

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat memberikan perubahan sosial pada masyarakat, terutama pada transportasi. Dengan menggunakan kecanggihan aplikasi di dunia maya, kini transportasi semakin berkembang mengikuti perkembangan zaman.

Pada perkembangannya transportasi telah mengalami perubahan yang semakin modern, salah satunya adalah transportasi online. Dengan adanya transportasi online masyarakat dimudahkan dalam hal bertransportasi sekaligus menjawab berbagai kekhawatiran tentang jaminan keamanan di dalam transportasi umum, serta mengurangi angka pengangguran di Indonesia. Salah satu layanan transportasi online pada saat ini adalah Grab. Keberadaan Grab di Indonesia memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi penggunanya.

Grab adalah perusahaan teknologi asal Malaysia yang berkantor di Singapura yang menyediakan aplikasi layanan transportasi angkutan umum meliputi kendaraan bermotor roda 2 maupun roda 4 yang beroperasi di kota Medan. Perusahaan Grab hanya perusahaan teknologi yang meluncurkan Aplikasi saja dan untuk kendaraanya sendiri adalah kendaraan milik mitra yang sudah bergabung di PT. Grab Indonesia. Dengan aplikasi Grab calon penumpang dapat dengan mudah mencari driver untuk menuju ke lokasi tujuan, sehingga kita tidak perlu menunggu waktu yang lama untuk mendapatkan transportasi yang diperlukan [1].

Kehadiran Grab yang menerapkan teknologi informasi sangat tepat di saat masyarakat membutuhkan sarana transportasi yang aman. Dengan penggabungan layanan transportasi dengan kecanggihan teknologi internet sehingga masyarakat lebih mudah melakukan pemesanan. Kelebihan aplikasi ini adalah masyarakat dapat mengetahui siapa yang akan menjadi driver pesanannya, mengetahui rate biaya transportasi, dan lokasi tujuan yang merupakan suatu bentuk inovasi baru di dalam dunia bisnis transportasi.

Seiring dengan penggunaan sistem aplikasi Grab *driver*, permasalahan yang muncul pada sistem aplikasi ini adalah *driver* hanya dapat menerima satu kali

orderan untuk satu penumpang dan tidak dapat menerima dua kali atau lebih orderan pada penumpang yang sama dalam satu periode atau satu minggu dikarenakan untuk mengurangi orderan yang fiktif, jika terjadi, akun driver akan mendapatkan suspend dari pihak Grab.

Keberhasilan aplikasi Grab *driver* ditunjang dari perangkat teknologi informasi yang memadai. Banyak perusahaan telah mengimplementasikan teknologi informasi sebagai suatu hal untuk meningkatkan kepuasan terhadap pengguna. Dampak positif adanya aplikasi Grab *driver* yaitu kemudahan pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut. Untuk mengetahui dampak keberhasilan aplikasi Grab *driver* di Wilayah Medan perlu dilakukan penelitian lebih lanjut. Berdasarkan penelitian terdahulu dengan menggunakan metode DeLone dan McLean yang telah dilakukan dari 6 hanya 4 penelitian menunjukkan hasil bahwa variabel kualitas sistem (X_1), variabel kualitas informasi (X_2), variabel kualitas layanan (X_3) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) [4], [5], [6], [7]. Namun penelitian yang dilakukan oleh Bondan Dwi Iranto [2] menunjukkan hasil yang berbeda dimana variabel kualitas layanan (X_3) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y). Lalu penelitian yang dilakukan oleh Nurhasan Nugroho Ema Utami, Emha Taufiq [3] juga menunjukkan hasil yang berbeda bahwa kualitas sistem (X_1) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y). Dan kualitas layanan (X_3) berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

Melihat beragamnya hasil dari penelitian terdahulu yang menggunakan model DeLone dan McLean *Update IS Success Model 2003* maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian kembali dengan judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Manfaat Bersih dengan Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel Intervening pada Pengguna Aplikasi Grab *Driver* Wilayah Medan.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan pada penelitian

ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Dilarang menyebarkan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

1. Apakah kualitas sistem aplikasi Grab berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan *driver* Grab?
2. Apakah kualitas informasi aplikasi Grab berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan *driver* Grab?
3. Apakah kualitas layanan aplikasi Grab berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan *driver* Grab?
4. Apakah kepuasan pengguna aplikasi Grab berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih pada *driver* Grab?
5. Apakah kepuasan pengguna aplikasi Grab memediasi antara kualitas sistem terhadap manfaat bersih pada *driver* Grab?
6. Apakah kepuasan pengguna aplikasi Grab memediasi antara kualitas informasi terhadap manfaat bersih pada *driver* Grab?
7. Apakah kepuasan pengguna aplikasi Grab memediasi antara kualitas layanan terhadap manfaat bersih pada *driver* Grab?

1.3 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini, yaitu:

1. Peneliti hanya mengukur kepuasan pengguna aplikasi Grab pada *driver* dengan menggunakan model DeLone dan McLean *Update IS Success Model 2003* dimana dalam penelitian ini hanya menggunakan lima variabel yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan (*service quality*) sebagai variabel bebas, kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sebagai variabel *intervening* dan manfaat bersih (*net benefits*) sebagai variabel terikat. Dalam penelitian ini tidak menggunakan variabel penggunaan (*intention to use*) karena sistem yang diteliti adalah sistem yang wajib dipakai.
2. Populasi pada penelitian ini ditunjukkan kepada seluruh *driver* Grabbike di wilayah Medan.
3. Pengolahan datanya dibantu oleh SPSS for Windows version 19.0.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis dan membuktikan kualitas sistem aplikasi Grab berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan *driver* Grab.
2. Untuk menganalisis dan membuktikan kualitas informasi aplikasi Grab berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan *driver* Grab.
3. Untuk menganalisis dan membuktikan kualitas layanan aplikasi Grab berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan *driver* Grab.
4. Untuk menganalisis dan membuktikan kepuasan pengguna aplikasi Grab berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih pada *driver* Grab.
5. Untuk menganalisis dan membuktikan kepuasan pengguna aplikasi Grab memediasi antara kualitas sistem terhadap manfaat bersih pada *driver* Grab.
6. Untuk menganalisis dan membuktikan kepuasan pengguna aplikasi Grab memediasi antara kualitas informasi terhadap manfaat bersih pada *driver* Grab.
7. Untuk menganalisis dan membuktikan kepuasan pengguna aplikasi Grab memediasi antara kualitas layanan terhadap manfaat bersih pada *driver* Grab.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dilakukan yaitu:

1. Memberikan masukan kepada pihak PT. Grab Indonesia untuk dapat meningkatkan kepuasan *driver* Grab sehingga dapat memberikan kemudahan bagi *driver* Grab dan berujung pada peningkatan kepuasan *driver* Grab.
2. Memberikan referensi untuk melakukan penelitian dalam penelitian yang sejenis.