

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Dizaman yang serba digital ini masyarakat dituntut untuk mempunyai mobilitas yang tinggi, saat ini banyak perusahaan yang menyediakan jasa transportasi online [1]

Maxim adalah perusahaan internasional yang bergerak dibidang teknologi informasi dimana perusahaan ini menyediakan *platform* yang mempertemukan pengemudi dan pelanggan secara mudah. Maxim adalah perusahaan transportasi *online* yang bisa dibilang baru di Indonesia. Maxim sendiri sudah ada sejak tahun 2003 lalu, namun dulunya hanya sebuah layanan Aplikasi taksi di kota Chardinsk yang terletak di pegunungan Ural, Rusia. Di Indonesia maxim sendiri pertama kali beroperasi pada tahun 2018. Perusahaannya semakin melebarkan sayap dengan tidak hanya menjadi perusahaan transportasi *online* yang melainkan juga jenis layanan angkutan lain seperti ojek atau mobil pada umumnya. Selain di Balikpapan, transportasi ini juga sudah tersebar di berbagai kota seperti, di Jakarta, Pekanbaru Batam, Bandar Lampung, Yogyakarta, Solo, Samarinda, Banjarmasin, Pontianak dan Bali.

Aplikasi Maxim dipengaruhi dari beberapa faktor untuk menghasilkan sistem transportasi yang sesuai dengan kebutuhan penggunanya, berdasarkan

faktor *Output Quality* menurut *rating* dan ulasan singkat yang diberikan pengguna Maxim melalui *Google Playstore* ditemukan banyaknya pengguna yang mengalami masalah seperti kesulitan untuk melakukan pencarian titik lokasi, belum bisa melakukan pembayaran non tunai. Oleh karena itu Maxim dituntut untuk memahami bagaimana perilaku dan persepsi pengguna terhadap layanan yang mereka kembangkan agar mereka dapat meningkatkan efektifitas dan layanan, sehingga dapat menghasilkan suatu keunggulan kompetitif bagi perusahaan.

Untuk mengetahui minat pengguna terhadap pengguna Aplikasi Maxim dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhinya, maka dari itu perlu dilakukan evaluasi dan analisis mengenai minat pengguna terhadap Aplikasi Maxim melalui pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)*. Penelitian ini menggunakan pendekatan TAM karena TAM merupakan model yang valid untuk menguji diterimanya suatu sistem atau sistem informasi.

Technology Acceptance Model (TAM) pertama kali dikenalkan oleh Davis pada tahun 1986. Tujuan dari model TAM adalah untuk menjelaskan perilaku pengguna teknologi itu sendiri. Davis juga mengungkapkan bahwa model ini akan menggambarkan penggunaan teknologi informasi oleh kegunaan persiapan (*perceived usefulness*) yaitu sebagai suatu tingkat dimana seorang percaya bahwa pengguna sistem secara khusus akan meningkatkan kinerjanya dan kemudahan penggunaan persepsian, (*perceived ease of use*) yaitu sebagai persepsi manusia bahwa sebuah sistem informasi yang dia lihat mudah digunakan. Penelitian ini akan menggunakan kedua variabel kunci yang diusulkan oleh Davis tersebut.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"ANALISIS MINAT KONSUMEN TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI MAXIM MENGGUNAKAN PENDEKATAN TEKNOLOGI ACCEPTANCE MODEL (TAM)"**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana minat pengguna terhadap penggunaan Aplikasi Maxim berdasarkan hasil analisis menggunakan TAM?
2. Bagaimanakah pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease Of Use*, *Output Quality* dan *Perception Of External Control* , terhadap minat pengguna terhadap penggunaan Aplikasi Maxim.

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari timbulnya pembahasan masalah dari luar lingkup judul dan tema penelitian, maka penulis akan membatasi masalah-masalah yang akan dibahas sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan di Kota Jambi
2. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan model TAM yang telah dimodifikasi menggunakan *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease Of Use*, *Output Quality*, *Perception Of External Control*, *Intention To Use*.

3. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data melalui penyebaran kuisisioner secara online dalam bentuk *Google Form* dengan jumlah responden 400.
4. Skala yang digunakan dalam penelitian ini merupakan Skala Likert.
5. Penelitian ini menggunakan Aplikasi SPSS.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan antara lain:

1. Mengetahui minat pengguna terhadap penggunaan Aplikasi Maxim berdasarkan hasil analisis menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM)
2. Mengetahui pengaruh *Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Output Quality, Perception Of External Control* terhadap minat pengguna dalam penggunaan Aplikasi Maxim.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian sebagai berikut:

1. Memberikan pengetahuan dan pengalaman mengenai penerimaan teknologi terutama tentang pengaruh penerapan model TAM terhadap minat menggunakan aplikasi.

2. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan pada pihak Maxim, sehingga dapat mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat pengguna serta meningkatkan kualitas layanan aplikasi.
3. Dari hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menambah pengetahuan dan menjadi referensi bagi para pembaca yang mungkin akan melakukan pengembangan terhadap penelitian yang serupa.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk mempermudah dan memperjelas dalam pembahasan masalah, penulis menyusun laporan tugas akhir menjadi beberapa bagian dengan sistematika penyampaian sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab pertama akan membahas mengenai Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab kedua berisikan tentang konsep analisis, aplikasi, aplikasi mobile, *Technology Acceptance System (TAM)*, SPSS, skala likert dan penelitian sejenis. Kumpulan teori maupun konsep-konsep ini digunakan sebagai landasan yang menunjang bagi peneliti dalam menyusun dan melakukan penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ketiga berisi tentang penguraian metodologi yang dipakai dalam mendukung proses penelitian ini. Didalamnya akan dipaparkan

mengenai kerangka kerja penelitian, metode pengumpulan data, analisis data dan alat bantu dalam penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab keempat berisi tentang model dan instrumen penelitian mengenai persepsi pengguna terhadap minat pengguna Aplikasi Maxim.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab kelima membahas mengenai 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 keenam atau penutup berisikan tentang kesimpulan-kesimpulan dari hasil analisis, serta saran sebagai masukan yang didapatkan dari proses penelitian yang ada.