

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin pesat, terutama dalam aplikasi *mobile* pada *smartphone* berbasis *android* membuat banyak peluang untuk menciptakan solusi dari masalah-masalah yang dihadapi oleh masyarakat. Salah satunya masalah transportasi, kondisi jalanan yang macet dapat menimbulkan kerugian bagi masyarakat dari segi waktu maupun keuangan. Dari situlah, muncul layanan transportasi umum menggunakan sepeda motor (*ojek*) berbasis *online* yang dapat diakses melalui aplikasi *smartphone*. Cara kerja aplikasi ini, *customer* mengakses aplikasi mengisi alamat penjemputan dan alamat tujuan lalu sistem akan mencari pengemudi (*driver*) terdekat dengan *customer* untuk menjemput dan mengantarkan ke alamat tujuan. Dengan aplikasi ini, *customer* yang ingin menggunakan *ojek* tidak perlu bersusah payah mencari ke pangkalan hanya dengan menggunakan aplikasi *smartphone* saja sehingga mengefisiensi waktu serta tenaga. Aplikasi ini juga sangat mudah untuk diakses dan digunakan serta relatif lebih aman karena pengguna dapat mengetahui identitas dari pengemudi seperti nama, kontak dan foto yang akan mengantarnya juga layanan hanya dapat dipesan melalui aplikasi.

PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa atau yang lebih dikenal dengan nama Go-Jek adalah salah satu penyedia aplikasi *ojek online* yang berdiri sejak tahun 2010. Pada perkembangannya, aplikasi Go-Jek tidak hanya menyediakan layanan transportasi (antar-jemput dengan sepeda motor dan mobil) tetapi juga layanan pemesanan dan pengantaran makanan, pengantaran barang hingga jasa pijat, pembayaran *digital*, *cleaning service* dan lain sebagainya. Berdasarkan data yang dirilis pada website resminya, saat ini Go-Jek telah tersedia di lima puluh kota yang ada di Indonesia. Sejak 2015, bisnis transportasi *online* mulai ramai dengan munculnya pesaing seperti Grab, Uber dan lainnya. Meningkatnya persaingan, membuat Go-Jek harus terus menerus meningkatkan keunggulan bersaingnya. Diantaranya, meningkatkan kualitas *software* aplikasi Go-Jek yang menjadi pintu masuk bagi pengguna untuk mendapatkan layanan yang disediakan, menciptakan inovasi layanan maupun membuat promo-promo menarik untuk pelanggan.

Seiring dengan hadirnya aplikasi Go-Jek di kota Medan serta ketertarikan penggunaannya oleh masyarakat dalam keseharian membuat peneliti ingin mengetahui seberapa besar tingkat

penerimaan aplikasi Go-Jek di kota Medan. Untuk itu, peneliti melakukan penelitian dengan memanfaatkan metode penerimaan UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*).

Beberapa penelitian terdahulu mencoba untuk meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan teknologi informasi (*technology usage*). Venkatesh dan Moris (2000) melakukan penelitian untuk melihat perbedaan gender terhadap faktor sosial dan peran mereka dalam penerimaan teknologi dan perilaku pemakai dengan *Technology Acceptance Model* (TAM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa minat pemanfaatan sistem informasi dan kondisi yang memfasilitasi pemakai berpengaruh terhadap penggunaan sistem informasi.

Penelitian selanjutnya oleh Venkatesh *et al.*, (2003) yang mereview dan menggabungkan beberapa model penerimaan SI. Hasil dari penelitian ini adalah ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan faktor sosial mempunyai pengaruh terhadap minat pemanfaatan SI sedangkan minat pemanfaatan SI dan kondisi yang memfasilitasi pemakai berpengaruh terhadap penggunaan SI.

Penelitian tentang penggunaan sistem informasi berdasarkan model UTAUT telah banyak dilakukan, tetapi hasil yang di dapat cenderung beragam. Salah satu penelitian tentang pemanfaatan sistem informasi menggunakan model UTAUT dilakukan oleh oleh Roni Yunis, Sudarto, Ayu Tiana dan Fitri Astuti (2017) menemukan bahwa ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*) dan kondisi-kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berperilaku (*behavioral intention*) sedangkan pengaruh sosial (*social influence*) memiliki pengaruh dengan dimoderasi oleh *age* dan *experience*. Tetapi ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) jika dimoderasi oleh *gender* dan *age* akan memiliki pengaruh signifikan dan positif. Demikian juga ekspektasi usaha (*effort expectancy*) jika dimoderasi oleh *age* dan *experience* terhadap minat berperilaku. Minat berperilaku (*behavioral intention*) berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*). Serta minat penggunaan (*behavioral intention*) berpengaruh terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*) jika dimoderasi oleh usia (*age*) [1].

Rizki Nanda Mustaqim, Ari Kusyanti, Himawat Arya Dita (2018) menyimpulkan bahwa faktor yang berpengaruh terhadap niat untuk bertransaksi di *e-commerce XYZ* adalah *social influence* atau pengaruh sosial. Semakin positif pengaruh sosial seseorang dalam menggunakan *E-commerce XYZ*, maka akan semakin besar niat atau keinginan seseorang untuk bertransaksi di

*e-commerce XYZ*. Temuan lain menyatakan bahwa faktor harapan kinerja (*performance expectancy*) dan harapan usaha (*effort expectancy*) tidak berpengaruh terhadap niat seseorang untuk bertransaksi di *e-commerce XYZ*. Hal ini ditunjukkan oleh tidak adanya pengaruh yang signifikan diantara faktor *performance expectancy* dan *effort expectancy* terhadap *behavioral intention*. Secara keseluruhan ketiga prediktor (*performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *social influence*) memiliki hubungan atau korelasi yang sedang terhadap niat (*behavioral intention*) untuk bertransaksi di *e-commerce XYZ*. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai R yaitu sebesar 0,587. Dan ketiga prediktor ini hanya mampu menjelaskan pengaruh terhadap *behavioral intention* yaitu sebesar 34,5% [2].

Pada penelitian yang dilakukan oleh Sevil Orhan et al (2016) menemukan hasil yaitu pada peran moderasi *gender* terhadap hubungan ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*) dengan minat berperilaku (*behavioral intention*) terbukti tidak berpengaruh. Pada variabel moderasi *age* hubungan ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) dan pengaruh sosial (*social influence*) juga ditemukan tidak berpengaruh terhadap minat berperilaku (*behavioral intention*). Tetapi pada variabel ekspektasi usaha (*effort expectancy*) ditemukan berpengaruh terhadap minat berperilaku (*behavioral intention*) dan kondisi-kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) [3]. Sedangkan pada penelitian Bunayya Humyro, Fatoni dan Fatmasari (2014) menyatakan bahwa ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*) juga ditemukan berpengaruh signifikan terhadap minat berperilaku (*behavioral intention*) serta kondisi-kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) terhadap minat berperilaku (*behavioral intention*). Dalam hal ini, *gender*, *age* dan *experience* berperan sebagai variabel moderasi [4].

Penelitian oleh Li-Wei Liu, Chia-Ming Chang, Hsiu-Chin Huang, dan Yu-Liang (Aldy) Chang bahwa ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*) dan kondisi-kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berperilaku (*behavioral intention*), minat berperilaku (*behavioral intention*) juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku menggunakan (*use behavior*). Ekspektasi usaha (*effort expectancy*) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku menggunakan (*use behavior*). Ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku menggunakan (*use behavior*) jika

dimoderasi oleh jenis kelamin (*gender*) efeknya akan lebih besar pada wanita dibandingkan pria. Pengaruh sosial (*social influence*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku menggunakan (*use behavior*) jika dimoderasi oleh pengalaman (*experience*) yang lebih banyak dan sedikit berpengaruh jika dimoderasi oleh jenis kelamin (*gender*) terutama pada pria dan usia (*age*) yang lebih tua [5].

Beberapa penelitian yang telah disebutkan di atas mendorong peneliti untuk memfokuskan analisis penggunaan sistem informasi menggunakan model UTAUT. Sehingga organisasi dapat mengetahui seberapa besar empat konstruk utama dalam model UTAUT seperti ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial, dan kondisi yang memfasilitasi dapat mempengaruhi minat penggunaan sistem dan penggunaan sistem informasi sesungguhnya dengan harapan penelitian ini bisa dijadikan bentuk evaluasi bagi Gojek untuk memberikan kepuasan kepada penggunanya.

Berdasarkan uraian di atas, maka dilakukanlah penelitian mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi minat penggunaan aplikasi Gojek. Oleh karena itu, penelitian ini mengangkat judul “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Penerimaan Aplikasi Go-Jek di Kota Medan.”

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan model yang digunakan, maka rumusan masalah yang akan diuraikan adalah:

1. Apakah ekspektasi kinerja (*Performance Expectancy*) berpengaruh terhadap minat penggunaan (*Behavioral Intention*) aplikasi Go-Jek di Kota Medan ?
2. Apakah ekspektasi usaha (*Effort Expectancy*) berpengaruh terhadap minat penggunaan (*Behavioral Intention*) aplikasi Go-Jek di Kota Medan ?
3. Apakah pengaruh sosial (*Social Influence*) berpengaruh terhadap minat penggunaan (*Behavioral Intention*) aplikasi Go-Jek di Kota Medan ?

4. Bagaimana pengaruh moderasi umur (*Age*) dan jenis kelamin (*Gender*) pada pengaruh ekspektasi kinerja (*Performance Expectancy*) terhadap minat penggunaan (*Behavioral Intention*) aplikasi Go-Jek di Kota Medan ?
5. Bagaimana pengaruh moderasi umur (*Age*), jenis kelamin (*Gender*) dan pengalaman (*Experience*) pada pengaruh ekspektasi usaha (*Effort Expectancy*) terhadap minat penggunaan (*Behavioral Intention*) aplikasi Go-Jek di Kota Medan?
6. Bagaimana pengaruh moderasi umur (*Age*), jenis kelamin (*Gender*) dan pengalaman (*Experience*) pada pengaruh sosial (*Social Influence*) terhadap minat penggunaan (*Behavioral Intention*) aplikasi Go-Jek di Kota Medan ?
7. Apakah kondisi-kondisi yang memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) berpengaruh terhadap perilaku penggunaan (*Use Behavior*) aplikasi Go-Jek di Kota Medan ?
8. Bagaimana pengaruh moderasi umur (*Age*) dan pengalaman (*Experience*) pada kondisi-kondisi yang memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) terhadap perilaku penggunaan (*Use Behavior*) aplikasi Go-Jek di Kota Medan ?
9. Bagaimana pengaruh minat penggunaan (*Behavioral Intention*) terhadap perilaku penggunaan (*Use Behavior*) aplikasi Go-Jek di Kota Medan?

### 1.3 Ruang Lingkup

Berdasarkan dari latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas, peneliti memfokuskan pada:

1. Penelitian ini untuk mengukur tingkat penerimaan dan penggunaan aplikasi Gojek dengan menggunakan model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) dengan variabel dependen yaitu minat penggunaan (*behavioral intention*), variabel independen yaitu ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), faktor sosial (*social influence*), dan kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) dan variabel moderasi usia (*age*), jenis kelamin (*gender*) dan pengalaman (*experience*).

2. Penelitian ditujukan kepada pengguna aplikasi Go-Jek di Kota Medan.
3. Teknik pengumpulan data adalah menggunakan *Google Form* (kuesioner *online*) yang disebarakan melalui sosial media seperti Instagram, Line dan Facebook.

## 1.4 Tujuan dan Manfaat

### 1.4.1 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort-expectancy*), faktor sosial (*social influence*), dan kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) berpengaruh terhadap minat penggunaan (*Behavioral Intention of Use*) aplikasi Go-Jek di Kota Medan.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh minat penggunaan (*Behavioral Intention of Use*) berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi (*Use Behavior*).
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh moderasi umur (*Age*), jenis kelamin (*Gender*) dan pengalaman (*Experience*) terhadap penggunaan aplikasi.

### 1.4.2 Manfaat

Manfaat dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Manfaat dari segi praktis

Diharapkan dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan pelayanan sesuai dengan yang diinginkan oleh pengguna sehingga pengguna puas terhadap aplikasi yang disediakan.

2. Manfaat dari segi teoritis

Diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam bidang sistem informasi untuk teori UTAUT.