

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Kehidupan manusia pada saat ini telah banyak didukung oleh teknologi. Dimulai dari sebagai perantara komunikasi yaitu telepon, berkirim pesan hingga bias bertatap muka virtual lewat *video conference* lalu juga sebagai perantara transaksi jual beli online melalui *e-commerce*, jasa titip online kemudian juga sebagai perantara transportasi seperti ojek online. Salah satu fasilitas yang sangat populer digunakan saat ini adalah OJOL atau Ojek Online [1]. Hal tersebut dibuktikan dengan riset Google, Temasek dan Bain & Company yang bertajuk *e-Conomy SEA 2019*, pangsa pasar (Gross Merchandise Value/GMV) *ride hailing* (jasa layanan antar makanan dan transportasi onlien) di kawasan ASEAN hanya US\$ 3 miliar lalu pada 2019 meningkat menjadi US\$ 12,7 miliar dan diproyeksikan menjadi US\$ 40 miliar pada 2025[2].

Penelitian ini akan membahas kesuksesan dari salah satu aplikasi OJOL yaitu Grab. Grab merupakan salah satu platform layanan *on demand* yang bermarkas di Singapura. Berdasarkan catatan biografi Anthony Tan pada liputan6.com, Grab berawal dari layanan transportasi, perusahaan tersebut kini telah mempunyai layanan lain seperti pengantaran makanan dan pembayaran yang bisa diakses lewat aplikasi mobile[3].

Berdasarkan data unduhan pada Google Playstore, Grab telah diunduh sebanyak 5.941.573 kali (per tanggal 11 September 2020). Pada Google Playstore,

rating dari pengguna Grab terletak pada nilai 4,4 yang termasuk memuaskan untuk platform online tersebut. Walaupun begitu, masih ada masalah yang dikeluhkan oleh para konsumen Grab. Dikutip dari ulasan pada Google Playstore, ada beberapa masalah yang dikeluhkan oleh konsumen antara lain:

Tabel 1.1 Rekapian Ulasan Pengguna Grab

No.	Ulasan Masalah
1.	Terlalu sering pembaharuan yang tidak sesuai dengan kebutuhan konsumen.
2.	Sering mengadakan <i>maintenance</i> pada jam sibuk dimana konsumen tidak dapat menggunakan aplikasi.
3.	Pembaharuan dimana driver yang diberikan tambahan hak untuk mengambil dua pesanan Grab Food sekaligus membuat kualitas makanan tidak baik lagi.
4.	Sering terjadi <i>error</i> tiba-tiba dan memblokir sembarangan <i>user</i> Grab.
5.	Lokasi pada map sering tidak sesuai ataupun tidak dapat menampilkan map saat menggunakan fasilitas grab.
6.	Banyak akun yang ditangguhkan tiba-tiba walaupun sedang dalam order barang.
7.	Keamanan dalam pembayaran sistem OVO tidak terjamin dikarenakan jika terpotong akan sulit bahkan tidak akan kembali walaupun pesanan dibatalkan.
8.	Kesulitan menggunakan fasilitas yang ada di Grab dikarenakan selalu mengadakan pembaharuan dan penggantian cara penggunaannya.

No.	Ulasan Masalah
9.	Susah mengakses aplikasi Grab saat sedang jam sibuk/padat konsumen.
10.	Voucher promo yang ada tidak dapat digunakan sesuai syarat dan ketentuan yang tercantum seperti tidak tertulis hanya bisa dipakai 1 hari 1 kali pada syarat tetapi kenyataannya voucher hanya bisa digunakan 1 hari 1 kali.

Masalah-masalah tersebut yang dijadikan latar belakang penelitian dimana peneliti bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna dengan situasi tersebut. Metode *Information System Success Model* merupakan metode yang akan digunakan peneliti dalam pengukuran. Variabel yang akan dijadikan pengukuran kepuasan pengguna adalah penggunaan, kualitas layanan, kualitas sistem dan kualitas informasi pada Aplikasi Grab[4]. Maka dari itu, penelitian ini diberi judul **“Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Aplikasi Grab dari Perspektif Masyarakat Non-Driver Menggunakan Information System Success Model”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan maka dapat disimpulkan masalah penelitian ini antara lain bagaimana cara untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap aplikasi Grab menggunakan metode ISSM?

1.3 BATASAN MASALAH

Batasan masalah yang dapat dijadikan landasan dari rumusan masalah tersebut antara lain:

1. Fokus dari penelitian ini terletak pada kepuasan pengguna aplikasi *non-driver* sehingga faktor yang dijabarkan akan berlandaskan model evaluasi kesuksesan Delone dan Mclean.
2. Variabel yang menjadi pengukuran pada penelitian ini dibagi menjadi variabel terikat antara lain kepuasan pengguna dan variabel bebas antara lain kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan penggunaan[5].
3. Pengumpulan penilaian dilakukan dengan *sampling* dan kuesioner. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling*[6] dikarenakan peneliti menargetkan responden khusus yaitu pengguna *non-driver* sedangkan pembuatan kuesioner berbentuk formulir digital melalui fasilitas Google Formulir yang akan dibagikan melalui media sosial seperti Instagram dan Whatsapp[7].
4. Model yang digunakan dalam menganalisis data statistik adalah Regresi Linier Berganda.
5. Sampel penelitian akan dinilai secara kuantitatif menggunakan bantuan aplikasi Microsoft Excel dan SPSS.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dijalankan dengan harapan dapat mencapai tujuanantara lain:

- a. Untuk memberikan nilai dari tolak ukur kepuasan pengguna aplikasi Grab khususnya *non-driver*.
- b. Untuk memberikan solusi dari permasalahan yang dijabarkan pada latar belakang.
- c. Untuk memberikan strategi dalam mencapai kesuksesan dari sudut pandang tingkat kepuasan pengguna.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari pengerjaan penelitian ini antara lain:

- a. Secara teoritis, penelitian ini akan sangat bermanfaat sebagai referensi maupun acuan bagi peneliti yang ingin mengembangkan penelitian ini maupun membuat penelitian baru yang menggunakan metode sama.
- b. Bagi Grab, penelitian ini akan sangat bermanfaat untuk meningkatkan lagi layanan aplikasinya dan dapat mempertimbangkan untuk menggunakan strategi serta faktor yang dijabarkan pada penelitian ini.
- c. Bagi pembaca selain peneliti, penelitian ini dapat membantu dalam memberikan pengetahuan mengenai kesuksesan aplikasi Grab dan mempertimbangkan kembali dalam pemakaiannya.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan yang menjadi acuan untuk mengerjakan penelitian ini antara lain:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab pendahuluan terdiri dari pembahasan mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta alur sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Landasan teori merupakan bab yang membahas tentang teoritis yang berkaitan dengan alat penelitian, bahan maupun data yang digunakan serta metode penelitian. Bab ini juga dilengkapi dengan penelitian sejenis dari peneliti lain yang dapat dijadikan metode pembelajaran.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi Penelitian ini berisikan tentang alur dari aktivitas penelitian dimulai dari identifikasi masalah, studi kasus, metode penelitian serta penyusunan baku menjadi karya tulis.

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab analisis dan pembahasan akan berisi perhitungan nilai dari data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner dari segi kuantitas akan dibagi berdasarkan jenis kelamin, pekerjaan dan umur

sedangkan dari segi kualitas akan menggunakan model regresi linier berganda.

BAB V : PENUTUP

Penutup merupakan akhir penelitian dimana penulis akan memberikan kesimpulan serta saran – saran yang dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi aplikasi Grab.