

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dewasa ini perkembangan teknologi semakin berkembang pesat dan perusahaan memanfaatkannya sebagai sarana untuk meningkatkan daya saing, terutama dalam sektor transportasi dan jasa. Peningkatan tersebut disebabkan oleh kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat, dan perusahaan harus mampu memanfaatkan teknologi sebagai sarana untuk mempermudah membentuk suatu manajemen yang baik. Salah satu perusahaan yang memanfaatkan teknologi informasi adalah GRAB.

GRAB adalah salah satu perusahaan yang berpusat pada Singapura yang didirikan oleh Anthony Tan dan rekannya Tan Hooi pada tahun 2011 dan berkembang pesat sampai sekarang. Grab adalah sarana Aplikasi transportasi online yang menggunakan kendaraan roda dua dan empat sebagai sarana transportasi. Aplikasi GRAB melibatkan komunikasi antara Penumpang dengan Driver sehingga proses transaksi dan akomodasi menjadi lebih efisien. PT. GRAB Indonesia merupakan penyedia layanan dari aplikasi Grab di Indonesia yang berkantor pusat di Jakarta, penggunaan layanan aplikasi sudah tergolong merata wilayahnya meliputi Jakarta, Bekasi, Bogor, Depok, Tangerang, Bali Bandung, Makasar, Medan, Padang, Surabaya, dan Tangerang. Dan Aplikasi Grab memiliki beberapa pilihan layanan selain untuk jasa antar jemput penumpang (*Grab Bike, Grab Car, Grab Taksi, Grab Betor*) adalah jasa antar barang (*Grab Ekspres*).

Salah satu model yang digunakan untuk meneliti kesuksesan sistem informasi adalah model DeLone and McLean. DeLone and McLean (2003) dalam model parsimoni (model yang lengkap tetapi sederhana) yang telah dikembangkan dari model kesuksesan sistem sebelumnya, mengemukakan bahwa kesuksesan sebuah sistem merefleksikan ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi, yakni kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), manfaat bersih (*individual impact*), dalam beberapa pengukuran tersebut

dapat diketahui sampai sejauh mana tingkat keberhasilan dari implementasi sistem tersebut. Kepuasan pengguna dan manfaat individu adalah hasil dari penilaian sistem informasi tersebut, Manfaat individu dapat dilihat hasilnya dari perilaku pengguna. Dimana manfaat individu yang dapat diterima oleh pengguna adalah meningkatkan produktivitas pengguna aplikasi GRAB dan memberikan pembelajaran/pemahaman yang efisien terhadap penggunaan aplikasi GRAB. Hasil dari beberapa penelitian yang menguji kembali model kesuksesan D&M menunjukkan hasil yang tidak konsisten, Pada penelitian memberikan hasil Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel Kualitas sistem dengan Penggunaan, Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel Kualitas sistem dengan Kepuasan Pengguna, Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel Kualitas Informasi dengan Penggunaan, Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel Kualitas Informasi dengan Kepuasan Pengguna, Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel Kualitas Layanan dengan Penggunaan, Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel Kualitas Informasi dengan Kepuasan Pengguna, Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel Penggunaan dengan Penggunaan, Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel Penggunaan dengan Manfaat-Manfaat Bersih, Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel Kepuasan Pengguna dengan Manfaat-Manfaat Bersih[1],[2],[3], kemudian pada penelitian memberikan hasil Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak individu, Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak individu yang dimediasi oleh Kepuasan Pengguna, Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak Individu yang dimediasi oleh Kepuasan, Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak Individu yang dimediasi oleh Kepuasan pengguna.[4]

Sedangkan pada penelitian Djhuno Tan,Suyanto,Siti Aliyah (2015) dalam kajian PENGUJIAN KESUKSESAN SISTEM INFORMASI MODEL DELONE & MCLEAN PADA SEKTOR PUBLIK memberikan hasil kualitas sistem berpengaruh positif terhadap intensitas pengguna, kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas

layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemakai, kualitas informasi dan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap intensitas penggunaan, intensitas penggunaan dan kepuasan pemakai berpengaruh positif terhadap kinerja individu, kinerja individu berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi.[5] Kemudian pada penelitian Zahirul Alfian, Endang Siti Astuti dan Riyadi(2012) dalam kajian MODEL KEBERHASILAN BELAJAR MAHASISWA MENGGUNAKAN LEARNING MANAGEMENT SYSTEM (Studi pada Mahasiswa S1 Program Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Universitas Brawijaya Angkatan 2012) memberikan hasil kualitas sistem dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap penggunaa LMS, Kualitas Informasi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan LMS, kualitas sistem dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan mahasiswa, Kualitas Informasi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa ,penggunaan LMS memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa,penggunaan LMS dan kepuasan mahasiswa memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja mahasiswa.[6],kemudian pada penelitian Hatria Apriliandi Mawarni dan Afiat Sadida (2015) dalam kajian ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEBERHASILAN SISTEM APLIKASI LELANG EMAIL (ALE) (STUDI KASUS PADA KANTOR PELAYANAN KEKAYAAN NEGARA DAN LELANG (KPKNL) SEMARANG) memberikan hasil Kualitas informasi tidak memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap intensitas memakai ALE, Kualitas system dan Kualitas layanan memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap intensitas memakai ALE, Kualitas informasi dan Kualitas sistem memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pengguna ALE, Kualitas layanan tidak memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pengguna ALE, Kepuasan pengguna tidak memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap intensitas memakai ALE, Intensitas memakai dan Kepuasan pengguna memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap manfaat bersih ALE.[7] kemudian pada penelitian Jamal Maulana Hudin dan Dwiza Riana (2016) dalam kajian KAJIAN KEBERHASILAN PENGGUNAAN informasi dan kualitas pelayanan Informasi Akademik Universitas Brawijaya berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pemakai

Akademik Universitas Brawijaya berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pemakai Sistem Informasi Akademik Universitas Brawijaya, Pemakaian Sistem Informasi dan kepuasan pemakai sistem informasi Akademik Universitas Brawijaya berpengaruh secara signifikan terhadap manfaat-manfaat bersih Sistem Informasi Akademik Universitas Brawijaya.[8]

Bedasarkan penelitian terdahulu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang kesuksesan sistem dikarenakan hasil dari penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang tidak konsisten. Sesuai dengan teori Delone & Mclean yang mengatakan bahwanya keberhasilan sistem itu dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang memiliki pengaruh positif dan signifikan peneliti ingin membuktikan langsung teori model Delone & Mclean dengan objek yang berbeda, maka peneliti memutuskan mengangkat judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, KUALITAS LAYANAN DAN PENGGUNAAN APLIKASI GRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DAN MANFAAT BERSIH DI KALANGAN MAHASISWA DI KOTA MEDAN”** sebagai Tugas Akhir.

UNIVERSITAS MIKROSKIL

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah peneliti paparkan sebelumnya dengan mengacu pada penilaian dari variabel yang ada pada model kesuksesan DeLone and McLean (2003) untuk menilai kesuksesan aplikasi Grab. Untuk itu, dapat ditarik sebuah kesimpulan tentang rumusan masalah penelitian ini, yaitu:

1. Apakah kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Penggunaan (*use*)?
2. Apakah kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)?
3. Apakah kualitas Informasi (*information quality*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap penggunaan (*use*)?
4. Apakah kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)?
5. Apakah kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap penggunaan (*use*)?
6. Apakah kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)?
7. Apakah penggunaan (*use*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)?
8. Apakah penggunaan (*use*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap manfaat bersih (*net benefit*)?
9. Apakah Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap manfaat bersih (*net benefit*)?
10. Apakah kualitas sistem (*system quality*) kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh secara positif terhadap manfaat bersih yang di mediasi oleh penggunaan (*use*)?
11. Apakah kualitas sistem (*system quality*) kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh secara positif terhadap manfaat bersih yang di mediasi oleh kepuasan pengguna (*user satisfaction*)?

1.3. Ruang Lingkup

Berdasarkan dari rumusan masalah yang dibahas pada penelitian ini, maka yang menjadi ruang lingkup penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan model kesuksesan Delone and McLean (2003) yang menggunakan 6 variabel yaitu kualitas sistem (*quality system*), kualitas informasi (*quality information*), kualitas layanan (*service quality*) sebagai variabel Dependen, Penggunaan(*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sebagai variabel Mediasi, dan Manfaat bersih (*net benefit*) sebagai variabel Independent.
2. Penelitian ini hanya dilakukan kepada mahasiswa pengguna Aplikasi Grab yang ada di kota Medan.
3. Aplikasi yang dibahas dalam penelitian mencakup sistem aplikasi yang digunakan oleh pengguna Aplikasi Grab.



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

1.4. Tujuan Dan Manfaat

Tujuan yang ingin dicapai dari hasil penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui, menganalisis, dan mendapatkan bukti pengaruh kualitas sistem (*system quality*) terhadap Penggunaan (*use*) aplikasi Grab.
2. Untuk mengetahui, menganalisis, dan mendapatkan bukti pengaruh kualitas sistem (*system quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) aplikasi Grab.
3. Untuk mengetahui, menganalisis, dan mendapatkan bukti pengaruh kualitas informasi (*information quality*) terhadap penggunaan (*use*) aplikasi Grab.
4. Untuk mengetahui, menganalisis, dan mendapatkan bukti pengaruh kualitas information (*information quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) aplikasi Grab.
5. Untuk mengetahui, menganalisis, dan mendapatkan bukti pengaruh kualitas layanan (*service quality*) terhadap penggunaan (*use*) aplikasi Grab.
6. Untuk mengetahui, menganalisis, dan mendapatkan bukti pengaruh kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) aplikasi Grab.
7. Untuk mengetahui, menganalisis, dan mendapatkan bukti pengaruh penggunaan (*use*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) aplikasi Grab.
8. Untuk mengetahui, menganalisis, dan mendapatkan bukti pengaruh penggunaan (*use*) terhadap manfaat bersih (*net benefit*) aplikasi Grab.
9. Untuk mengetahui, menganalisis, dan mendapatkan bukti pengaruh Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*) terhadap manfaat bersih (*net benefit*) aplikasi Grab.
10. Untuk mengetahui, menganalisis, dan mendapatkan bukti pengaruh kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*) terhadap manfaat bersih (*net benefit*) yang dimediasi oleh penggunaan (*use*) pada aplikasi Grab.
11. Untuk mengetahui, menganalisis, dan mendapatkan bukti pengaruh kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas

layanan (*service quality*) terhadap manfaat bersih (*net benefit*) yang dimediasi oleh Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*) pada aplikasi Grab.

Dari penelitian yang dilakukan diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Dari segi teoritis, manfaat penelitian ini yaitu :

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dari penelitian yang ingin mengkonfirmasi penelitian yang menggunakan model Delone And Mclean .

2. Dari segi praktis, manfaat penelitian ini yaitu:

Sebagai pedoman bagi pihak PT. Grab Indonesia untuk mengetahui faktor faktor yang dominan mempengaruhi dalam meningkatkan atau menurunkan pemahaman terhadap pengguna aplikasi GRAB dan meningkatkan produktivitas pengguna aplikasi GRAB.



UNIVERSITAS
MIKROSKIL