

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Transportasi adalah salah satu elemen yang penting di masa sekarang. Tanpa transportasi kita membutuhkan waktu yang lama untuk berpindah dari satu tempat ke tempat lain. Saat ini sudah banyak pilihan transportasi umum, mulai dari kendaraan roda dua, roda empat, hingga bis untuk umum. Perkembangan pada bidang transportasi sudah sangat memudahkan para pengguna transportasi umum dengan hadirnya transportasi online.

Transportasi berbasis online di Indonesia meledak sekitar tahun 2015. Persaingan transportasi online pada tahun tersebut didominasi oleh GoJek, Grab dan Uber. Awalnya transportasi berbasis online ini memiliki banyak protes dari pekerja di bidang transportasi konvensional, tetapi setelah beberapa waktu para pekerja di bidang transportasi konvensional mulai sadar bahwa adanya peluang dan mulai bekerja sama dengan perusahaan transportasi online. Di Indonesia sendiri sudah ada beberapa layanan transportasi umum berbasis aplikasi yang cukup populer dan menjamur di Indonesia, contohnya Grab, GoJek, Anterin, Bonceng, Maxim, dan FastGo.

Grab adalah sebuah perusahaan asal Singapura yang memiliki layanan transportasi berbasis aplikasi. Grab pertama kali didirikan pada Juni 2012 yang

dikenal dengan GrabTaxi hingga tahun 2016. Grab pertama kali beroperasi di Indonesia pada Juni 2014. Grab kini sudah tersedia di 6 (enam) Negara, yaitu Malaysia, Singapura, Indonesia, Thailand, Vietnam, dan Filipina. Saat ini Grab tidak hanya menyediakan layanan transportasi, Grab memiliki beberapa layanan, yaitu GrabTaxi, GrabCar, GrabShare, GrabBike, GrabExpress, GrabFood, GrabHitch Car, dan GrabMart.

Grab memiliki rating 4,6/5 di PlayStore. Terdapat kategori kritis pada kolom komentar yang ada pada PlayStore, rata-rata para pengguna mengeluhkan tentang penangguhan akun dikarenakan alasan yang tidak jelas dan seringkali gagal saat ingin memakai voucher diskon.

Dari beberapa masalah di atas, variabel yang akan diamati adalah variabel yang didasarkan pada variabel-variabel yang ada di dalam metode *Technology Acceptance Model* (TAM).

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan suatu model penerimaan sistem teknologi informasi yang akan digunakan oleh pemakai. *Technology acceptance model* (TAM) adalah salah satu model yang digunakan untuk menganalisis dan memahami berbagai faktor yang mempengaruhi penggunaan teknologi komputer agar dapat diterima. (Santoso & Zusroni [1]). *Technology Acceptance Model* (TAM) memiliki 6 konstruk, yaitu *external variables*, *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *attitude toward using*, *behavioral intention*, dan *actual usage*. Model TAM menyebutkan bahwa pengguna sistem cenderung menggunakan sistem apabila sistem mudah digunakan dan bermanfaat baginya.

Model TAM memiliki kelebihan daripada model yang lain, yaitu model TAM memberikan sebuah tempat untuk para peneliti menambahkan beberapa variabel tambahan di bagian variabel eksternal. Tetapi model TAM memiliki kelemahan yaitu, model ini hanya memberikan hasil yang sangat umum atau tidak terlalu spesifik tentang niat dan perilaku pengguna dari sebuah sistem dalam menerima sistem informasi/aplikasi dan hanya menggunakan subyek tunggal saja.

Menurut teori TAM bahwa 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 [2].

Berdasarkan fenomena dan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka penulis tertarik untuk mengkaji tentang: “Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Niat Pengguna Aplikasi Grab Pada Mahasiswa Di Kota Jambi”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka permasalahan yang akan dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *perceived ease of use* mempengaruhi *perceived usefulness* pengguna di Kota Jambi yang menggunakan layanan Grab ?

2. Apakah perceived ease of use mempengaruhi attitude toward using pengguna di Kota Jambi yang menggunakan layanan Grab ?
3. Apakah perceived usefulness mempengaruhi attitude toward using pengguna di Kota Jambi yang menggunakan layanan Grab ?
4. Apakah attitude toward using mempengaruhi behavioral intention pengguna di Kota Jambi yang menggunakan layanan Grab ?
5. Apakah perceived ease of use mempengaruhi behavioral intention pengguna di Kota Jambi yang menggunakan layanan Grab ?
6. Apakah perceived usefulness mempengaruhi behavioral intention pengguna di Kota Jambi yang menggunakan layanan Grab ?
7. Variabel manakah yang paling berpengaruh terhadap niat pengguna?

1.3 BATASAN MASALAH

Berdasarkan uraian permasalahan mengenai penerimaan layanan aplikasi e wallet, maka penulis membuat batasan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Peneliti melakukan analisis dengan menggunakan dimensi technology acceptance model (TAM) yaitu : perceived usefulness, perceived ease of use, attitude toward using, dan behavioral intention.
2. Aplikasi yang di analisis adalah aplikasi Grab.
3. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna layanan aplikasi Grab pada mahasiswa di Kota Jambi.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

- 1 Untuk mengetahui apakah perceived ease of use mempengaruhi perceived usefulness pengguna di Kota Jambi yang menggunakan layanan Grab
- 2 Untuk mengetahui apakah perceived ease of use mempengaruhi attitude toward using pengguna di Kota Jambi yang menggunakan layanan Grab
- 3 Untuk mengetahui apakah perceived usefulness mempengaruhi attitude toward using pengguna di Kota Jambi yang menggunakan layanan Grab
- 4 Untuk mengetahui apakah attitude toward using mempengaruhi behavioral intention pengguna di Kota Jambi yang menggunakan layanan Grab
- 5 Untuk mengetahui apakah perceived ease of use mempengaruhi behavioral intention pengguna di Kota Jambi yang menggunakan layanan Grab
- 6 Untuk mengetahui apakah perceived usefulness mempengaruhi behavioral intention pengguna di Kota Jambi yang menggunakan layanan Grab
- 7 Untuk mengetahui variabel manakah yang paling paling berpengaruh terhadap niat pengguna

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi minat pengguna menggunakan layanan aplikasi Grab.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai apakah layanan pada aplikasi Grab dapat diterima dengan baik oleh pengguna.
3. Sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Laporan penelitian ini dibuat dalam sistematika yang sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang benar dan dibagi dalam bab-bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori dasar yang mendukung penelitian, dikutip dari buku, jurnal dan lain-lain.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang uraian secara rinci desain, metoda atau pendekatan yang akan digunakan dalam menjawab penelitian untuk mencapai tujuan penelitian.

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

Bab ini berisi tentang model konseptual, analisis data statisti deskriptif, pengujian – pengujian dan hipotesis.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan.