

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi saat ini sangat pesat dan maju. Sejalan dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, membuat kita berpikir untuk memanfaatkan teknologi tersebut. Tingginya tingkat pertumbuhan penduduk diikuti oleh bertambahnya permintaan masyarakat akan kebutuhan jasa transportasi.

Dari fenomena tersebut lahirlah *mobile application* yang berfungsi sebagai portal layanan penyedia jasa transportasi. Go-Jek adalah salah satu *mobile application* yang saat ini sedang naik daun yang menawarkan jasa ojek untuk memenuhi permintaan masyarakat akan kebutuhannya sehari-hari seperti mencari angkutan ojek, dan layanan jasa lainnya (Susanto, 2016).

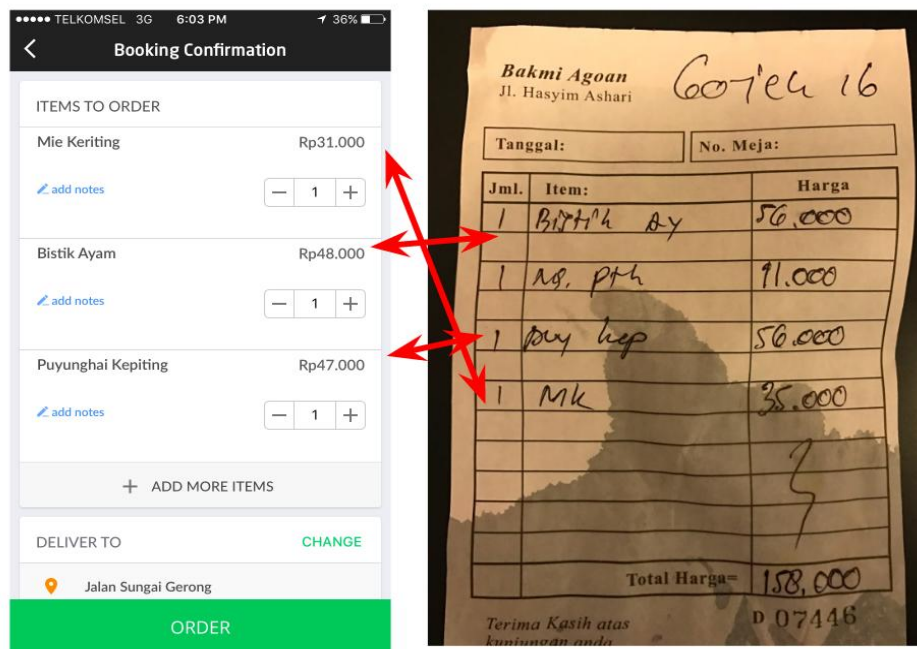
Salah satu fitur layanan yang tersedia pada aplikasi Go-Jek adalah *Go-Food*, yaitu layanan pesan antar (*delivery*) yang diberikan perusahaan *Go-Jek* untuk membelikan dan mengantarkan pesanan makanan kepada penggunanya. Layanan tersebut melibatkan 3 (tiga) pihak, yaitu pengguna, restoran, dan pihak ojek. Mekanismenya layanan ini adalah pengguna membuka fitur *Go-Food* pada aplikasi *Go-Jek* sehingga keluar daftar restoran dan rumah makan serta harga makanan kemudian pengguna memilih menu makanan yang akan dipesan (Yusufin, 2018).

PT. Go-Jek Indonesia merupakan pelopor bisnis ojek berbasis teknologi informasi yang didirikan oleh Michaelanglo Maron dan Nadiem Makarim pada tahun 2010 dan mulai beroperasi sejak 2011 (Pratama, 2015 dalam Rasyid, 2017). Aplikasi Go-Jek juga menyediakan beberapa pilihan menu seperti *Go-Send*, *Go-Ride*, *Go-Food*, dan lain-lain, dengan adanya beberapa aplikasi pilihan menu tersebut membuat masyarakat dapat memilih kebutuhan mereka. Di dalam layanannya, Go-Food menyediakan berbagai macam referensi dan tipe makanan disertai dengan harga dan gambar dimana konsumen/pemesan dapat dengan bebas dan leluasa untuk memilihnya (Hartati & Yulistia, 2017).

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan oleh penulis, Go-Jek saat ini banyak digunakan oleh berbagai kalangan masyarakat termasuk mahasiswa. Sehingga memudahkan pengguna aplikasi Go-Jek dalam memesan makanan melalui fitur Go-Food. Biasanya mahasiswa dan kalangan masyarakat memesan makanan melalui fitur Go-Food dimana keadaan yang membuat mahasiswa tidak bisa keluar rumah untuk membeli makanan dikarenakan cuaca yang sedang hujan atau sedang dalam keadaan lelah setelah beraktivitas dan keinginan yang ingin makan sesuatu makanan yang tempatnya tidak bisa dijangkau karena tidak mempunyai kendaraan memaksa mereka untuk memesan makanan dengan Go-Food.

Penulis juga menemukan permasalahan bahwa konsumen Go-Food telah mengalami kejadian yang dapat mengakibatkan kerugian bagi konsumen itu sendiri, bahwa harga yang tertera pada fitur Go-Food dalam

aplikasi Go-Jek tidak sesuai dengan yang konsumen setuju, dalam kata lain terdapat dugaan terjadinya selisih harga. Selisih harga pada permasalahan ini adalah misalnya konsumen melakukan transaksi dengan jumlah nilai/harga sebesar Rp 31.000,- (belum termasuk ongkos pengiriman) namun pada saat pesanan telah diterima oleh konsumen, harga kemudian menjadi Rp 35.000 (belum termasuk ongkos pengiriman), dimana harga tersebut belum diketahui dan di sepakati oleh konsumen. Karena jumlah harga makanan yang dibayar oleh konsumen bisa 25% lebih mahal dari pada estimasi harga yang dicantumkan pada fitur Go-Food serta Go-Jek mengambil komisi yang tidak sesuai aturan. Seperti pada gambar berikut :



**Gambar 1.1** Transaksi Konsumen Go-Food pada Aplikasi Go-Jek

(Yoel Krisnanda Sumitro, 2017)

Dari gambar diatas diketahui bahwa harga yang tertera di *booking confirmation* (pemesanan yang dilakukan oleh konsumen) tidak sesuai

dengan nota pembayaran (pesanan yang akan dibayar oleh konsumen). Dari permasalahan ini maka perlu adanya evaluasi terhadap kinerja dari layanan Go-Food tersebut.

Untuk mengetahui perilaku konsumen/mahasiswa tersebut yaitu dengan dua teori TAM (*Technology Acceptance Model*) dan TPB (*Theory of Planned Behavior*), berdasarkan model *Theory of Reasoned Action* (TRA) berkaitan dengan penerimaan dan penggunaan teknologi dengan niat perilaku. TAM menjelaskan dan memprediksikan penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi. TAM merupakan penerimaan pengguna terhadap teknologi berdasarkan pengaruh dua faktor, yaitu persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) (Davis, 1989 dalam Khakim, 2011) dan Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior*) merupakan perluasan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) dengan menambah konstruk yang belum ada di TRA yaitu kontrol perilaku persepsian (*Perceived Behavioral Control*) (Jogiyanto, 2007 dalam Marwati, 2018).

Maka penulis tertarik akan meneliti bagaimana perilaku mahasiswa dan juga pengaruh penerimaan teknologi yang mempengaruhi perilaku mahasiswa itu sendiri dalam menggunakan fitur Go-Food pada aplikasi Go-Jek untuk menunjang kehidupan sehari-hari. Pada penelitian ini akan mencari tahu mengenai pengaruh dari faktor sikap penggunaan, norma subjektif, kontrol perilaku persepsian, kegunaan, kemudahan penggunaan

dan persepsi harga terhadap perilaku mahasiswa dalam menggunakan fitur Go-Food pada aplikasi Go-Jek.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis mengambil judul **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Mahasiswa Dalam Menggunakan Go-Food Di Kota Jambi”**

### **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan, maka perumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah apakah sikap penggunaan, norma subjektif, kontrol perilaku persepsian, kegunaan, kemudahan penggunaan dan persepsi harga berpengaruh terhadap perilaku mahasiswa dalam menggunakan Go-Food pada aplikasi Go-Jek?

### **1.3 BATASAN MASALAH**

Penelitian ini terbatas pada tingkat penerimaan sebuah teknologi baru yang pada hal ini adalah pemesanan makanan pada Go-Food. Agar pembahasan skripsi ini tidak menyimpang dari tujuannya, maka penulis membatasi permasalahan yaitu:

1. Pada penelitian ini penulis hanya mencari pengaruh dari faktor sikap penggunaan, norma subjektif, kontrol perilaku persepsian, kegunaan, kemudahan penggunaan dan persepsi harga.
2. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa di kota Jambi sebanyak 130 responden.

3. Penulis mengukur tingkat penerimaan perilaku mahasiswa dalam menggunakan fitur Go-Food dengan dua teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory Planned of Behavior* (TPB).

#### **1.4 TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah dipaparkan, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui apakah sikap penggunaan berpengaruh terhadap perilaku mahasiswa dalam menggunakan Go-Food.
- 2 Mengetahui apakah norma subjektif berpengaruh terhadap perilaku mahasiswa dalam menggunakan Go-Food .
- 3 Mengetahui apakah kontrol perilaku persepsian berpengaruh terhadap perilaku mahasiswa dalam menggunakan Go-Food.
- 4 Mengetahui apakah kegunaan berpengaruh terhadap perilaku mahasiswa dalam menggunakan Go-Food.
- 5 Mengetahui apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap perilaku mahasiswa dalam menggunakan Go-Food.
- 6 Mengetahui apakah persepsi harga berpengaruh terhadap perilaku mahasiswa dalam menggunakan Go-Food.

#### **1.5 MANFAAT PENELITIAN**

1. Bagi penulis

penelitian ini merupakan proses belajar dalam menganalisis permasalahan dan sarana untuk menambah pengetahuan dan memperluas wawasan penulis khususnya mengenai perilaku mahasiswa menggunakan fitur Go-Food pada Go-Jek.

## 2. Bagi pihak Go-Jek

penelitian ini dapat memberikan masukan bagi perusahaan yang diteliti yaitu Go-Jek mengenai faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi penggunaan Go-Food pada konsumen khususnya yang ada di kota Jambi sehingga pihak Go-Jek dapat meningkatkan pelayanan Go-Food pada aplikasi Go-Jek.

## 1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini membahas latar belakang masalah yang mendasari penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian yang ingin dicapai dan sistematika penulisan.

### **BAB II: LANDASAN TEORI**

Pada bab ini akan dijelaskan teori-teori dasar yang mendukung penelitian, serta kutipan-kutipan yang diambil dari buku, jurnal dan sebagainya.

### **BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang bahan, alat, dan kerangka kerja penelitian yang dilakukan, metode pengumpulan data, teknik analisis data.

### **BAB IV: ANALISIS MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang analisis, model, instrumen serta hipotesis penelitian mengenai perilaku mahasiswa pada fitur Go-Food di kota Jambi.





**BAB V: HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI**

Pada bab ini akan dijelaskan tentang perhitungan hasil analisis penelitian yang berisi penentuan sampel, hasil pengumpulan data, deskripsi responden, dan hasil uji hipotesis.

**BAB VI: PENUTUP**

Pada bab ini dibahas tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran-saran untuk pengembangan penelitian lebih lanjut.