

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Internet merupakan sebuah sarana komunikasi dalam jaringan komunikasi global yang menghubungkan berbagai jenis komputer dan jaringan di dunia meskipun berbeda sistem operasi dan aplikasinya yang mudah digunakan oleh siapapun, kapanpun, dan dimanapun. Pada umumnya internet biasa digunakan untuk bisa terhubung dengan jaringan komputer di seluruh dunia dan sebagai media komunikasi. Internet mempunyai banyak kegunaan yang menguntungkan dalam berbagai bidang (bisnis, akademis, pemerintahan, organisasi, dan lain-lain) [1] .

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah cara masyarakat berinteraksi dengan berbagai layanan, termasuk dalam hal belanja kebutuhan sehari-hari. Layanan berbasis aplikasi, seperti GrabMart, telah menjadi pilihan yang semakin populer karena mampu menawarkan kemudahan dan efisiensi bagi konsumen. Layanan ini memungkinkan pengguna untuk membeli barang kebutuhan rumah tangga dengan cepat dan mudah melalui aplikasi Grab, tanpa harus mengunjungi toko fisik. Kondisi ini semakin relevan di tengah perubahan gaya hidup yang mengutamakan kenyamanan dan efisiensi, terutama di kota-kota berkembang seperti Kota Jambi.

Perkembangan transportasi jasa ojek online yang diawali dengan Gojek sebagai pelopor dan disusul oleh Grab yang menjadi kompetitor utamanya [2]. Untuk mempertahankan posisi dan mengimbangi ketatnya persaingan dengan

kompetitor seperti Gojek, Grab sebagai penyedia layanan GrabMart perlu memfokuskan upayanya pada peningkatan tingkat penerimaan pengguna agar tetap kompetitif dalam pasar layanan pesan antar makanan di Kota Jambi.

Dalam konteks layanan GrabMart di Kota Jambi, analisis menggunakan kerangka TAM 3 dapat memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai sejauh mana masyarakat Kota Jambi menerima dan menggunakan layanan tersebut. Beberapa pertanyaan yang dapat diangkat dalam penelitian ini meliputi: Apakah masyarakat Kota Jambi menganggap GrabMart mudah digunakan? Seberapa besar manfaat yang dirasakan dari penggunaan layanan ini? Dan faktor-faktor apa saja yang paling mempengaruhi keputusan mereka dalam menggunakan GrabMart?

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan suatu model penerimaan sistem teknologi informasi yang akan digunakan oleh pemakai. *Technology acceptance model* (TAM) 3 adalah salah satu model yang digunakan untuk menganalisis dan memahami berbagai faktor yang mempengaruhi penggunaan teknologi komputer agar dapat diterima [3]. Teori TAM memiliki dua faktor utama sebagai penentu penerimaan sebuah teknologi informasi, yaitu: persepsi kebermanfaatan, dan persepsi kemudahan penggunaan [4].

Dengan meningkatnya persaingan di industri layanan antar makanan, penting untuk memahami kebutuhan dan ekspektasi pengguna. Analisis ini tidak hanya bermanfaat bagi perusahaan untuk meningkatkan layanan, tetapi juga bagi pengambil kebijakan untuk mendorong perkembangan ekonomi digital di Kota Jambi.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan tersebut maka penulis tertarik untuk mengkaji tentang **“Analisis Tingkat Penerimaan Pengguna Terhadap Layanan GrabMart pada Aplikasi Grab oleh Masyarakat Kota Jambi Menggunakan Metode TAM 3”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu : bagaimana menganalisis tingkat penerimaan pengguna terhadap layanan GrabMart pada aplikasi Grab oleh Masyarakat kota Jambi menggunakan metode TAM 3?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari pembahasan diluar topik penelitian serta agar penelitian terarah maka penulis menetapkan batasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini akan difokuskan pada masyarakat Kota Jambi terutama pengguna layanan GrabMart sebagai responden utama.
2. Penelitian akan berfokus pada analisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan layanan GrabMart oleh pengguna di Jambi, dengan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) 3.
3. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner yaitu google form yang akan disebar secara langsung dan melalui sosial media.
4. Skala yang digunakan dalam penelitian ini merupakan skala likert 5 poin.

5. Penelitian ini tidak akan memasukkan evaluasi teknis mendalam terhadap fitur-fitur teknis dari layanan GrabMart pada aplikasi Grab, tetapi akan lebih berfokus pada persepsi dan sikap pengguna terhadap aplikasi tersebut.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Menganalisis tingkat penerimaan masyarakat Kota Jambi terhadap layanan GrabMart pada aplikasi Grab menggunakan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) 3.
2. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan masyarakat Kota Jambi dalam menggunakan layanan GrabMart, seperti kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, dan kepercayaan terhadap sistem.
3. Memberikan rekomendasi bagi Grab dalam meningkatkan kualitas layanan GrabMart agar tetap kompetitif di tengah persaingan industri layanan pesan antar di Kota Jambi.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini di harapkan memiliki manfaat sebagai berikut :

1. Penelitian ini memberikan sumbangan baru dalam pemahaman tentang penerimaan teknologi pemesanan online di kota Jambi.
2. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan wawasan berharga bagi pengembang aplikasi, untuk meningkatkan fitur-fitur dan strategi pemasaran aplikasi mereka di kota Jambi.

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 yang disusun secara sistematis atau berurutan sesuai ketentuan.

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori dasar yang mendukung penelitian yang dikutip dari internet, buku, jurnal, dan juga pendapat atau ide para pakar yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diangkat.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

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

Bab ini menjelaskan model konseptual, variable penelitian dan sebagainya.

BAB V HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas tentang Gambaran umum objek penelitian, pengembangan model penelitian, hipotesis penelitian, profil responden, analisis data atau pengolahan data hasil kuisioner dan hasil penelitian.

BAB VI PENUTUP

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan-kesimpulan yang diambil dari hasil analisis serta saran-saran yang mencakup keseluruhan dari hasil penelitian.

