

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring perkembangan teknologi dan informasi, kemajuan dalam penggunaan *smartphone* membuat kita menjadi lebih cepat dalam mendapatkan informasi dari berbagai sumber. Namun dengan penggunaan teknologi tersebut beberapa dekade terakhir, peran informasi telah mendapat sedikit perhatian, kebutuhan akan informasi dan komunikasi sama pentingnya kebutuhan manusia akan sandang dan pangan. Dunia telah beralih dari era industri memasuki era sosial informasi (*information society*). Internet dan teknologi memungkinkan setiap bidang aktifitas manusia semakin mudah juga memungkinkan selesai dengan kecepatan yang lebih baik.

Transportasi ojek juga telah berevolusi sejak adanya inovasi ojek online, moda transportasi ini merupakan sarana transportasi yang banyak digunakan oleh masyarakat untuk melakukan aktifitas kehidupan. Transportasi *online* yang menjadi alternatif baru bagi masyarakat untuk mengurangi tingkat kepadatan lalu lintas yang sulit dijangkau kendaraan lain. Kondisi Sosial ketika internet memiliki dampak besar pada aktivitas masyarakat. Faktor keamanan juga dirasakan penting yaitu terlebih pada keamanan data titik data di sini dimaksudkan adalah Tata pengemudi atau orang yang akan memberikan layanan kepada masyarakat titik seluruh driver atau pengemudi yang menjadi partner penyedia layanan semuanya telah dijamin oleh perusahaan pada aplikasi penyedia layanan ojek *online* seluruh informasi terkait keamanan dan juga pengemudi bisa diakses oleh penumpang atau

masyarakat. hal ini memberikan jaminan bahwa kendaraan yang akan membawa atau mengirimkan barang yang mereka akan kirimkan adalah orang yang terjamin keamanannya (Fakhriyah, 2020).

Masyarakat memiliki ekspektasi yang sangat tinggi terhadap tingkat layanan transportasi online yang ada di kota Batam. Berdasarkan penelitian kepuasan pelanggan yang telah diteliti di Kota lain di Indonesia bahwa tidak seluruh ekspektasi tersebut terpenuhi dengan baik oleh penyedia layanan transportasi online seperti Gojek, Grab ataupun Maxim. Beberapa ekspektasi yang diharapkan dapat didapatkan oleh masyarakat kota Batam seperti bagaimana pelayanan transportasi online memberikan bantuan terhadap pekerjaan sehari-hari yang dikerjakan oleh pengguna transportasi online seperti mengirimkan barang maupun fasilitas transportasi utama seperti kendaraan bermotor atau mobil taksi. penelitian lain yang ada di kota lain menunjukkan bahwa pengguna transportasi online menggunakan atau memilih layanan transportasi online dikarenakan adanya pengaruh kebiasaan masyarakat dalam menggunakan transportasi online. permasalahan yang muncul di dalam penggunaan transportasi online sebenarnya bukan sesuatu yang baru namun bisa terjadi di manapun karena penyedia layanan transportasi online di Indonesia sampai saat ini adalah penyedia layanan transportasi yang sama. permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat Indonesia seperti sulitnya menggunakan beberapa fitur-fitur yang disediakan oleh penyedia layanan transportasi online di Indonesia seperti yang telah diteliti oleh beberapa peneliti sebelumnya. permasalahan selanjutnya yang ditemukan oleh masyarakat adalah Bagaimana fasilitas yang ditemukan oleh pengguna transportasi online yang disediakan oleh partner atau rekan atau mitra

kerja daripada penyedia layanan transportasi online tersebut. permasalahan selanjutnya ialah beberapa konsumen mengalami *error* yang menyebabkan konsumen *doubel order* dan layanan aplikasi *onlin* tidak sesuai dengan kendaraan penawaran yang diberikan pada aplikasi seperti kendaraan partner yang tidak sesuai dengan pesanan sehingga manfaat yang didapatkan oleh masyarakat belum optimal.

Layanan *transportasi online* memungkinkan masyarakat untuk menggunakan layanan berbasis internet seperti transportasi *online* yang tersedia saat ini. Layanan *transportasi online* dipakai karena alasan mudah, murah, aman dan juga nyaman namun opsi layana transportasi berbasis *online* semakin menunjukkan banyak kompetensi yang ketat. Hal ini tentunya menimbulkan masalah dalam hal bagaimana menyediakan layanan yang baik untuk pengguna transportasi *online*. Dalam hal ini *transportasi online* menawarkan beberapa produk yang diharapkan memenuhi kebutuhan konsumen. Penggunaan aplikasi transportasi memberikan manfaat luar biasa kepada pelannggan saat ini, perlombaan pengiriman *online* meningkat. Hadirnya Grab, Gojek dan Maxim (Gunawan et al., 2017).

UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) Adalah teori yang digunakan peneliti ketika ingin mencari tahu bagaimana sebuah teknologi diterima atau ditolak oleh komunitas atau pengguna Teori ini berkembang yang dimulai oleh Venkatesh pada tahun 2003. Model ini sebenarnya adalah model penggabungan antara 8 model yang digunakan oleh peneliti sebelumnya untuk meneliti bagaimana teknologi dan sosial berpengaruh terhadap penerimaan sebuah aplikasi atau software atau teknologi baru di tengah-tengah masyarakat titik model

atau teori tersebut adalah Model Penerimaan Teknologi (TAM), Teori Tindakan Beralasan (TRA), Model Motivasi (MM), Teori Perilaku Terencana (PTB), Model Penggabungan Penerimaan Teknologi dan Teori Perilaku, Model Pemanfaatan PC (MPCU), Teori Difusi Inovasi (IDT), dan Teori Kognitif Sosial (SCT) (Pilar et al., 2017). Pada UTAUT ada 7 konstruk dasar yang dianggap signifikan terhadap Intensi Perilaku atau perilaku penggunaan pada setiap model. Variabel tersebut adalah Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Upaya, Pengaruh Sosial, Kondisi Fasilitasi, sikap terhadap penggunaan teknologi, kecemasan dan efikasi diri. Pada hasil uji akhir ditemukan bahwa determinan yang secara langsung ditemukan adalah Behavioral Intention dan Use Behavior yaitu, Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, dan Facilitating Conditions (Fauzi, Achmad; Widodo, Dr. Teguh; Djatmiko, 2018).

Peneliti melaksanakan penelitian ini dengan tujuan untuk mencari tahu informasi dan menggali pengetahuan terkait bagaimana aplikasi transportasi *online* digunakan oleh masyarakat sehingga peneliti mengangkat judul penelitian “PENERAPAN MODEL UTAUT DALAM PENGGUNAAN TRANSPORTASI OJEK *ONLINE*”, serta apa saja yang faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini dilakukan terhadap pengguna yang ada di Sungai Panas dikarenakan banyaknya aktivitas yang dilakukan warga dalam menggunakan layanan aplikasi transportasi ojek *online*. Oleh karena itu peneliti ingin meneliti apakah pengguna mendapatkan kepuasan dalam menggunakan transportasi ojek *online* sehingga berniat untuk terus menggunakan teknologi baru.

1.2. Identifikasi Masalah

Menggunakan penjelasan dari latar belakang yang sudah dipaparkan peneliti mengidentifikasi atau mengenali beberapa masalah yang muncul pada masyarakat yakni:

1. Aplikasi yang digunakan beberapa konsumen terjadi *error* yang menyebabkan konsumen *double order*.
2. Faktor keamanan dan kenyamanan pengguna aplikasi transportasi *online*
3. Layanan aplikasi *online* tidak sesuai dengan kendaraan penawaran yang diberikan pada aplikasi seperti kendaraan partner yang tidak sesuai dengan pesanan.
4. Manfaat yang didapatkan oleh masyarakat belum optimal.

1.3. Pembatasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka dibuat batasan masalah untuk penelitian ini yaitu:

1. Pengguna yang diteliti yaitu pengguna yang menggunakan aplikasi transportasi ojek *online*.
2. Penelitian ini dilakukan dengan pengguna aplikasi transportasi ojek *online* tidak dengan *driver* aplikasi transportasi ojek *online*.
3. Peneliti melakukan analisis terhadap data responden terkait pengaruh variabel penggunaan Transportasi Ojek *Online* terhadap masyarakat dalam menggunakan transportasi *online*.
4. Peneliti tidak akan meneliti faktor-faktor penyebab yang ada pada layanan transportasi *online* (*factor analysis*).

5. Pada Penelitian ini tidak akan dilakukan analisis jalur yang ada pada seluruh variable penelitian yang mengharuskan melakukan analisis jalur (*path analysis*)

1.4. Rumusan Masalah

Sesuai dengan batasan dan latar belakang permasalahan yang telah dijelaskan maka peneliti membuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh ekspektasi kinerja pada minat pengguna transportasi ojek *online*?
2. Bagaimana pengaruh usaha pada minat pengguna transportasi ojek *online*?
3. Bagaimana pengaruh sosial pada minat penggunaan transportasi ojek *online*?
4. Bagaimana pengaruh kondisi memfasilitasi pada minat penggunaan transportasi ojek *online*?
5. Bagaimana pengaruh Ekspektasi kinerja, Ekspektasi usaha, dan Pengaruh sosial secara bersama-sama pada Minat pengguna?

1.5. Tujuan Penelitian

Peneliti melaksanakan penelitian ini dengan harapan dapat mencapai tujuan penelitian. Berikut adalah tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh peneliti:

1. Mendapatkan pengetahuan berbasis hasil analisis pengaruh ekspektasi kinerja pada minat pengguna transportasi ojek *online*
2. Mendapatkan pengetahuan berbasis hasil analisis pengaruh usaha pada minat pengguna transportasi ojek *online*
3. Mendapatkan pengetahuan berbasis hasil analisis pengaruh sosial pada minat penggunaan transportasi ojek *online*?

4. Mendapatkan pengetahuan berbasis hasil analisis pengaruh kondisi memfasilitasi pada minat penggunaan transportasi ojek *online*?
5. Mendapatkan pengetahuan berbasis hasil analisis pengaruh Ekspektasi kinerja, Ekspektasi usaha, dan Pengaruh sosial secara bersama-sama pada Minat pengguna?

1.6. Manfaat Penelitian

Peneliti mengharapkan akan memberikan manfaat kepada seluruh pihak yang terkait dalam penelitian ini baik dari penyedia layanan *online* transportasi *online* baik kepada pengguna transportasi *online* bahkan kepada peneliti ataupun pada bidang pendidikan secara umum:

1. Bagi Pengguna

Manfaat yang bisa dirasakan oleh seluruh pengguna transportasi *online* yaitu mengeksplorasi pengetahuan terkait penggunaan aplikasi *online* dan bagaimana seharusnya aplikasi *online* yang digunakan di tengah-tengah masyarakat.

2. Bagi Akademisi

Manfaat yang bisa didapatkan oleh akademisi yaitu semakin berkembangnya dan semakin banyaknya referensi tentang penelitian yang menggunakan metode ilmiah Model UTAUT sehingga dalam pengembangan penelitian bisa dijadikan salah satu referensi yang berguna untuk penelitian terkait.