

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi saat ini sangat pesat dan maju. Sejauh ini apabila 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. Dengan meningkatnya teknologi dibidang pelayanan transportasi menyebabkan masyarakat lebih mudah dalam mengakses layanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut. 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. Hal tersebut disebabkan perkembangan jaman yang semakin meningkat dan berkembang (Yulistia, 2017).

Perkembangan teknologi komunikasi yang cukup pesat memberikan perubahan sosial masyarakat. Banyak bisnis mulai bermunculan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi komunikasi tersebut, salah satunya adalah kemunculan bisnis penyedia layanan jasa transportasi Ojek Online. Adanya Ojek Online ternyata memberikan solusi dan menjawab berbagai kekhawatiran masyarakat akan layanan transportasi umum. Ojek Online ini menjawab kekhawatiran masyarakat dengan kelebihan aplikasi berbasis data, dimana masyarakat bisa mengetahui identitas drivernya. Dengan kelebihan ini, masyarakat bisa mengetahui siapa yang akan menjadi driver ojek pesannya, lengkap dengan data diri driver bersangkutan. Dalam aplikasinya, Ojek Online ini sangat mengedepankan faktor keamanan si pengguna. Biasanya di dalam aplikasi sudah tersedia informasi lengkap tentang pengendara seperti nama, kontak, dan foto pengendara. Kemudian layanan Ojek ini hanya bisa didapatkan melalui pemesanan via aplikasi GoJek, sehingga pelanggan dapat memastikan keamanan

dan akuntabilitasnya (Anindhita, 2016).

Dengan menggunakan aplikasi ini, para pengguna ojek tidak perlu lagi mencari ojek ke pangkalan ojek. Pelanggan bisa mendapatkan layanan ojek sesuai dengan kebutuhannya, dengan mengakses aplikasi ojek *online* melalui *smartphone*. Kemudian *driver* yang menerima pesanan akan menjemput pengguna jasa tersebut ke lokasi yang telah ditentukannya pada saat memesan layanan. Dalam perkembangannya, selain memberikan layanan transportasi (jemput-antar), layanan ojek *online* juga memberikan layanan lain, seperti pemesanan makanan, pengiriman barang, hingga menyediakan jasa pijat dan *cleaning service*, dan lain-lain. (Mahendra, dkk. 2017).

Gojek merupakan sebuah perusahaan teknologi berjiwa sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja di berbagai sector informal di Indonesia. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2010 di Jakarta oleh Nadiem Makarim. PT. Gojek Indonesia bermitra dengan sekitar 200.000 pengemudi ojek yang berpengalaman dan terpercaya di Indonesia untuk menyediakan berbagai layanan, termasuk transportasi pesan antar makanan. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa PT. Gojek Indonesia membuka lapangan pekerjaan di berbagai sector informal. Dengan kata lain Gojek adalah penghubung antara pengemudi ojek dengan pemesan yang membutuhkan layanan Gojek melalui aplikasi Gojek. Secara tidak langsung ada hubungan hukum satu sama lain antara PT. Gojek Indonesia, pengemudi dan pengguna jasa.

Apabila pengguna menemukan banyak kesulitan dan kerumitan dalam mengakses dan menggunakan aplikasi, maka pengguna dengan mudah akan beralih untuk menggunakan aplikasi yang disediakan oleh pesaing yang lebih sesuai dengan harapannya. Salah satu cara yang dapat dilakukan perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas aplikasi adalah dengan melakukan evaluasi terhadap aplikasi yang digunakan. Evaluasi ini penting untuk mengetahui tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi yang digunakan, serta sekaligus untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang mendorong pengguna untuk menerima dan menggunakan aplikasi tersebut. Berdasarkan hasil dari proses evaluasi

tersebut, manajemen perusahaan dapat secara proaktif merancang intervensi yang diperlukan.

Penelitian ini menggunakan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Teori ini merupakan penyempurnaan dari teori penerimaan teknologi yang telah ada sebelumnya. UTAUT dikembangkan oleh Venkatesh et al., untuk menjelaskan bagaimana perilaku pengguna terhadap teknologi informasi. UTAUT merupakan penyempurnaan dari delapan teori penerimaan sistem informasi yang telah ada, yaitu *theory of reasoned action* (TRA), *the Technology Acceptance Model* (TAM), *motivational models* (MM), *theory of planned behavior* (TPB), *combined TAM and TPB* (C-TAMTPB), *the model of the PC utilization* (MPCU), *innovation diffusion theory* (IDT) dan *social cognitive theory* (SCT).

UTAUT menunjukkan bahwa niat menggunakan (*behavior intention*) dan perilaku aktual pengguna suatu sistem (*use behaviour*) dipengaruhi oleh harapan kinerja (*Performance Expectancy*), harapan usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan memfasilitasi kondisi (*facilitating conditions*) (Venkatesh et al., dalam Indah dan Agustin. 2019). Harapan kinerja (*Performance Expectancy*) yaitu tingkat kepercayaan seorang individu bahwa menggunakan sistem dapat membantu dan memberikan keuntungan dalam melakukan pekerjaan. Seseorang akan menggunakan suatu sistem jika sistem tersebut mampu memberikan keuntungan dalam pembayaran yang mereka lakukan sehingga dapat menimbulkan niat untuk menggunakan sistem atau teknologi tersebut.

Harapan usaha (*effort expectancy*) yaitu tingkat kemudahan terkait penggunaan sistem. Kemudahan dalam mengoperasikan sistem dapat mempengaruhi niat seseorang untuk menggunakan sistem atau teknologi. Seseorang akan menggunakan suatu sistem jika mereka merasa sistem tersebut dapat dipahami dengan mudah. (Venkatesh et al., dalam Indah dan Agustin. 2019). Kondisi – kondisi memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) merupakan tingkat kepercayaan seorang individu terhadap ketersediaan infrastruktur untuk mendukung penggunaan sistem (Venkatesh et al., dalam Indah dan Agustin. 2019). Tingginya tingkat niat menggunakan (*behavioural intention*) akan

mempengaruhi tingkat penggunaan suatu sistem (Venkatesh et al., dalam Indah dan Agustin. 2019). Behavioural intention berarti niat atau keinginan seseorang dalam menggunakan suatu sistem di masa yang akan datang. Hal ini berarti bahwa untuk menggunakan suatu sistem diperlukan adanya infrastruktur dan teknis yang memadai seperti smartphone berbasis android, pulsa data, dan jaringan internet. Saat ini, aplikasi Gojek sudah diunduh lebih dari 13 juta orang di berbagai daerah. Fitur yang ditawarkan Gojek memiliki berbagai macam, mulai dari pengiriman barang, pesan antar makanan, berbelanja, hingga berpergian. Gojek pun telah membawa perubahan di kancah transportasi. Kini, tak kurang dari 210 ribu orang pengemudi di seluruh Indonesia. Gojek telah meroda di jalanan sebagai sarana alternatif masyarakat di Kota Semarang.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang niat menggunakan (*behavioral intention*) aplikasi Gojek yang akan dipengaruhi oleh faktor-faktor *performance expenctancy*, *effort expectancy* dan *facilitating conditions*. Karena gojek adalah sarana transportasi yang bisa dikatakan berbeda dari transportasi konvensional pada umumnya. Dengan demikian pada aplikasi Gojek terdapat nilai-nilai lebih yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat luas sehingga menjadi daya tarik tersendiri. Sehingga dengan latar belakang tersebut, maka penulis menetapkan penelitian skripsi yang berjudul **”ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENERIMAAN DAN PENGGUNAAN APLIKASI GOJEK MENGGUNAKAN *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY* (UTAUT) DI SEMARANG “.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas rumusan masalah dapat diangkat dalam proposal ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah *performance expectancy* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* dari aplikasi Gojek di Semarang.
2. Apakah *effort expectancy* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* dari aplikasi Gojek di Semarang.

3. Apakah *facilitating conditions* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* dari aplikasi Gojek di Semarang.
4. Apakah faktor *performance expectancy*, *effort expectancy* dan *facilitating conditions* secara simultan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* dari aplikasi Gojek di Semarang.

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis hubungan *performance expectancy* terhadap *behavioral intention* di Kota Semarang.
2. Menganalisis hubungan *effort expectancy* terhadap *behavioral intention* di Kota Semarang.
3. Menganalisis hubungan *facilitating conditions* terhadap *behavioral intention* di Kota Semarang.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang ingin dicapai melalui penyusunan proposal skripsi ini adalah:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat di gunakan untuk menerapkan teori-teori yang di peroleh di bangku kuliah dan mengaplikasikan dengan kenyataan yang ada, serta menambah pengalaman dan pengetahuan penulis akan masalah-masalah yang terjadi pada kegiatan Transportasi khususnya Transportasi darat. Guna memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Program Studi Transportasi di Universitas Maritim AMNI Semarang.

2. Bagi Universitas Maritim AMNI Semarang

Sebagai bahan informasi tambahan yang berkaitan dengan skripsi dan juga sebagai bahan referensi mahasiswa yang nantinya akan membuat skripsi. Menambah ilmu pengetahuan mahasiswa tentang dunia transportasi.

3. Bagi instansi

Penelitian ini di harapkan dapat memberi informasi yang bermanfaat sebagai bahan evaluasi terhadap penggunaan teknologi yang dapat dikembangkan oleh Go-Jek dan pemerintah di Kota Semarang.

4. Bagi Pembaca

Sebagai referensi penelitian lebih lanjut dan diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi mahasiswa Universitas Maritim AMNI khususnya.

1.4 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini penulis menggunakan sistematika yang disusun bab demi bab yang di uraikan sebagai berikut :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang masalah perumusan masalah tujuan dan kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Membahas tentang pengertian Gojek, penerimaan pengguna, pengguna jasa, pemasaran, pemasaran online, konsumen online, faktor – faktor yang mempengaruhi konsumen membeli secara online, internet, aplikasi, *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*, *performance expectancy*, *effort expectancy*, *facilitating conditions*, *behavioral intention*, penelitian terdahulu, hipotesis serta kerangka pemikiran teoritis dan alur diagram penelitian.

BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini membahas tentang variable penelitian, definisi operasional, populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data, serta metode pengumpulan data.

BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas tentang deskripsi obyek penelitian, analisa data pembahasan masalah.

BAB 5 : PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan hasil penelitian.