BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi merupakan salah satu aspek penting dalam kehidupan manusia karena transportasi berkontribusi besar dengan aktivitas manusia sehari-hari. Untuk menunjang berbagai aktivitas, transportasi memainkan peranannya untuk memenuhi kebutuhan perpindahan dari satu tempat ketempat lainnya. Adanya transportasi memudahkan masyarakat untuk mendatangi berbagai daerah, baik dalam jarak dekat maupun dalam jarak jauh yang umumnya tidak dapat ditempuh dengan berjalan kaki.

Di Indonesia sendiri telah berkembang sebuah perusahaan transportasi berbasis ojek *online* yang telah dikenal masyarakat yaitu: Go-Jek. Go-Jek berdiri pada tahun 2010 sebagai perusahaan transportasi roda dua melalui panggilan telepon, namun Go-Jek kini telah bertumbuh menjadi perusahaan penyedia layanan transportasi dan gaya hidup berbasis aplikasi [1]. Hingga saat ini Go-Jek terus menunjukkan progesivitasnya hal ini dapat dilihat dari jumlah unduhan di *Google Playstore* yang mencapai 10 juta unduhan [2] . Go-Jek telah beroperasi di 50 kota di Indonesia, salah satunya adalah kota Medan. Pada tanggal 15 November 2015 Go-Jek secara resmi memperluas layanan di kota Medan. Go-Jek memberlakukan tarif dasar Rp 10.000 untuk menjaring pengguna dan mitra pengemudi sebanyak-banyaknya.

Seiring dengan hadirnya Go-Jek dikota Medan, peneliti ingin mengetahui seberapa besar terhadap niat/keinginan seseorang untuk menggunakan aplikasi Go-Jek sebagai sarana penunjang kebutuhan sehari-hari penggunanya. Salah satu layanan yang ditawarkan oleh Go-Jek adalah layanan *Go-Ride* yang berguna sebagai alternatif transportasi untuk menerobos kemacetan, layanan *Go-Food* yang dapat digunakan sebagai *delivery* makanan jika penggunanya tidak bisa membeli secara langsung di resto yang diinginkan. Serta layanan *Go-Send* yang dapat membantu pengguna Go-Jek untuk pengambilan/pengantaran barang tanpa memerlukan banyak waktu. Dan berbagai layanan Go-Jek lainnya seperti *Go-Car, Go-Bluebird, Go-Mart, Go-Shop, Go-Med, Go-Massage, Go-Glam, Go-Clean, Go-Auto, Go-Box, Go-Pulsa, Go-Bills, Go-Tix.*

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

Penelitian ini merujuk pada teori berketerimaan teknologi (*Technology Acceptance Model* – TAM) tahun 1996. Pada penelitian ini peneliti menggunakan semua variabel yang ada pada TAM kecuali variabel *Actual System Usage* (penggunaan sesungguhnya), peneliti tidak mengikutsertakan variabel tersebut karena peneliti hanya ingin mengetahui sejauh mana niat/keinginan seseorang untuk menggunakan aplikasi Go-jek. Adapaun external variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel kepercayaan (*trust*) dan kemampuan diri menggunakan komputer *(Computer Self Efficacy)*, peneliti menggunakan variabel tersebut berdasarkan pengelompokkan *user personal characteristic* [3]. *Computer Self Efficacy* (CSE) didefinisikan sebagai kemampuan dan keahlian seseorang dalam menggunakan komputer untuk mengerjakan tugas-tugasnya yang berhubungan dengan teknologi informasi [4]. Sedangkan *trust* merupakan pondasi dari bisnis. Suatu transaksi bisnis antara dua pihak atau lebih akan terjadi apabila masing-masing saling mempercayai. Kepercayaan *(trust)* tidak begitu saja dapat diakui oleh pihak lain/mitra bisnis, melainkan harus dibangun mulai dari awal dan dapat dibuktikan. *Trust* telah dipertimbangkan sebagai katalis dalam berbagai transaksi antara penjual dan pembeli agar kepuasan konsumen dapat terwujud sesuai dengan yang diharapkan [5].

Selain itu, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rinabi Tanamal pada tahun 2017 yang berjudul *"Analisis Faktor yang Paling Berpengaruh Pada Keinginan Menggunakan Aplikasi Grab di Kota Surabaya"* menunjukan hasil bahwa kegunaan dan kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat, kemudahan dan kemampuan diri menggunakan komputer berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap niat, namun kepercayaan memiliki nilai tertinggi terhadap niat untuk menggunakan Grab [6]. Disamping itu penelitian yang dilakukan oleh Edwin Hendrani dan Rinabi Tanamal pada tahun 2017 yang berjudul *"Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Adopsi Aplikasi Uber Sebagai Penyedia Jasa Transportasi di Surabaya"* menunjukkan bahwa kepercayaan dan kegunaan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap niat, kepercayaan dan kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat, kekampuan diri terhadap komputer dan kegunaan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap niat, kemampuan diri menggunakan komputer dan kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat, kemudahan dan kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat, kegunaan

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat, kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat. Serta hasil modifikasi model yaitu kepercayaan berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap niat [7].

Melihat hasil dari penelitian yang dikemukakan oleh Rinabi Tanamal (2017), dan Edwin Hendrani dan Rinabi Tanamal pada tahun 2017 menimbulkan kontradiksi pada hasil penelitian yang diteliti menggunakan *Trust* dan *Computer Self Efficacy*. Sehingga penelitian ini ingin membuktikan hasil yang diperoleh apabila menggunakan external variable *Trust* dan *Computer Self Efficacy* pada aplikasi Go-Jek, dengan melakukan penelitian kembali dengan judul **"Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Niat Penggunaan Aplikasi Go-Jek di Kota Medan Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM)".**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan di atas, maka permasalahan pokok dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kepercayaan *(Trust)* dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan *(Perceived Usefulness)* dalam penggunaan *aplikasi Go-Jek*?
2. Apakah kepercayaan *(Trust)* dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemudahan *(Perceived Ease of Use)* dalam penggunaan *aplikasi Go-Jek*?
3. Apakah kemampuan diri menggunakan komputer *(Computer Self Efficacy)* dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemudahan *(Perceived Usefulness)* dalam penggunaan *aplikasi Go-Jek*?
4. Apakah kemampuan diri menggunakan komputer *(Computer Self Efficacy)* dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan *(Perceived Ease of Use)* dalam penggunaan *aplikasi Go-Jek*?
5. Apakah kemudahan penggunaan *(Perceived Ease of Use)* dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan *(Perceived Usefulness)* dalam penggunaan *aplikasi Go-Jek*?
6. Apakah kegunaan *(Perceived Usefulness)* dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat/keinginan (*Behavioral Intention to Use)* untuk menggunakan *aplikasi Go-Jek*?

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

7. Apakah kemudahan penggunaan *(Perceived Ease of Use)* dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat/keinginan (*Behavioral Intention to Use)* untuk menggunakan *aplikasi Go-Jek*?
8. Apakah kepercayaan *(Trust)* dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat/keinginan (*Behavioral Intention to Use)* untuk menggunakan *aplikasi Go-Jek*?
9. Apakah kemampuan diri menggunakan komputer *(Computer Self Efficacy)* dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat/keinginan (*Behavioral Intention to Use)* untuk menggunakan *aplikasi Go-Jek*?
10. Apakah kegunaan *(Perceived Usefulness)* sebagai variabel intervening memediasi hubungan antara kepercayaan *(Trust)* terhadap niat/keinginan (*Behavioral Intention to Use)* untuk menggunakan *aplikasi Go-Jek*?
11. Apakah kegunaan *(Perceived Usefulness)* sebagai variabel intervening memediasi hubungan antara kemampuan diri menggunakan komputer *(Computer Self Efficacy)* terhadap niat/keinginan (*Behavioral Intention to Use)* untuk menggunakan *aplikasi Go-Jek*?
12. Apakah kemudahan penggunaan *(Perceived Ease of Use)* sebagai variabel intervening memediasi hubungan antara kepercayaan *(Trust)* terhadap niat/keinginan (*Behavioral Intention to Use)* untuk menggunakan *aplikasi Go-Jek*?
13. Apakah kemudahan penggunaan *(Perceived Ease of Use)* sebagai variabel intervening memediasi hubungan antara kemampuan diri menggunakan komputer *(Computer Self Efficacy)* terhadap niat/keinginan (*Behavioral Intention to Use)* untuk menggunakan *aplikasi Go-Jek*?

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

1.3 Ruang Lingkup

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

1. Penelitian ini mengukur tingkat penerimaan dan penggunaan aplikasi Go-jek dengan menggunakan model TAM oleh Venkatesh dan Davis (1996) dengan variabel independen yaitu kepercayaan *(Trust),* kemampuan diri menggunakan komputer *(Computer Self Efficacy),* sementara variabel intervening yaitu kegunaan *(Perceived Usefulness),* kemudahan *(Perceived Ease of Use),* dan variabel dependen yaitu niat/keinginan (*Behavioral Intention to Use)*
2. Penelitian ini ditujukan kepada pengguna aplikasi Go-Jek dikota Medan.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitan

Sesuai dengan permasalahan yang telah dikemukakan pada rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kepercayaan *(Trust)* terhadap kegunaan *(Perceived Usefulness)* dalam penggunaan *aplikasi Go-Jek.*
2. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kepercayaan *(Trust)* terhadap kemudahan *(Perceived Ease of Use)* dalam penggunaan *aplikasi Go-Jek.*
3. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kemampuan diri menggunakan komputer *(Computer Self Efficacy)* terhadap kemudahan *(Perceived Usefulness)* dalam penggunaan *aplikasi Go-Jek.*
4. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kemampuan diri menggunakan komputer *(Computer Self Efficacy)* terhadap kegunaan *(Perceived Ease of Use)* dalam penggunaan *aplikasi Go-Jek.*
5. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan *(Perceived Ease of Use)* terhadap kegunaan *(Perceived Usefulness)* dalam penggunaan *aplikasi Go-Jek.*
6. Untuk menganalisis dan mengetahui kegunaan *(Perceived Usefulness)* terhadap niat/keinginan (*Behavioral Intention to Use)* untuk menggunakan *aplikasi Go-Jek.*

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

7. Untuk menganalisis dan mengetahui kemudahan penggunaan *(Perceived Ease of Use)* terhadap niat/keinginan (*Behavioral Intention to Use)* untuk menggunakan *aplikasi Go-Jek.*
8. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kepercayaan *(Trust)* terhadap niat/keinginan (*Behavioral Intention to Use)* dalam penggunaan *aplikasi Go-Jek.*
9. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kemampuan diri menggunakan komputer *(Computer Self Efficacy)* terhadap niat/keinginan (*Behavioral Intention to Use)* dalam penggunaan *aplikasi Go-Jek.*
10. Untuk menganalisis dan mengetahui kegunaan *(Perceived Usefulness)* sebagai variabel intervening dapat memediasi hubungan antara kepercayaan *(Trust)* terhadap niat/keinginan (*Behavioral Intention to Use)* untuk menggunakan *aplikasi Go-Jek.*
11. Untuk menganalisis dan mengetahui kegunaan *(Perceived Usefulness)* sebagai variabel intervening dapat memediasi hubungan antara kemampuan diri menggunakan komputer *(Computer Self Efficacy)* terhadap niat/keinginan (*Behavioral Intention to Use)* untuk menggunakan *aplikasi Go-Jek.*
12. Untuk menganalisis dan mengetahui kemudahan penggunaan *(Perceived Ease of Use)* sebagai variabel intervening dapat memediasi hubungan antara kepercayaan *(Trust)* terhadap niat/keinginan (*Behavioral Intention to Use)* untuk menggunakan *aplikasi Go-Jek.*
13. Untuk menganalisis dan mengetahui kemudahan penggunaan *(Perceived Ease of Use)* sebagai variabel intervening dapat memediasi hubungan antara kemampuan diri menggunakan komputer *(Computer Self Efficacy)* terhadap niat/keinginan (*Behavioral Intention to Use)* untuk menggunakan *aplikasi Go-Jek.*

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat dari segi praktis

   Penelitian ini dapat memberikan informasi kepada Perusahaan Go-Jek untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen atau pengguna dalam memilih Go-Jek sebagai jasa transportasi yang digunakan, sehingga Perusahaan Go-Jek dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.

2. Manfaat dari segi teoritis

   Bagi ilmu pengetahuan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan baru dan dapat memperkaya hasil-hasil penelitian yang menguji ulang model penerimaan teknologi (*Technology Acceptance Model*).

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.