

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu aplikasi yang ada pada *android* yang berbasis bisnis jasa transportasi *online* yaitu GO-JEK. GO-JEK merupakan suatu jasa booking ojek melalui aplikasi GO-JEK yang bisa didownload melalui *Smartphone Android*. GO-JEK memiliki bagian menu yang sangat berguna bagi pengguna GO-JEK seperti “*go-ride*”, “*go-send*”, “*go-mart*”, “*go-food*”, “*go-box*”, “*goclean*”, “*go-glam*”, “*go-massage*”, “*go-busway*”, dan “*go-tix*” (www.go-jek.com, 2018).

Berdasarkan data di *Play Store Android*, bahwa aplikasi GO-JEK telah diunduh oleh pengguna 10 juta kali dan 1,329,690 jumlah komentar pengguna aplikasi GO-JEK. Dari beberapa komentar pengguna aplikasi GO-JEK ada yang menyatakan komentar positif dan negatif, menurut komentar Lola Belinda “ketika saya ingin memesan *Go-box* sedikit mengalami kesulitan dalam mencari lokasi *destination* tidak dapat ditemukan dan setiap mengetik “tuts” ketikan selau menghilang ,sudah saya *uninstall* dua kali akan tetapi masih sama saja. ingin mengirim barang ke Cirebon tetapi tidak bisa menemukan *destinationnya* dan selalu kembali ke lokasi penjemputan. Padahal setiap hari saya memakai *Go-car* belum pernah ada rmasalah. untuk *Go-food*, *Go-send* masih berjalan dengan baik. Kebetulan saya memesan *Go-box* yang bermasalah ” . Sedangkan menurut paramita damayanti “*Easy to use and very nice service. GPS update nicely so trackable. But why recently the Map is not accurate in showing driver location?*”

Berdasarkan data awal pada aplikasi GO-JEK maka, penulis akan menganalisis aplikasi GO-JEK tersebut, dengan menggunakan metode *Technology Acceptance Model*. Untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan GO-JEK. dan sejauh mana aplikasi GO-JEK memandu pengguna GO-JEK dan kelangsungan pengembangan aplikasi GO-JEK kedepan.

Penelitian yang berkaitan dengan judul ojek *online* menggunakan metode TAM sebelumnya juga pernah dilakukan oleh beberapa peneliti, salah satunya yaitu (Mustofa Abdul karim,2017) yang berjudul pengaruh penerimaan sistem pembayaran GO-PAY menggunakan TAM (*Technology Acceptance Model*) terhadap intensitas penggunaan layanan GOJEK. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah inovasi fintech yang dikembangkan Gojek dapat diterima oleh konsumen dan berdampak positif pada penggunaan layanan gojek. Berdasarkan hasil dari penelitian, didapati bahwa dua variabel pertama Usefulness dan Ease of Use berpengaruh signifikan terhadap penerimaan teknologi Gopay. Melihat penelitian diatas dengan membuktikan tujuan penelitian menggunakan metode TAM, maka penelitian ini menggunakan metode TAM sangat mendukung.

Dengan hasil analisa tersebut dapat dilakukan evaluasi untuk meningkatkan kebermanfaatan teknologi yang diterapkan. Salah satu model yang dapat digunakan untuk melakukan analisa ini adalah *Technology Acceptance Model* (TAM 3). Model ini diperkenalkan oleh Davis tahun 1986 dan telah mengalami banyak perkembangan hingga saat ini. Penelitian ini menggunakan model TAM 3 karena TAM 3 merupakan teori sistem informasi tentang bagaimana pengguna mau menerima dan menggunakan teknologi yang telah disempurnakan oleh Venkatesh dan Davis, (2000). Menurut kerangka TAM 3, kebermanfaatan teknologi yang digunakan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) sikap terhadap penggunaan, persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), (*Behavior Intention*) niat perilaku , dan (*Use Behavior*) perilaku pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, perumusan masalah dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana mengetahui penerimaan aplikasi GO-JEK berbasis *android* menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM 3)?
2. Bagaimana mengetahui pengaruh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap *behaviour intention* ?
3. Bagaimana Mencari pengaruh *behaviour intention* terhadap tingkat penggunaan (*Use Behavioural*) aplikasi GO-JEK ?

4. Bagaimana mengetahui faktor yang paling berpengaruh terhadap kemudahan atau kebermanfaatan aplikasi GO-JEK berbasis *android* ?

1.3 Batasan Masalah

Dalam proses evaluasi penerapan Sistem aplikasi GO-JEK berbasis *android* memiliki beberapa batasan masalah sebagai berikut:

1. Menganalisis terhadap aplikasi GO-JEK berbasis *android* hanya mengambil perspektif tingkat penerimaan dan penggunaan terhadap teknologi tanpa memperhatikan aspek penerapan lainnya.
2. Model yang digunakan untuk menyelesaikan penelitian ini adalah *Technology Acceptance Model* (TAM 3).
3. Responden penelitian ini adalah mahasiswa fakultas teknik Informatika Universitas Muhammadiyah Jember dan kelompok masyarakat Jember.
4. Penggunaan SEM dalam proses analisa statistik.
5. Penggunaan AMOS sebagai *tools* dalam penerapan SEM.

1.4 Tujuan

Adapun Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menganalisis penerimaan aplikasi GO-JEK berbasis *android* menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM 3).
2. Mencari pengaruh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap *behaviour intention*.
3. Mencari pengaruh *behaviour intention* terhadap tingkat penggunaan (*Use Behavioural*) aplikasi GO-JEK.
4. Mencari faktor yang paling berpengaruh terhadap kemudahan atau kebermanfaatan aplikasi GO-JEK berbasis *android*.

1.5 Manfaat

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan GO-JEK, diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengguna aplikasi GO-JEK yang dapat digunakan sebagai salah satu faktor untuk meningkatkan kebermanfaatan aplikasi aplikasi GO-JEK berbasis *android*.

2. Bagi pihak *developer* aplikasi GO-JEK, dapat digunakan untuk mengevaluasi aplikasi terhadap tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi yang telah dikembangkan.
3. Bagi pembaca dapat mengetahui tingkat penerimaan aplikasi GO-JEK berbasis *android* dengan evaluasi yang sudah dilakukan dengan metode.