

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi saat ini sangat pesat dan maju. Sejauh ini kalau kita melihat dampak dari tumbuhnya teknologi membuat masyarakat kita semakin pintar. Sejalan dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, membuat kita berpikir untuk memanfaatkan teknologi tersebut. Bidang transportasi merupakan salah satu bentuk kesadaran masyarakat terhadap unsur – unsur pelayanan yang dapat diberikan oleh perusahaan semakin meningkat. Salah satu sektor jasa yang memiliki peranan yang cukup vital dalam menunjang kegiatan sehari-hari adalah sektor jasa transportasi. Transportasi merupakan sarana perkembangan yang penting bagi kehidupan. Pentingnya transportasi tersebut tercermin pada semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa angkutan bagi mobilitas, Salah satu aplikasi transportasi yang sering digunakan adalah Go-Jek [1].

Go-Jek adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan transportasi online perusahaan ini didirikan pada tahun 2010. Yang bertujuan untuk menghubungkan ojek dengan penumpang ojek. Kehadiran PT Go-Jek di Indonesia saat ini menjadi alat alternatif masyarakat untuk berpergian. Go-Jek menjadi solusi utama dalam pengiriman barang, pesan antar makanan, dan berpergian di saat macet [2].

Di satu sisi kehadiran Go-Jek saat ini menjadi salah satu alternatif masyarakat untuk berpergian, pesan antar makanan dan jasa dalam pengiriman barang, Namun disisi lain terdapat masalah yang bisa menghambat pertumbuhan konsumen yang menggunakan aplikasi Go-Jek. Berdasarkan data yang diambil oleh peneliti di Play Store terdapat beberapa permasalahan yang sering dialami pengguna Go-Jek yaitu antara lain yang sering mengalami kesulitan pengaksesan, sulitnya jaringan sehingga fitur pada aplikasi Go-Jek tidak bisa dimanfaatkan, dan keluhan lainnya perihal aplikasi tersebut. Dalam penelitian ini menggunakan metode *Technology Acceptance Model (TAM)*.

Technology Acceptance Model (TAM) adalah salah satu model yang dibangun Fred Davis untuk menjelaskan penggunaan terhadap sistem informasi dan diterbitkan pada tahun 1989, teori ini digunakan untuk memprediksi dan menjelaskan bagaimana penggunaan teknologi menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam kehidupan sehari-hari. Dua unsur yang berperan penting dalam integrasi teknologi sehingga masyarakat bersedia menerima teknologi tersebut yaitu persepsi manfaat (*usefulness*) dan persepsi kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*) melalui minat guna (*behavioural intention of use*). Menurut Davis *ease of use* adalah suatu keadaan di mana seseorang yakin bahwa dengan menggunakan sistem atau teknologi tersebut tidak diperlukan usaha apapun [3]. Berdasarkan gambaran permasalahan tersebut, Penelitian ini bertujuan untuk menguji kemudahan penggunaan aplikasi Go-Jek dengan judul “**Analisis Kemudahan Penggunaan Aplikasi Go-Jek Di Kota Jambi Dengan Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM)**”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu, bagaimana menganalisa kemudahan penggunaan terhadap aplikasi Go-Jek dengan menggunakan metode TAM (*Technology Acceptance Model*).

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya diluar pembahasan dari topik judul dan agar tidak menyimpang dari permasalahan, maka penulis melakukan pembatasan pada batasan masalah yaitu :

1. Penelitian ini ditunjukkan kepada pengguna Go-Jek di kota jambi,
2. Metode yang digunakan adalah TAM (*technology acceptance model*) dengan menggunakan variabel bebas yaitu *Computer Anxiety*, *Computer Playfulness* dan *Perceived Enjoyment*, serta menggunakan variabel terikat *Perceived ease of use*.
3. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, angket menggunakan skala Likert serta sampel penelitian menggunakan Microsoft Excel dan SmartPLS.
4. Data hasil pengolahan dianalisis menggunakan metode Structural Equation Model (SEM).

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui hasil terhadap pengaruh kemudahan penggunaan aplikasi Go-Jek dengan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM).
2. Untuk mengetahui pengaruh *Computer Anxiety*, *Computer Playfulness*, *Perceived Enjoyment* dan *Perceived Ease of Use* berpengaruh terhadap kemudahan penggunaan dalam aplikasi Go-Jek.

1.4.2 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Memberikan informasi mengenai kemudahan penggunaan teknologi dan diharapkan memberikan masukan bagi pihak Go-Jek sehingga dapat meningkatkan efektifitas dan layanan pada Go-jek.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi secara tertulis tentang pengaruh variabel yang diteliti, bahwa kemudahan penggunaan aplikasi seseorang harus yakin bahwa dengan menggunakan sistem teknologi tidak perlu usaha yang berlebihan.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas mengenai keseluruhan penulisan kerja praktek, penulis akan menguraikan secara singkat hal-hal yang akan dibahas dalam laporan penulisan ilmiah ini.

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian yang ingin dicapai oleh peneliti dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini memuat landasan teoritis yang mendasari penulisan laporan yang secara khusus berisi teori-teori yang melandai penelitian yang dilakukan yaitu teori analisis, kemudahan penggunaan, aplikasi, Go-Jek, Technology Acceptance Model (TAM), skala Linkert, populasi dan sampling, SmartPLS, Structural Equation Model, dan penelitian sejenis.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisikan tentang kerangka kerja penelitian yang dilakukan, metode pengumpulan data, analisis data dan alat bantu dalam penelitian.

BAB IV: MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini memuat tentang model dan instrument penelitian mengenai persepsi kemudahan penggunaan terhadap penggunaan aplikasi Go-Jek.

BAB V: HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

Pada bab ini berisikan tentang perhitungan hasil analisis persepsi kemudahan penggunaan terhadap aplikasi Go-Jek.

BAB VI: PENUTUP

Bab ini merupakan penutup dari penelitian ilmiah yang berisi kesimpulan yang di ambil penulis dari pembahasan bab - bab sebelumnya dan saran saran yang disampaikan berhubungan dengan hasil penelitian.

