

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Seiring dengan berjalannya waktu perkembangan teknologi telah berada pada era *megatrend*, dimana terjadi suatu perubahan besar dalam sosial, ekonomi, politik, dan teknologi yang lambat terbentuk setelah terjadi perubahan tersebut dapat berpengaruh dalam jangka waktu yang lama [1]. Teknologi juga mempengaruhi cara manusia dalam melakukan transportasi perubahan ini terjadi pada cara manusia memilih transportasi yang akan digunakan. Pada era sekarang ini sudah banyak terdapat perusahaan-perusahaan (*start up*) yang menjalankan bisnisnya pada bidang transportasi berbasis teknologi, salah satunya ialah *start up* taxi online asal Rusia yaitu Maxim.

Maxim didirikan di kota Chadrinsk yang terletak di pegunungan Ural. Perusahaan ini didirikan oleh para insinyur muda dari kota Kurgan, yang memiliki spesialisasi dalam bidang produksi teknologi dan proses yang dapat dilakukan secara otomatis. Sejak tahun 2014, Maxim telah memulai bekerja diluar Federasi Rusia, telah dibuka banyak cabang di negara-negara tetangga dan juga negara-negara yang jauh. Maxim telah bertumbuh menjadi perusahaan Internasional yang besar [2]. Indonesia merupakan salah satu cabang Maxim diluar Federasi Rusia, salah satu kota di Indonesia yang dipilih Maxim untuk mendirikan cabangnya ialah Kota Jambi. Namun di Jambi sendiri telah hadir banyak ojek online berdampak pada semakin ketatnya persaingan dengan

masuknya Maxim, hal ini menyebabkan pelanggan semakin selektif. Pelanggan akan memilih salah satu di antara pilihan alternatif yang menurutnya sesuai dengan yang diinginkan. Dengan kondisi demikian Maxim harus mampu menciptakan kepuasan pelanggan. Hasil analisis dapat digunakan untuk mengetahui apakah aplikasi yang dibuat telah sesuai dengan kebutuhan penggunanya sehingga pihak pengelola aplikasi dapat melakukan pengembangan dan perbaikan terhadap aplikasi tersebut agar sesuai dengan keinginan pengguna.

Maxim memiliki 50 juta lebih pengunduh pada *Playstore* yang berarti aplikasi Maxim cukup banyak diminati oleh para pengguna transportasi online. Ternyata banyaknya pengunduh aplikasi Maxim membuat penggunanya puas terhadap aplikasi. Ada 3 juta lebih komentar yang ditinggalkan oleh para penggunanya. Berdasarkan ulasan dan komentar para pengguna di *PlayStore* rata-rata pengguna yang memberikan rating cukup rendah terhadap aplikasi ini. Maka Maxim untuk meningkatkan kelebihan pada aplikasinya, serta pembaruan pada peta yang seharusnya disesuaikan dengan peta yang ada di *Google Maps* agar meningkatkan pelayanan pengguna sehingga menjadi lebih baik dari segi aplikasi maupun pelayanannya.

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 [3]. *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 factor yaitu persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) adalah tingkat kepercayaan individu bahwa penggunaan teknologi akan meningkatkan kinerjanya, sedangkan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) adalah tingkat kepercayaan individu bahwa penggunaan teknologi membuatnya lebih mudah menyelesaikan pekerjaan [4].

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

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka permasalahan yang akan dirumuskan dalam penelitian ini antara lain: Bagaimana mengimplementasikan *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk mengukur niat pengguna aplikasi Maxim di Kota Jambi ?

1.3 BATASAN MASALAH

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

1. Penulis melakukan analisis dengan menggunakan dimensi *technology acceptance model* (TAM) yaitu : persepsi individu (*perception of external control*) persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), sikap terhadap pengguna (*attitude toward using*), dan minat perilaku (*behavioral intention*).
2. Aplikasi yang di analisis adalah aplikasi Maxim.
3. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna layanan aplikasi Maxim di Kota Jambi.
4. Alat bantu analisis menggunakan SPSS.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Mengoptimalkan TAM untuk mengukur niat pengguna aplikasi Maxim berdasarkan persepsi pengguna Maxim di Kota Jambi.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi niat pengguna aplikasi Maxim di Kota Jambi.

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 Maxim.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai apakah layanan pada aplikasi Maxim 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 statistik deskriptif, pengujian – pengujian dan hipotesis.

BAB VI : PENUTUP

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