

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG MASALAH

Sejak adanya pandemi COVID-19, aktivitas-aktivitas yang kita lakukan secara *offline* (luar jaringan) diusahakan untuk diahlikan menjadi aktivitas *online* (dalam jaringan), sehingga para programmer mengembangkan berbagai aplikasi pembantu. Menurut Rachmad Hakim S. dalam [1], aplikasi adalah perangkat lunak yang digunakan untuk tujuan tertentu, seperti mengolah dokumen, mengatur windows, melakukan permainan, dan sebagainya. Aplikasi-aplikasi ini terus dikembangkan dan diperbaiki sehingga pengguna merasa puas dengan setiap aspek dari aplikasi yang digunakan, terutama untuk aplikasi yang sifatnya *general* mulai dari aplikasi pengolah kata, angka, data bahkan desain grafis. Aplikasi diciptakan untuk membantu kita melakukan kegiatan-kegiatan yang tidak praktis menjadi lebih praktis. Salah satu kegiatan penting yang kita lakukan di luar ruangan yaitu berbelanja. Kegiatan belanja merupakan kegiatan yang akan dilakukan setiap orang tanpa terkecuali.

Salah satu toko kelontong di Kota Jambi yaitu Toko SRC Johan/Joni yang berlokasi di Jalan Sultan Syahril, Pasir Putih, Kecamatan Jambi Selatan, mulai memanfaatkan aplikasi bernama Ayo Kelontong untuk menjalankan usaha dagangnya agar para pelanggan dapat berbelanja tanpa keluar rumah. Aplikasi ini adalah aplikasi gratis yang memiliki fitur pesan antar sehingga pelanggan tidak perlu datang ke toko untuk berbelanja. Pelanggan cukup di rumah, lalu menginstall aplikasi, dan melakukan pemesanan produk melalui *hand phone*-nya. Produk akan diantar sampai ke rumah pelanggan dengan aman.

Variable yang akan kita amati didasarkan pada variabel-variabel yang ada di dalam metode TAM. TAM merupakan model yang yang dikembangkan oleh Davis menggunakan TRA sebagai *grand theory*. Model TAM menyebutkan bahwa pengguna sistem cenderung

menggunakan sistem apabila sistem mudah digunakan dan bermanfaat baginya. Menurut teori TAM, niat seseorang untuk menggunakan sistem atau teknologi ditentukan oleh dua faktor, yaitu persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*), adalah tingkat kepercayaan individu bahwa penggunaan teknologi akan meningkatkan kinerjanya, dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), adalah tingkat kepercayaan individu bahwa penggunaan teknologi membuatnya lebih mudah menyelesaikan pekerjaan. Hal ini didukung pula dengan hasil penelitian sejenis yang dilakukan oleh [2] yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap intensitas penggunaan layanan berbasis *online*.

Karena pemilik toko baru memanfaatkan aplikasi ini sejak beberapa bulan yang lalu, pemilik belum mengetahui seberapa besar tingkat penerimaan aplikasi ini oleh pelanggan. Pemilik belum mengetahui apakah pelanggan nyaman menggunakan aplikasi tersebut, apakah ada kesalahan (*error*) pada aplikasi itu. Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk membuat laporan penelitian dengan judul “Analisis Penerimaan Aplikasi Ayo Kelontong Terhadap Pelanggan Toko SRC Johan/Joni Kota Jambi Menggunakan Metode TAM”. Penelitian ini diharapkan dapat membantu pemilik toko untuk mengetahui tingkat kenyamanan pemakaian aplikasi dan menemukan kekurangan yang ada dari aplikasi ini sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

1.2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis dapat merumuskan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Seberapa besar tingkat penerimaan aplikasi Ayo Kelontong (Khususnya fitur pesan antar) terhadap pelanggan Toko SRC Johan/Joni Kota Jambi ?

1.3. BATASAN MASALAH

Agar penelitian ini dapat lebih terarah dan tidak menyimpang dari masalah, maka penulis menetapkan beberapa batasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian hanya dilakukan di Kota Jambi
2. Responden penelitian adalah beberapa orang pelanggan Toko SRC Johan/Joni
3. Pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kuesioner dalam bentuk Google Form
4. Analisa hasil penelitian menggunakan metode TAM

1.4. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu :

1. Menganalisis tingkat penerimaan aplikasi Ayo Kelontong khususnya fitur pesan antar terhadap pelanggan Toko SRC Johan/Joni Kota Jambi
2. Menemukan masalah atau kekurangan yang ada dalam layanan pesan antar Toko SRC Johan/Joni Kota Jambi

1.4.2. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan pesan antar Toko SRC Johan/Joni Kota Jambi
2. Diharapkan dapat mencari solusi terhadap masalah dan kekurangan yang ada dalam proses pesan antar Toko SRC Johan/Joni Kota Jambi

1.5. SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan laporan tugas akhir dapat dilihat melalui sistematika penulisan di bawah ini, yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang masalah yang mendasari penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian yang ingin dicapai dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu teori tentang pengertian analisis, aplikasi, metode TAM, kepuasan pengguna seperti : konsep analisis, konsep kualitas, konsep kepuasan pengguna, konsep keterimaan pengguna , dsb.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang uraian secara rinci mengenai metode atau pendekatan yang digunakan dalam menjawab permasalahan penelitian. Uraian meliputi: model yang digunakan, rancangan penelitian, teknik-teknik pengumpulan data, sampel, teknik analisis data, cara penafsiran dan pengumpulan data bila menggunakan metode kualitatif, serta tools (alat bantu) yang digunakan jika ada.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum model yang digunakan, hipotesis, dan pengembangan kuesioner yang digunakan.

BAB V : HASIL ANALISIS PEMBAHASAN

Bab ini berisi model konseptual, analisis data statistik deskriptif, pengujian-pengujian, dan uji hipotesis.

BAB VI: PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan hasil rekomendasi yang dilakukan dan saran untuk pengembangan penelitian kedepannya.