

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring dengan penggunaan teknologi informasi yang saat ini terus berkembang ternyata banyak memberikan pengaruh 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 meningkat. Dari beberapa pengalaman menunjukkan bahwa atas pemberian suatu kualitas jasa/pelayanan tertentu akan menimbulkan penilaian yang berbeda dari setiap pengguna, tergantung dari bagaimana pengguna mengharapkan kualitas jasa/pelayanan tersebut.

Perkembangan bisnis di Indonesia meningkat dengan pesat dan mengalami persaingan yang sangat ketat terutama dalam sektor jasa yang disebabkan sebagai akibat dari perkembangan teknologi. Untuk mendapatkan informasi yang berkualitas perlu adanya sebuah sistem yang mengelola data menjadi sebuah informasi yang berharga yang dimana dituntut adanya informasi yang cepat, tepat dan akurat sehingga dalam berbisnis mengakibatkan persaingan bisnis yang kompetitif. Ketatnya persaingan bisnis mengakibatkan persaingan dan pesatnya perkembangan teknologi dan informasi yang ada menuntut suatu sistem yang lebih baik, cepat dan handal dalam menyelesaikan masalah.

PT.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 baru beroperasi di kota Medan. Perusahaan Grab hanya perusahaan teknologi yang meluncurkan Aplikasi saja dan untuk kendaraannya 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. Bahkan kali ini Grab mendukung kota yang belum disentuh oleh saingan beratnya (Uber) dengan membuka Grabcar di medan, kota yang berada dibagian utara pulau sumatera dan menjadi kota pertama diluar pulau jawa yang didukung oleh Grabcar[1].

Seiring dengan digunakannya sistem aplikasi Grab driver permasalahan yang terjadi adalah driver tidak dapat menerima dua kali atau lebih orderan pada customer yang sama dalam satu periode atau satu minggu, itu dikarenakan untuk mengurangi orderan fiktif dan akun driver condong mendapatkan suspend, kemudian aplikasi terlalu menguras baterai smartphone, sebab smartphone harus dalam keadaan menyala ketika masuknya orderan yang menyebabkan driver harus berulang kali men-charger smartphone miliknya.

Salah satu model yang dapat digunakan untuk menilai kesuksesan sistem informasi adalah model DeLone dan McLean. Banyak penelitian telah dilakukan untuk mengidentifikasi pengaruh-pengaruh kesuksesan informasi. Salah satu penelitian yang pernah dilakukan adalah “Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Klinik” dengan menggunakan model DeLone dan McLean[1]. Model kesuksesan informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean ini cepat mendapat tanggapan. Salah satu sebabnya adalah model DeLone dan McLean yang 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 mengangkat topik Tugas Akhir dengan judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan dan Kualitas Informasi Aplikasi Grab Terhadap Kepuasan Driver PT.Grabdi Kota Medan”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah yang dihadapi oleh driver, yaitu:

1. Apakah kualitas sistem aplikasi Grab berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan driver Grab?
2. Apakah kualitas layanan aplikasi Grab berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan driver Grab?

3. Apakah kualitas informasi aplikasi Grab berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan driver Grab?

1.3. Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sistem aplikasi Grab yang akan dibahas mencakup sistem aplikasi yang digunakan oleh driver Grab bike di kota Medan.
2. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas sistem (system quality), kualitas layanan (service quality), dan kualitas informasi (information quality).
3. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna (user satisfaction).

1.4. Tujuan dan Manfaat

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah kualitas sistem (system quality) aplikasi Grab berpengaruh terhadap kepuasan driver Grab.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan (service quality) aplikasi Grab terhadap kepuasan driver Grab.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi (information quality) aplikasi Grab terhadap kepuasan driver Grab.

Manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Manfaat teoretis
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi menambah pengetahuan dalam menilai tingkat kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas yang berhubungan dengan masalah peningkatan mutu, dan dapat dijadikan dasar penelitian lebih lanjut.
2. Manfaat praktis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi PT.Grab untuk mengetahui tingkat kualitas sistem,kualitas layanan, dan informasi aplikasi Grab yang digunakan drivernya.
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai suatu gambaran tentang layanan aplikasi Grab serta memberi masukan untuk memperbaiki dan meningkatkan pengguna layanan tersebut,sesuai dengan kebutuhan driver