikembangkan oleh para peneliti untuk mengukur penerimaan sistem informasi oleh pengguna, salah satunya adalah *Technology Acceptance Model* (TAM). Model TAM dikembangkan oleh Davis (1989) yang mengadaptasi model TRA (Theory of Reasoned Action). Perbedaan mendasar antara TRA dan TAM adalah penempatan sikap-sikap dari TRA, dimana TAM memperkenalkan dua variabel kunci, yaitu *perceived usefulness* (kebermanfaatan) dan (kemudahan) yang memiliki *relevancy* pusat untuk memprediksi sikap penerimaan pengguna (*Acceptance of IT*) terhadap teknologi komputer. Davis (1989) dalam 2 penelitian yang melibatkan 152 pengguna dan 4 buah aplikasi program menemukan adanya dua variabel penting yang menentukan penerimaan terhadap teknologi informasi yakni kebermanfaatan dan kemudahan.

Menurut Davis (1989), faktor kebermanfaatan secara signifikan berhubungan dengan penggunaan sistem saat ini dan mampu memprediksi penggunaan yang akan datang. Faktor kebermanfaatan disini didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang meyakini bahwa penggunaan teknologi/sistem tertentu akan meningkatkan kinerja. Sementara kemudahan diartikan sebagai tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan sistem informasi

adalah mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya untuk bisa menggunakannya.

Dalam perkembangannya, banyak peneliti melakukan modifikasi terhadap model TAM. Di antaranya yaitu model *Theory Acceptance Model* (TAM) yang dimodifikasi oleh Yunastiti et al (2013). Yunastiti dkk mengembangkan Model TAM yang telah dimodifikasi oleh Wong *et al.* (2013), Kit Ma *et al.* (2005), serta Liaw dan Huang (2006). Dalam model TAM yang dikembangkan Yunastiti et al (2013) dalam penelitiannya yang berjudul *Penerimaan Individu Terhadap Sistem Informasi Berbasis Komputer : Pendekatan Modified Technology Acceptance Model (TAM)*, terdapat enam konstruk *Theory Acceptance Model* (TAM) yang terdiri dari persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), sikap (*attitude*), minat (*intention*), keyakinan diri sendiri (*self efficacy*), norma subyektif (*subjektive norm*), dan minat (*intention*).

Berdasarkan paparan di atas, maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui tingkat penerimaan pengguna terhadap Aplikasi Grab dengan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dimodifikasi.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka ada 2 permasalahan yang dapat dirumuskan yaitu:

1. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi minat penerimaan pengguna terhadap Aplikasi Grab menggunakan TAM yang dimodifikasi?
2. Bagaimana tingkat penerimaan pengguna terhadap terhadap aplikasi Grab?

1.3. Maksud dan Tujuan

Secara umum maksud penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dari pengguna terhadap aplikasi Grab menggunakan TAM yang dimodifikasi:

1. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat penerimaan pengguna terhadap aplikasi Grab menggunakan TAM yang dimodifikasi.
2. Mengetahui tingkat penerimaan pengguna terhadap terhadap aplikasi Grab.
3. Menerapkan metode *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dimodifikasi dalam menganalisis penerimaan pengguna aplikasi Grab.

Adapun tujuan dari penulisan ini skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat kelulusan program Stara Satu (S1) untuk Program Studi Sistem Informasi pada Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer (STMIK) Nusa Mandiri Jakarta.

1.4. METODE PENELITIAN

Dalam melakukan penelitian demi mendapatkan data primer yang akurat dan terpercaya, penulis melakukan penelitian dengan beberapa metode seperti :

A. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran. Dalam pelaksanaan observasi, peneliti bukan hanya sekedar mencatat tetapi juga harus mengadakan pertimbangan agar mendapatkan data yang ingin di teliti, kemudian mengadakan penilaian ke dalam suatu skala bertingkat. Observasi dilakukan terhadap mahasiswa STMIK Nusa Mandiri Jakarta yang menggunakan Aplikasi Grab.

B. Kuesioner

Metode wawancara ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner untuk diisi langsung oleh responden, yang dilakukan di Kampus STMIK Nusa Mandiri Jakarta.

C. Study Pustaka

Dengan metode studi pustaka ini, penulis mendapat data dari buku-buku, jurnal-jurnal, tesis, artikel-artikel lewat internet, serta bahan-bahan pendukung lainnya yang berhubungan dengan contoh kasus serupa yang berkaitan dengan *Technology Acceptance Model* dan Penerimaan Pengguna Aplikasi.

1.4. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari penelitian ini adalah untuk menerapkan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dimodifikasi sebagai metode analisa penerimaan pengguna Aplikasi Grab untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap Aplikasi Grab. Selain itu juga untuk mengetahui tingkat penerimaan pengguna terhadap penggunaan Aplikasi Grab menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dimodifikasi.

1.5. Hipotesa

Hipotesa adalah jawaban sementara terhadap masalah penelitian, yang kebenarannya masih di uji secara empiris. Adapun hipotesa dari penelitian ini

adalah analisa penerimaan aplikasi grabbike yang paling banyak di minati di lingkungan masyarakat.

H1: Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat (*intention*) menggunakan Aplikasi Grab.

H2: Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat (*intention*) menggunakan Aplikasi Grab.

H3: Sikap (*Attitude*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat (*intention*) menggunakan Aplikasi Grab.

H4: Norma Subyektif (*Subjective Norm*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat (*intention*) menggunakan Aplikasi Grab.

H5: Keyakinan diri sendiri (*self efficacy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat (*intention*) menggunakan Aplikasi Grab.