

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan teknologi saat ini sangat pesat dan maju. Sejalan dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, membuat kita berpikir untuk memanfaatkan teknologi tersebut. Tingginya tingkat pertumbuhan penduduk diikuti oleh bertambahnya permintaan masyarakat akan kebutuhan jasa transportasi.

Dari fenomena tersebut lahirlah *mobile application* yang berfungsi sebagai portal layanan penyedia jasa transportasi. “Menurut Steven [1], Maxim adalah salah satu *mobile application* yang saat ini baru beroperasi di Kota Jambi yang menawarkan jasa ojek dan taxi online untuk memenuhi permintaan masyarakat akan kebutuhan sehari-hari seperti mencari angkutan ojek dan layanan jasa lainnya.”

“Hidayat [2] mengungkapkan bahwa sistem salah satu fitur layanan yang tersedia pada aplikasi Maxim adalah Car, yaitu layanan antar jemput yang di berikan perusahaan Maxim untuk menjemput dan mengantarkan penumpang ke tujuannya. Layanan tersebut melibatkan 2 (dua) pihak, yaitu pengguna dan driver.”

Perkembangan transportasi online atau ojek online merupakan modal transportasi melalui aplikasi online *smartphone* sehingga pembayaran pun dapat dilakukan dengan mudah melalui cash maupun aplikasi, dengan demikian pengguna moda transportasi online tidak susah-susah pergi keluar rumah dan melakukan negoisasi. Kenyamanan saat menggunakan dan pembayaran juga dapat

dilakukan secara aplikasi yang dinamakan Go-Pay. Maxim merupakan pendatang baru dalam transportasi online asal Rusia, perusahaan Maxim membuka cabang di tujuh kota sekaligus di Rusia, pada tahun 2010 memiliki cabang di 17 kota dan terus meningkat sampai dengan 22 kota dalam satu tahun dan di Indonesia Maxim menjajah pasar Indonesia di tahun 2018 membuka kantor di Jakarta di bawah Bendera PT Teknologi Perdana Indonesia. Seiring dengan berjalannya waktu layanan transportasi online merambah ke kota-kota di Indonesia termasuk di Jambi, melihat persaingan yang ketat dengan Grab dan Gojek, Maxim mencoba menawarkan sejumlah kemudahan yang tidak dimiliki kedua pesaingnya tersebut. Dilansir dari laman web <https://taximaxim.ru/id-id/about/>.

Platform yang ditawarkan seperti pencantuman rute-rute tersulit, notifikasi barang bawaan hingga hewan peliharaan yang dibawa penumpang, hingga notifikasi jumlah uang kembalian yang akan diterima penumpang. Hal ini Maxim mampu bersaing dengan Grab dan Gojek yang lebih dulu menamban kota Jambi. Maxim juga menawarkan jasa pengiriman, bantuan penderekan mobil mogok oleh mobil lainnya, serta starter aki. Kualitas jasa atau pelayanan dipandang sebagai salah satu komponen yang perlu diwujudkan oleh perusahaan, karena memiliki pengaruh untuk mendatangkan konsumen baru dan dapat mengurangi kemungkinan pelanggan lama untuk berpindah ke perusahaan lain.

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan oleh penulis, Maxim saat ini banyak digunakan oleh berbagai kalangan masyarakat. Sehingga memudahkan pengguna aplikasi Maxim dalam memesan alat transportasi melalui Maxim. Biasanya kalangan masyarakat memesan alat transportasi dimana keadaan yang

membuat masyarakat tidak bisa keluar rumah untuk beraktivitas dikarenakan cuaca sedang hujan atau sedang dalam keadaan kurang sehat namun tetap ingin beraktivitas memaksa mereka memesan alat transportasi dalam aplikasi Maxim.

“Menurut Khakim [3] Untuk mengetahui perilaku masyarakat tersebut yaitu dengan dua materi TAM (*Technology Appliacion Model*) dan TPB (*Theory of Planned Behavior*) berdasarkan model *Theory of Reasoned Action* (TRA) berkaitan dengan penerimaan dan penggunaan dengan niat perilaku. TAM menjelaskan dan memprediksikan penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi. TAM merupakan penerimaan pengguna terhadap teknologi berdasarkan pengaruh dua faktor, yaitu persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*).”

“Menurut Marwati [4], Teori perilaku terencana (*Theory of Planned Behavior*) merupakan perluasan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) dengan menambah konstruk yang belum ada di TRA yaitu kontrol perilaku persepsian (*Perceived Behavioral Control*).”

Maka penulis tertarik akan peneliti bagaimana perilaku masyarakat dan juga pengaruh penerimaan teknologi yang mempengaruhi perilaku masyarakat itu sendiri dalam menggunakan alat transportasi pada aplikasi Maxim untuk menunjang kehidupan sehari-hari. Pada penelitian ini akan mencari tau mengenai pengaruh dari faktor sikap penggunaan, norma subjektif, control perilaku persepsian, kegunaan, kemudahan penggunaan dan persepsi harga terhadap perilaku masyarakat dalam menggunakan alat transportasi pada aplikasi Maxim.

Oleh karena itu, penulis mencoba untuk mengetahui minat penggunaan aplikasi Maxim pada masyarakat sehingga penelitian ini mengambil judul **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERILAKU MASYARAKAT DALAM MENGGUNAKAN MAXIM DI KOTA JAMBI.”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan, maka perumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah “apakah sikap penggunaan, norma subjektif, kontrol perilaku persepsian, kegunaan, kemudahan pengguna dan persepsi harga berpengaruh terhadap perilaku masyarakat dalam menggunakan transportasi pada aplikasi Maxim dikota Jambi ?“

1.3 BATASAN MASALAH

Penelitian ini terbatas pada tingkat penerimaan sebuah teknologi baru yang pada hal ini adalah pemesanan transportasi pada aplikasi Maxim. Agar pembahasan skripsi ini tidak meyimpang dari tujuannya, maka penulis membatasi permasalahan yaitu:

1. Pada penelitian ini penulis hanya mencari pengaruh dari faktor sikap penggunaan, norma subjektif, kontrol perilaku persiapan, kegunaan, kemudahan penggunaan dan persepsi harga.
2. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat dari usia 17 tahun – 45 tahun di Kota Jambi sebanyak 100 responden.

3. Penulis mengukur tingkat penerimaan perilaku masyarakat dalam menggunakan aplikasi Maxim dengan dua teori technology Acceptance Model (TAM) dan Theory Planned of Behavior (TPB).

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah dipaparkan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui apakah sikap penggunaan berpengaruh terhadap perilaku masyarakat dalam menggunakan aplikasi Maxim.
2. Mengetahui apakah norma subjektif berpengaruh terhadap perilaku masyarakat dalam menggunakan aplikasi Maxim.
3. Mengetahui apakah kontrol perilaku persepsian berpengaruh terhadap perilaku masyarakat dalam menggunakan aplikasi Maxim.
4. Mengetahui apakah kegunaan berpengaruh terhadap perilaku masyarakat dalam menggunakan aplikasi Maxim.
5. Mengetahui apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap perilaku masyarakat dalam menggunakan aplikasi Maxim.
6. Mengetahui apakah persepsi harga berpengaruh terhadap perilaku masyarakat dalam menggunakan aplikasi Maxim.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

1. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan proses belajar dalam menganalisis permasalahan dan sarana untuk menambah pengetahuan dan memperluas wawasan penulis khususnya mengenai perilaku masyarakat dalam menggunakan aplikasi Maxim

2. Bagi Pihak Maxim

Penelitian ini dapat memberikan masukan bagi perusahaan yang diteliti yaitu Maxim mengenai faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi penggunaan aplikasi Maxim pada konsumen khususnya yang ada di Kota Jambi sehingga pihak Maxim dapat meningkatkan pelayanan transportasi online pada aplikasi Maxim.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk membahas lebih jelas dan terperinci dalam penulisan dan memberikan gambaran yang jelas kepada pembaca, maka secara garis besar penulisan akan disusun secara sistematis kedalam enam bab. Dimana pada masing-masing bab akan diuraikan permasalahan-permasalahannya sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian yang ingin dicapai serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan dijelaskan teori-teori dasar yang mendukung penelitian, serta kutipan-kutipan yang di ambil dari buku, jurnal dan sebagainya.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang bahan, alat dan kerangka kerja penelitian yang

dilakukan, metode pengumpulan data, teknik analisis data.

BAB IV : ANALISIS MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang analisis, model, instrumen serta hipotesis penelitian mengenai perilaku masyarakat pada aplikasi Maxim di kota Jambi.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

Pada bab ini akan dijelaskan tentang perhitungan hasil analisis penelitian yang berisi penentuan sampel, hasil pengumpulan data, deskripsi responden, dan hasil uji hipotesis.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini dibahas tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran-saran untuk pengembangan penelitian lebih lanjut.