

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Penggunaan teknologi informasi yang saat ini terus berkembang ternyata banyak memberikan timbal balik yang positif, seperti banyaknya peluang bisnis baru yang tercipta, khususnya pemanfaatan pada internet. Perkembangan teknologi informasi tersebut memungkinkan setiap orang dengan mudah melakukan kegiatan jual-beli produk/jasa melalui jaringan komputer, baik dengan menggunakan internet, ekstranet, ataupun intranet. Pada saat ini kesadaran pengguna akan nilai kualitas sistem (*system quality*), kualitas layanan (*service quality*), dan kualitas informasi (*information quality*) yang diberikan oleh perusahaan dalam bentuk jasa semakin meningkat. Dari beberapa pengalaman menunjukkan bahwa pemberian kualitas jasa/pelayanan tertentu akan menimbulkan penilaian yang berbeda dari setiap pengguna, tergantung dari bagaimana pengguna mengharapkan kualitas jasa/pelayanan tersebut.

PT Go-jek Indonesia adalah jasa transportasi baru yang ada di Medan, yang didirikan oleh Nadiem Makarim dan Michaelangelo Moran pada tahun 2010 yang mulai beroperasi sejak tahun 2011 di Jakarta dan mulai muncul dan beroperasi sejak tahun 2015 di Medan. Go-jek merupakan penyedia jasa layanan ojek yang dapat dipesan secara *online* melalui aplikasi Android dan iOS. Sebagai suatu perusahaan swasta, tentu saja PT Go-jek hadir untuk mendapatkan keuntungan, sekaligus memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna. Selain itu, perusahaan juga memberikan kesempatan bagi setiap orang agar bisa mendapatkan penghasilan yang cukup. Ada beberapa syarat yang harus dipenuhi untuk menjadi *driver* PT Go-jek, antara lain harus memiliki kendaraan sendiri dengan kondisi yang masih layak untuk dipakai dan harus memiliki modal seperti yang sudah ditentukan oleh perusahaan.

Dalam menerapkan aplikasi Go-jek tersebut, maka perlu dinilai apakah aplikasi yang diterapkan tersebut sukses atau tidak. Salah satu model yang dapat digunakan untuk menilai kesuksesan sistem informasi adalah model DeLone dan McLean. Banyak penelitian yang telah dilakukan untuk mengidentifikasi pengaruh-pengaruh

kesuksesan sistem informasi, dimana salah satunya adalah yang dilakukan oleh Anggih Risdiyanto [1]. Model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean ini cepat mendapat tanggapan. Salah satu sebabnya adalah model mereka merupakan model yang sederhana, tetapi dianggap cukup valid. Sebab lainnya adalah memang sedang dibutuhkan suatu model yang dapat menjadi acuan untuk membuat sistem teknologi informasi.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat topik Tugas Akhir dengan judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, dan Kualitas Informasi Aplikasi Go-jek Terhadap Kepuasan *Driver* pada PT Go-jek Indonesia“**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas sistem aplikasi Go-jek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan *driver* Go-jek?
2. Apakah kualitas layanan aplikasi Go-jek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan *driver* Go-jek?
3. Apakah kualitas informasi aplikasi Go-jek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan *driver* Go-jek?
4. Apakah kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas informasi aplikasi Go-jek berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan *driver* Go-jek?

## 1.3 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan kepada *driver* PT Gojek yang berada di kota Medan.
2. Aplikasi yang akan dibahas mencakup sistem aplikasi yang digunakan oleh *driver* Go-jek.

3. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas layanan (*service quality*), dan kualitas informasi (*information quality*), serta variabel terikatnya adalah kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
4. Periode pengumpulan data dilaksanakan pada bulan Mei s.d. Juni 2016.

#### 1.4 Tujuan dan Manfaat

Tujuan dari tugas akhir ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem (*system quality*) aplikasi Go-jek terhadap kepuasan *driver* Go-jek.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan (*service quality*) aplikasi Go-jek terhadap kepuasan *driver* Go-jek.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi (*information quality*) aplikasi Go-jek terhadap kepuasan *driver* Go-jek.

Manfaat dari tugas akhir ini yaitu:

1. Hasil penelitian diharapkan bisa menjadi referensi terhadap perkembangan teknologi informasi, khususnya dalam bidang sistem informasi.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dukungan terhadap teori pengaruh sistem informasi yang menyatakan bahwa penerimaan atas sistem informasi yang diimplementasikan akan membawa perubahan perilaku bagi pengguna.
3. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi manajemen perusahaan dalam pengambilan keputusan guna menentukan kebijakan perusahaan.

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL