

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1.Latar Belakang

Pada era digital saat ini manusia semakin berinovasi untuk mempermudah dalam melakukan aktifitas sehari-hari. Semua hal dalam kehidupan sehari-hari hampir semuanya berhubungan dengan teknologi. Teknologi saat ini banyak memberikan dampak positif seperti menciptakan banyaknya peluang bisnis pada pemanfaatan internet. Akibat persaingan dengan menggunakan internet sebagai peluang bisnis maka dibutuhkan pemrosesan informasi yang cepat, tepat dan akurat sehingga dalam persaingan bisnis dapat mengelola data menjadi informasi yang tepat. Perkembangan teknologi informasi saat ini menciptakan layanan transportasi *online* dengan menggunakan *software* aplikasi berbasis android yang dapat dengan mudah menghubungkan *driver online* dengan *customer* yang membutuhkan transportasi *online*.

PT.Grab merupakan perusahaan transportasi berbasis *online* yang berasal dari Malaysia yang kantornya terdapat di Singapura. Pada tahun 2012 dikabarkan ada sekelompok teman yang sedang menikmati teh bersama. Seperti warga Asia Tenggara pada umumnya, mereka mulai mengeluh tentang sulitnya mendapat taksi. Namun setelah itu, mereka melakukan sesuatu yang tidak biasa. Mereka memutuskan untuk menyelesaikan masalah ini. Mereka merupakan inisiator Grab (yang saat itu dikenal sebagai *MyTeksi*). Dalam waktu singkat, tujuan sederhana itu bertransformasi menjadi sesuatu yang lebih besar membuat Asia Tenggara jadi tempat yang lebih baik. Hari ini, Grab telah hadir di 8 negara di seluruh Asia Tenggara yaitu Malaysia, Singapura, Indonesia, Thailand, Vietnam, Cambodia, Myanmar, dan Filipina[1]. Di Indonesia Grab sudah menjalankan bisnisnya di kota-kota besar termasuk Kota Medan, Sumatera Utara. Grab menyediakan banyak layanan seperti : *GrabTaxi*, *GrabCar*, *GrabShare*, *GrabBike*, *GrabExpress*, *GrabFood*.

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 factor-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[1]. Melihat fenomena dari perkembangan dan ketertarikan masyarakat menggunakan Aplikasi Grab sebagai alat transportasi membuat penulis memiliki ketertarikan membuat penelitian pada Aplikasi Grab di Kota Medan dengan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat penerimaan Aplikasi Grab untuk mengukur ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expentancy*), faktor sosial (*social influense*) dan kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) berpengaruh terhadap minat penggunaan (*behavioral intentiones*) Aplikasi Grab di Kota Medan.

Pada penelitian ini salah satu model yang dapat digunakan untuk meneliti tingkat penerimaan terhadap implementasi sistem adalah model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) Variabel Bebas (*Independen*) yang diusulkan oleh Viswanath Venkatesh, dkk pada tahun 2003 (Venkatesh et al., 2003). Model ini menggabungkan delapan model sekaligus, yaitu: *technology acceptancemodel* (TAM/TAM2) (Davis, 1989; Venkatesh and Davis, 2000), *the innovationdiffusiontheory* (IDT) (Moore and Benbasat, 1991), *the theory of reasoned action* (TRA) (Hill, Fishbein and Ajzen, 1977), *the theoryof planned behavior* (TPB) (Taylor and Todd, 1995), *the motivational model* (MM) (Davis, Bagozzi and Warshaw, 1992), *a model of combining TAM and TPB* (c-TAM-TPB) (Taylor and Todd, 1995), *the model of PC utilization* (MPCU) (Thompson, Higgins and Howell, 1991) dan *the social cognitive theory* (SCT) (Compeau and Higgins, 1995). UTAUT memiliki 4 variabel bebas yaitu : Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*),

Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*), Faktor Sosial (*Social Influence*) dan Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*), satu variabel terikat yaitu : Minat Penggunaan (*behavioral intention*), satu variabel mediasi (*behavioral intention*) dan 4 variabel moderasi yaitu :Jenis Kelamin (*gender*), Umur (*age*), Pengalaman (*experience*) dan Kesukarelaan (*voluntariness*)[4].

Beberapa penelitian yang menggunakan model UTAUT antara lain : 1) Islamu Fahmi Sandria, Slamet dan Rudi Santoso 2018 terdapat enam variabel yang memiliki pengaruh yang signifikan yaitu Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Pengaruh Lingkungan, Kondisi-kondisi memfasilitasi, Niat untuk berperilaku dan Perilaku menggunakan teknologi. 2) Suci Indah Kemala Dewi, Denny Kurniadi, dan Titi Sriwahyuni 2018 ditemukan bahwa hubungan yang dihasilkan yaitu Variabel *performance expectancy* memberikan kontribusi yang signifikan terhadap minat penerimaan dan penggunaan, variabel *effort expectancy* memberikan kontribusi terhadap minat penerimaan dan penggunaan, variabel *social influence* memberikan kontribusi terhadap minat penerimaan dan penggunaan, variabel *facilitating conditions* memberikan kontribusi terhadap minat penerimaan dan penggunaan dan variabel *hedonic motivations* memberikan kontribusi terhadap minat penerimaan dan penggunaan dalam penerimaan dan penggunaan sistem evaluasi pembelajaran *online*. 3) Sintia Prasiska, Denny Kurniadi, dan Muhammad Anwar 2018 ditemukan bahwa Variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions* dan *anxiety* secara bersama sama berpengaruh signifikan terhadap minat perilaku penggunaan, Variabel *performance expectancy* memberikan kontribusi yang signifikan terhadap minat perilaku penggunaan, variabel *effort expectancy* memberikan kontribusi terhadap minat perilaku penggunaan, variabel *social influence* memberikan kontribusi terhadap minat perilaku penggunaan.

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian tugas akhir dengan judul **“ANALISIS FAKTOR–FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT PENERIMAAN APLIKASI GRAB DI KOTA MEDAN“**

## 1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat di simpulkan permasalahan dalam penelitian ini adalah seperti hal - hal sebagai berikut :

1. Apakah Ekspektasi Kinerja (*performance expectancy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Pemanfaatan (*behavior intention*)?
2. Apakah Ekspektasi Usaha (*effort expentancy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Pemanfaatan (*behavior intention*)?
3. Apakah Faktor Sosial (*social influense*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Pemanfaatan (*behavior intention*)?
4. Apakah Kondisi yang Memfasilitasi (*facilitating conditions*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan (*use behavior*)?
5. Apakah Minat Pemanfaatan (*behavioral intentions*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan (*use behavior*) ?
6. Apakah Jenis Kelamin Laki-laki (*gender*) memoderasi hubungan Ekspektasi Kinerja (*performance expectancy*) terhadap Minat Pemanfaatan (*behavioral intentiones*)?
7. Apakah Usia Lebih Muda (*Age*) memoderasi hubungan Ekspektasi Kinerja (*Performance expectancy*) terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavioral intentiones*)?
8. Apakah Jenis Kelamin Perempuan (*Gender*) memoderasi hubungan Ekspektasi Usaha (*effort expentancy*) terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavioral intentiones*)?
9. Apakah Usia Lebih Tua (*age*) memoderasi hubungan Ekspektasi Usaha (*Effort expentancy*) terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavioral intentiones*)?
10. Apakah Pengalaman Sedikit (*Experience*) memoderasi hubungan Ekspektasi Usaha (*effort expentancy*) terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavioral intentiones*)?
11. Apakah Jenis Kelamin Perempuan (*Gender*) memoderasi hubungan Pengaruh Sosial (*Sosial Influence*) terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavioral intentiones*)?



12. Apakah Usia Lebih Tua (*Age*) memoderasi hubungan Pengaruh Sosial (*Sosial Influence*) terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavioral intentiones*)?
13. Apakah Pengalaman Sedikit (*Experience*) memoderasi hubungan Pengaruh Sosial (*Sosial Influence*) terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavioral intentiones*)?
14. Apakah Kesukarelaan (*Voluntariness*) memoderasi hubungan Pengaruh Sosial (*Sosial Influence*) terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavioral intentiones*)?
15. Apakah Usia Lebih Tua (*Age*) memoderasi hubungan Kondisi yang Memfasilitasi (*Faciliting Condition*) terhadap Perilaku Pengguna (*Use behavior*)?
16. Apakah Pengalaman Lama (*Experience*) memoderasi hubungan Kondisi yang Memfasilitasi (*Faciliting Condition*) terhadap Perilaku Pengguna (*Use behavior*)?

### 1.3.Ruang Lingkup

Ruang lingkup permasalahan ini yang telah dirumuskan dalam penelitian ini sebelumnya mempunyai tujuan sebagai berikut :

1. Penelitian ini mengukur tingkat penerimaan dan penggunaan aplikasi Grab dengan menggunakan model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*). Variabel Bebas (*Independen*) : Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*), Ekspektasi Usaha (*Effort Expentancy*), Faktor Sosial (*Social Influnse*) dan Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*), Variabel Terikat (*Dependent*) : Minat Penggunaan (*Behavioral intentiones*) dan Perilaku Pengguna (*Use Behavior*), Variabel Moderasi (*Moderator*) : *Age*, *Gender*, *Experience* dan *Voluntariness*.
2. Penelitian ini ditujukan kepada pelanggan yang menggunakan aplikasi Grab di Kota Medan.
3. Pengolahan data digunakan SPSS

## 1.4. Tujuan dan Manfaat

### 1.4.1. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis apakah Ekspektasi Kinerja (*Performance expectancy*), berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat Pemanfaatan (*Behavioral intention*) Aplikasi Grab di Kota Medan.
2. Untuk menganalisis apakah Ekspektasi Usaha (*Effort expentancy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat Pemanfaatan (*Behavioral intention*) Aplikasi Grab di Kota Medan.
3. Untuk menganalisis apakah Faktor Sosial (*Social influense*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat Pemanfaatan (*Behavioral intention*) Aplikasi Grab di Kota Medan.
4. Untuk menganalisis apakah Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating conditions*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan (*Use behavior*) Aplikasi?
5. Untuk menganalisis apakah Minat Pemanfaatan (*Behavioral intentions*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan (*Use behavior*) Aplikasi?
6. Untuk menganalisis apakah Jenis Kelamin Laki-laki (*Gender*) memoderasi hubungan Ekspektasi Kinerja (*Performance expectancy*) terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavioral intentiones*) Aplikasi?
7. Untuk menganalisis apakah Usia Lebih Muda (*Age*) memoderasi hubungan Ekspektasi Kinerja (*Performance expectancy*) terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavioral intentiones*) Aplikasi?
8. Untuk menganalisis apakah Jenis Kelamin Perempuan (*Gender*) memoderasi hubungan Ekspektasi Usaha (*Effort expentancy*) terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavioral intentiones*) Aplikasi?
9. Untuk menganalisis apakah Usia Lebih Tua (*Age*) memoderasi hubungan Ekspektasi Usaha (*Effort expentancy*) terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavioral intentiones*) Aplikasi?

10. Untuk menganalisis apakah Pengalaman Sedikit (*Experience*) memoderasi hubungan Ekspektasi Usaha (*Effort expentancy*) terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavioral intentiones*) Aplikasi?
11. Untuk menganalisis apakah Jenis Kelamin Perempuan (*Gender*) memoderasi hubungan Pengaruh Sosial (*Sosial Influence*) terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavioral intentiones*) Aplikasi?
12. Untuk menganalisis apakah Usia Lebih Tua (*Age*) memoderasi hubungan Pengaruh Sosial (*Sosial Influence*) terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavioral intentiones*) Aplikasi?
13. Untuk menganalisis apakah Pengalaman Sedikit (*Experience*) memoderasi hubungan Pengaruh Sosial (*Sosial Influence*) terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavioral intentiones*) Aplikasi?
14. Untuk menganalisis apakah Jenis Kesukarelaan (*Voluntariness*) memoderasi hubungan Pengaruh Sosial (*Sosial Influence*) terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavioral intentiones*) Aplikasi?
15. Untuk menganalisis apakah Usia Lebih Tua (*age*) memoderasi hubungan Kondisi yang Memfasilitasi (*Faciliting Condition*) terhadap Perilaku Pengguna (*Use behavior*) Aplikasi?
16. Untuk menganalisis apakah Pengalaman Lama (*Experience*) memoderasi hubungan Kondisi yang Memfasilitasi (*Faciliting Condition*) terhadap Perilaku Pengguna (*Use behavior*) Aplikasi?

#### 1.4.2. Manfaat

Dan diharapkan penelitian yang dilakukan ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat dari segi teoritis  
Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan sebagai bahan acuan hasil pengetahuan yang menguji ulang model UTAUT.
2. Manfaat dari segi praktis  
Hasil penelitian ini juga memungkinkan perusahaan Grab untuk lebih mengetahui aspek-aspek yang dapat meningkatkan dan memperbaiki

sistem yang berjalan pada aplikasi Grab sehingga lebih memuaskan bagi pengguna aplikasi Grab.

