

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang demikian pesat turut mengubah sikap dan perilaku masyarakat dalam melakukan komunikasi dan interaksi, sebagian besar aspek kehidupan masyarakat yang selalu bersentuhan langsung dengan teknologi dan terbukti mendatangkan manfaat bagi perkembangan penggunaannya. Pengaruh globalisasi dunia dan teknologi yang semakin canggih menyebabkan manusia menuntut serba instant dan cepat semua serba mudah dan memiliki pola hidup konsumtif.

Kebutuhan sarana transportasi merupakan hal yang sangat penting bagi masyarakat perkotaan di masa kini. Khususnya transportasi umum telah tersedia dengan berbagai pilihan yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan individu yang menggunakannya, oleh sebab itu para pengusaha jasa transportasi saling berlomba memberikan berbagai pelayanan kepada pelanggan dengan harapan dapat memperoleh pengguna jasa mereka sebanyak mungkin, seiring dengan kemajuan teknologi dan informasi maka kemajuan dibidang layanan transportasi pun maju sedemikian pesatnya, akibat kemajuan teknologi informasi khususnya internet saat ini telah ada layanan jasa transportasi yang dapat digunakan dengan mudah, cepat, nyaman dan terjangkau biayanya. Penarik minat yang paling tinggi dari masyarakat adalah kemudahan aplikasi teknologi yang digunakan dan teknologi yang sangat *user friendly* [1]

Hadirnya transportasi online menjawab kebutuhan masyarakat agar segala sesuatunya dapat dilakukan dengan praktis, beberapa jenis transportasi online yang saat ini sedang berkembang seperti Grab, Gojek dan Maxim, yakni inovasi transportasi berbasis aplikasi online yang didukung oleh teknologi komunikasi melalui smartphone sehingga masyarakat semakin tertarik untuk menggunakannya karena sangat praktis dan dapat mengakses fitur ini kapan saja dan dimana saja.

Grab merupakan salah satu layanan transportasi online yang banyak diminati di Kota Jambi saat ini, seiring berkembangnya waktu grab pun memunculkan inovasi-inovasi baru dalam layanan jasanya yaitu dengan menambahkan GrabMart, Jastip, Layanan bayar tagihan/jual pulsa/token dan info kesehatan, semakin lengkap layanan grab membuat masyarakat tertarik akan menggunakan aplikasi grab ini. Aplikasi Grab lebih aktif menawarkan fasilitas yang di berikan seperti promo potongan harga, paket diskon, reward, gratis ongkir dll. Serta metode pembayaran yang sangat mudah yaitu bias melalui aplikasi OVO pada grab atau secara langsung/tunai.

Kehadiran layanan grab di Kota Jambi saat ini sangat membantu masyarakat dalam memerlukan transportasi online, secara tidak langsung perusahaan grab ini menjadi peluang dan wadah pekerjaan bagi ojek pengkolan yang sekarang kurang diminati, dengan berbagai kemudahan yang diberikan, tidak menutup kemungkinan bahwa banyak pengguna aplikasi Grab yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, dalam ulasan yang terdapat pada *Google Playstore*, serta hasil survei yang telah peneliti lakukan sebelumnya melalui penyebaran kuisioner secara online pada masyarakat di Kota Jambi, terdapat 59 responden yang mengisi form tersebut dengan hasil terdapat 2 orang responden

yang belum pernah menggunakan aplikasi grab, dan ada 6 responden yang tidak mengeluhkan permasalahannya pada aplikasi grab, selebihnya 53 responden banyak yang menuliskan keluhannya yaitu beberapa pengguna mengatakan bahwa sistem aplikasi grab sering mengalami eror sehingga tidak bisa digunakan sehingga harus menunggu sampai beberapa hari untuk digunakan kembali, selain itu permasalahan pada titik peta yang tidak akurat sehingga menjadi masalah bagi driver dan pengguna aplikasi tersebut.

Berdasarkan permasalahan diatas terlihat adanya permasalahan yang terjadi ketika pengguna menggunakan aplikasi Grab, oleh karna itu peneliti tertarik untuk melakukan analisis lebih lanjut guna mengetahui tingkat kesuksesan aplikasi Grab pada masyarakat Kota Jambi, adapun analisis dilakukan pada aplikasi Grab yang telah tersedia di *playstore dan appstore*, dan yang akan menjadi tempat dari penelitian ini adalah masyarakat Kota Jambi yang sudah pernah menggunakan aplikasi grab.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode *Delone and Mclean*, model ini tidak mengukur ke enam dimensi pengukuran kesuksesan sistem informasi secara independen tetapi mengukurnya secara keseluruhan satu mempengaruhi yang lainnya. Pengukuran dalam model ini antara lain kualitas sistem (*System Quality*), kualitas informasi (*Information Quality*), kualitas pelayanan (*Service Quality*), penggunaan (*Use*), kepuasan pemakai (*User Satisfaction*), manfaat bersih (*Net Benefit*) [2]

Berdasarkan pembahasan sebelumnya, peneliti tertarik melakukan penelitian untuk mengukur kesuksesan aplikasi Grab dengan judul **“ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI GRAB DI KOTA JAMBI MENGGUNAKAN DELONE AND MCLEAN”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di jabarkan di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu ”Bagaimana menganalisa kesuksesan aplikasi Grab pada masyarakat Kota Jambi menggunakan *Delone And Mclean* ?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari pembahasan yang meluas pada topik ini, maka penulis memberikan pembatasan masalah yaitu:

1. Penelitian ini dilakukan pada aplikasi Grab
2. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan model *DeLone and McLean*
3. Pengumpulan data menggunakan metode kuisioner melalui *google form*.
4. Kriteria responden yang di ambil adalah masyarakat Kota Jambi yang pernah dan masih aktif menggunakan aplikasi *Grab*

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini menganalisis tingkat kesuksesan aplikasi grab pada masyarakat Kota Jambi menggunakan *Delone And MClean*.

1.4.2 MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat yang dapat di ambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pengetahuan bagi pembaca mengenai tingkat kesuksesan pada aplikasi *Grab*.
2. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan lagi layanan dan sistem pada aplikasi *Grab* serta sebagai informasi bagi perusahaan.
3. Dapat digunakan oleh peneliti lain sebagai bahan pengetahuan serta sebagai perbandingan dan sumber acuan untuk kajian pada bidang yang sama.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistem penulisan ini menggambarkan secara umum mengenai apa yang akan penulis bahas dalam setiap bab laporan ini yaitu;

BAB I :PENDAHULUAN

Bab ini berisi mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II :LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisikan tentang uraian konsep-konsep teoritis yang mendasari pembahsan laporan yang bersumber dari buku, jurnal, dan pendapat para pakar yang digunakan sebagai landasan untuk mendukung pemahaman terhadap penelitian.

BAB III :METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini tentang tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian serta metode yang digunakan, Teknik pengumpulan data, teknik analisis data.

BAB IV :MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini berisi tentang objek penelitian, pengembangan model penelitian, gambaran umum model dan instrumen penelitian.

BAB V :HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang analisis data dan hasil penelitian yang telah dilakukan, yang akan disajikan dalam bentuk penyajian data yang sesuai dengan hasil perhitungan yang telah dilakukan sebelumnya.

BAB VI :PENUTUP

Bab ini memuat tentang laporan dari kesimpulan-kesimpulan mengenai pembahasan dari bab-bab sebelumnya dan juga disini penulis memberikan saran-saran yang kiranya dapat membangun kearah yang lebih baik.