

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi *online* secara umum dapat di artikan sebagai perpindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lain yang memanfaatkan koneksi internet sebagai media transaksi dan komunikasi. Transportasi *online* juga dapat diartikan suatu proses berbisnis dengan memakai teknologi elektronik yang menghubungkan antara perusahaan konsumen dan masyarakat dalam bentuk transaksi *online*. Perkembangan transportasi *online* membuat perubahan yang sangat signifikan yaitu dengan berubahnya aktivitas industri yang semula berkembang di dunia nyata (*real*) dan sekarang berkembang di dunia maya (*virtual*).

Grab merupakan salah satu aplikasi yang ada pada *android* berbasis jasa transportasi *online* dengan menggunakan aplikasi GRAB yang bisa diunduh melalui *smartphone android*. Bagi masyarakat dengan menggunakan aplikasi GRAB dapat mempermudah mereka sampai ke tempat tujuan dengan melakukan pemesanan antar jemput penumpang dari tempat yang telah ditentukan pengguna dan diantar sesuai tujuan pesanan pada aplikasi GRAB mobile tersebut. Aplikasi GRAB dalam penggunaannya dikendalikan dengan GPS sebagai alat bantu map atau peta lokasi. Namun dengan kemudahan fitur yang disajikan oleh aplikasi GRAB sehingga seberapa jauh fitur Grab *Car* pada aplikasi GRAB dapat diterima oleh masyarakat dan faktor apa saja yang mempengaruhi diterimanya aplikasi GRAB.

Menurut data yang diperoleh dari (www.grab.com, 2017), aplikasi GRAB telah diunduh lebih dari 45 juta perangkat, tiga kali lipat dari jumlah unduhan pada juni tahun lalu. Hal ini merupakan bukti kepercayaan konsumen pada aplikasi GRAB.

Berdasarkan ringkasan diatas pada aplikasi GRAB, maka penulis mendapatkan peluang penelitian untuk menitik beratkan hanya menganalisis penerimaan fitur layanan GRAB *Car* dari aplikasi GRAB tersebut. Dengan hasil analisa tersebut dapat dilakukan evaluasi untuk meningkatkan kebermanfaatan fitur layanan Grab *Car* pada aplikasi GRAB yang diterapkan sehingga dapat mengetahui

faktor apa saja yang mempengaruhi diterimanya fitur layanan Grab Car pada aplikasi GRAB oleh masyarakat Jember. Salah satu model yang dapat digunakan untuk melakukan analisa ini adalah *Technology Acceptance Model* (TAM). Model ini diperkenalkan oleh Davis tahun 1986.

TAM merupakan sebuah model yang dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi. Pada kasus fitur layanan GRAB-car kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) digunakan sebagai model teoritis penelitian yang bertujuan untuk mendukung penerapan fitur layanan GRAB-car.

Menurut kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM), kebermanfaatan teknologi yang digunakan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), minat perilaku terhadap penggunaan (*behavioral intention*), perilaku pengguna sesungguhnya (*behavior use*).

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana mengetahui tingkat penerimaan fitur layanan Grab Car pada aplikasi GRAB berbasis android oleh pengguna ?
2. Bagaimana mengetahui penerimaan masyarakat Jember terhadap fitur layanan Grab Car pada aplikasi GRAB menggunakan (TAM) ?
3. Bagaimana mengetahui pengaruh *job relevan* terhadap *precived usefulness*.
4. Bagaimana mengetahui *precived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap *behaviour intention* ?
5. Bagaimana mencari pengaruh *behavior intention* terhadap tingkat penggunaan *Use Behavioural* ?

1.3 Batasan Masalah

Dalam proses tersebut evaluasi penerapan fitur layanan Grab Car berbasis android memiliki beberapa batasan masalah sebagai berikut.

1. Menganalisis terhadap fitur layanan Grab car pada aplikasi GRAB 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. Penggunaan SEM (*Structural Equation Model*) dalam proses analisa statistic.
4. Penggunaan AMOS (*Analisis Of Moments Structures*) sebagai *tools* dalam penerapan SEM.
5. Responden penelitian ini adalah masyarakat Jember.

1.4 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah.

1. Menganalisis fitur layanan Grab Car pada aplikasi GRAB berbasis-*android* menggunakan metode *Technology Acceptance Model (TAM)*.
2. Mengukur penerimaan masyarakat Jember terhadap fitur Grab Car pada aplikasi GRAB menggunakan (TAM).
3. Mencari *job relevan* terhadap *precived usefulness*.
4. Mencari *precived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap *behaviour intention*.
5. Mencari pengaruh *behavior intention* terhadap tingkat penggunaan *Use Behavioural*.

1.5 Manfaat

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini sebagai berikut.

1. Bagi perusahaan GRAB diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengguna fitur Grab Car pada aplikasi GRAB yang dapat digunakan sebagai salah satu faktor untuk meningkatkan kebermanfaatan aplikasi GRAB berbasis *android*.
2. Bagi pihak *developer* aplikasi GRAB, dapat digunakan untuk mengevaluasi aplikasi terhadap tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi yang telah dikembangkan.
3. Bagi pembaca dapat mengetahui tingkat penerimaan fitur Grab Car pada aplikasi GRAB berbasis *android* dengan evaluasi yang sudah dilakukan dengan metode *Technology Acceptance Model (TAM)*.