

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di zaman milenial yang sedang berlangsung, kemajuan teknologi berkembang dengan cepat sekali. Hampir semua aktivitas kini mengandalkan sistem digital, termasuk penggunaan layanan transportasi online. Melihat sekarang ini kemajuan internet telah berkembang dengan pesat, yang didukung oleh kemajuan teknologi dan sistem informasi, terutama dalam inovasi transportasi. Teknologi memainkan peran sangat penting untuk peningkatan mutu fasilitas yang diberikan sama unit bidang usaha peningkatan kebutuhan akan transportasi umum telah mendorong pertumbuhan transportasi di Indonesia (Sanny et al., 2019).

Transportasi juga menjadi sangat penting untuk kehidupan modern karena memungkinkan orang bergerak dengan lebih efisien dan efektif dan mengatasi jarak juga waktu. Dengan adanya transportasi yang memadai, orang dapat dengan mudah mencapai tujuan mereka, mengakses berbagai tempat dan menjalankan berbagai kegiatan sehari-hari dengan lebih lancar (Nainggolan & Dewantara, 2023). Bisnis transportasi di Indonesia menjadi industri yang semakin kompetitif dengan adanya layanan transportasi online. Transportasi online menjadi pilihan utama sebagai sarana untuk menunjang kemudahan masyarakat dalam beraktivitas. Dalam hal ini Kesuksesan sebuah perusahaan aplikasi transportasi online dalam menjalankan bisnisnya sangat bergantung pada kepuasan pengguna, karena hal ini menjadi kunci untuk menjaga ketahanan perusahaan.

Menurut laporan dari [bbc.com](http://bbc.com) pada tahun 2017, terdapat dua jenis transportasi yang dibedakan, yakni transportasi tradisional dan transportasi digital. Transportasi tradisional mencakup penggunaan ojek pangkalan dan kendaraan umum, sementara transportasi digital atau aplikasi berbasis teknologi mencakup Grab, Gojek dan aplikasi transportasi online lainnya. Transportasi umum yang bisa dipesan secara daring saat ini sedang populer dikalangan masyarakat karena dapat memenuhi kebutuhan sehari-hari manusia dengan

lebih efisien. Menurut infopeluangusaha.org(2018), transportasi umum telah memberikan manfaat bagi penggunanya dengan memberikan hasil yang cukup besar . Selain memberikan kenyamanan , masyarakat juga mencari kendaraan yang cepat dan bisa menghindari kemacetan (Siena & Wardhani, 2022).

Kepuasan pengguna merupakan respons dari pengguna terhadap perbandingan antara kinerja yang diharapkan dari aplikasi saat digunakan dengan kinerja yang sebenarnya dirasakan. Kepuasan pengguna ini merupakan kunci dalam proses pengembangan informasi. Jika kerja aplikasi yang dirasakan lebih kecil daripada yang diminta oleh pengguna, maka pengguna akan memiliki rasa tidak puas dengan aplikasi tersebut, yang pada gilirannya memberikan kesempatan bagi mereka untuk memilih aplikasi pesaing sebagai alternatif (Saputra & Kurniadi, 2019) . Dalam situasi persaingan, jika pengguna merasa tidak puas, kemungkinan besar mereka akan beralih ke produk pesaing, menghadirkan ancaman bagi perusahaan untuk kehilangan potensi keuntungan yang signifikan di masa mendatang.

Ojek online adalah aplikasi ojek online yang menyediakan berbagai macam layanan, beberapa ojek online diantaranya,Go-Jek, Uber, dan Grab. Grab merupakan aplikasi mobile layanan transportasi online terpopuler di Indonesia. Aplikasi-aplikasi tersebut menawarkan keunggulan kompetitif yang besar dibandingkan transportasi konvensional yang sudah ada dalam menyatukan pengemudi dan pelanggan (Tsalisa dkk., 2022). Faktor kunci dalam menentukan suksesnya sebuah perusahaan dalam memenuhi kebutuhannya penggunanya merupakan kesenangan bagi pelanggan (Nugraha et al., 2021). Transportasi melalui internet tampaknya telah menjawab banyak kekhawatiran masyarakat tentang keamanan menggunakan transportasi umum. Seiring berkembangnya pengguna aplikasi transportasi online dan peningkatan fitur layanan, pengemudi ojek dan pelanggan tentu mendapatkan keuntungan dari perkembangan ini, tetapi perkembangan ini juga berdampak negatif pada kinerja aplikasi. Bertambahnya pengguna dan pengemudi grab menyebabkan kerusakan aplikasi meningkat. Karena kerusakan aplikasi, data transaksi tidak dapat dicatat. Selain itu, kerusakan pada aplikasi Grab terus meningkat.

Fakultas Teknologi Informasi merupakan salah satu fakultas dari kampus Universitas Merdeka Malang yang termasuk salah satu perguruan tinggi swasta yang berada di kota Malang, Jawa Timur. Saat ini, dengan jumlah mahasiswa yang hampir mencapai 13.000 orang. Dengan jumlah mahasiswa yang besar dan kampus yang tersebar, mahasiswa Universitas Merdeka Malang menjadi kelompok potensial sebagai pengguna layanan transportasi online karena kegiatannya yang bersifat mobile. Apalagi selama ini Grab sering mencitrakan perusahaannya sebagai perusahaan transportasi online yang identik dengan kalangan muda, di mana mahasiswa menjadi bagiannya. Kualitas aplikasi mobile begitu penting untuk meningkatkan kelebihan bersaing perusahaan dalam model bisnis online karena fungsi dari aplikasi mobile itu sendiri jadi saluran utama untuk menaikkan pengalaman pelanggan dan dapat memberikan nilai positif dan fasilitas yang bersifat pribadi. Ini bahkan berlaku untuk bisnis online tertentu seperti transportasi online (Mahendra & Septiany, 2018).

Aplikasi Grab berperan sebagai platform komunikasi antara pengemudi dan pengguna, sementara kehadiran Grab memenuhi kebutuhan pengguna akan kemudahan dalam melakukan berbagai aktivitas. Sebagai perusahaan ojek daring terkemuka dapat menarik sejumlah besar pelanggan aplikasi Grab masih banyak mengalami permasalahan yang dirasakan oleh pengguna, seperti gangguan oada aplikasi saat digunakan, tidak pas nya titik pada lokasi , banyak driver yang mendapatkan orderan fiktif/tidak nyata. Akan tetapi, di Universitas Merdeka Malang, belum pernah dilakukan analisis terhadap tingkat kepuasan mahasiswa dalam penggunaan aplikasi Grab khususnya pada mahasiswa Fakultas Teknologi Informasi, dan belum ada pengukuran variabel terhadap kepuasan pengguna terhadap layanan teknologi informasi dalam aplikasi tersebut. Oleh karena itu, belum diketahui dengan pasti apakah aplikasi tersebut memenuhi kepuasan pengguna atau tidak (Suryana dkk., 2024)

Berdasarkan penelitian terdahulu (Banggoi et al., 2023) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna layanan transportasi online mencakup kemudahan akses,kegunaan yang dirasakan, sikap pelanggan terhadap aplikasi

kecepatan pelayanan, harga yang terjangkau, sikap ramah dari pengemudi, dan kondisi kendaraan. Sedangkan menurut penelitian terdahulu oleh riset yang dibuat oleh Prasetya, memaparkan bahwa citra merek mempengaruhi secara positif pada kepuasan pelanggan Gojek fitur Go-Pay di Surabaya (Prasetya et al., n.d. 2020).

Menurut (Megawaty & Avisia, 2022) Pada sistem informasi Aplikasi Grab terdapat menu penilaian, yang mana konsumen dapat memberikan penilaian berupa sistem pemberian bintang kepada driver atas pelayanan yang di berikan dan juga pengguna dapat memberikan terkait kemudahan dan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi grab. Dalam hal ini aplikasi Grab terus selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya masing-masing dalam segi persaingan transportasi online khususnya pada sistem dan aplikasi yang digunakan. Jadi perlu di lakukannya evaluasi untuk mengukur seberapa puas pelanggan menggunakan grab.

Berdasarkan analisis awal, masyarakat saat ini lebih tertarik menggunakan transportasi daring daripada transportasi konvensional karena dua alasan utama, salah satunya adalah popularitas Grab yang mendominasi unduhan aplikasi di Playstore dan iOS, mengungguli kompetitor sejenis seperti Go-jek dan maxime. Walaupun aplikasi Grab banyak digunakan aplikasi Grab masih mempunyai kelemahan yang bisa dirasakan oleh pelanggan, yaitu ketepatan dari peta ketika menentukan lokasi masih kurang, lokasi tujuan yang dimasukkan pengguna tidak terdeteksi atau terbaca oleh aplikasi (Syamsu & Retno, 2017). Isu yang disorot di atas menunjukkan bahwa layanan transportasi online telah mulai dipertimbangkan oleh konsumen dan secara bertahap menjadi alternatif bagi transportasi konvensional. Seiring dengan meningkatnya signifikansi layanan transportasi online, kualitas aplikasi seluler akan menjadi fokus utama yang memengaruhi kelangsungan dan kesuksesan layanan tersebut. setiap suksesnya sebuah bisnis terdapat pada kepuasan pengguna yang mana, Hal ini terjadi melalui cara dan rencana penjualan yang tersusun dengan baik. Memastikan kepuasan pelanggan adalah penting karena pada dasarnya yang memakai barang atau jasa dalam bisnis adalah pelanggan.

Menggunakan evaluasi pengguna, menjadi sangat penting untuk mengukur kepuasan pengguna yang pada akhirnya dapat memberikan gambaran tentang kesuksesan implementasi suatu sistem berdasarkan persepsi pengguna. Karena itu, dilakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang dalam menggunakan Aplikasi Grab. Tujuan utama penelitian saat ini adalah penelitian ini akan menguraikan dimensi kepuasan pengguna pada aplikasi mobile layanan transportasi online yaitu Grab pada Mahasiswa Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.

Untuk menyelesaikan masalah diatas ,penulis memilih teori Technology Acceptance Model (TAM) yang merupakan gagasan dari Davis F. D, 1989 karena pada penggunaanya, TAM menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan akan menentukan penerimaan pengguna pada suatu teknologi informasi yang digunakan. Dengan memanfaatkan TAM, akan terlihat hubungan antara keyakinan pengguna terhadap manfaat suatu teknologi dengan reaksi dan rasa ingin tahu untuk menggunakan teknologi tersebut, yang akhirnya akan menghasilkan loyalitas penggunaan.

Penggunaan metode TAM berdasarkan di teori psikologi yang menggambarkan tingkah laku pengguna teknologi informasi yang didasarkan keyakinan, sikap, niat, dan hubungan perilaku pengguna. Metode TAM diterapkan karena mencakup beberapa persepsi yang dapat digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna (Farikhah & Nerisafitra, 2022, hlm. 1). Dalam riset menggunakan TAM ini ada 5 variable yaitu Persepsi kemudahan penggunaan ( *perceived Ease of Use/ PEOU* ) , persepsi kemanfaatan ( *perceived usefulness / PU* ) , sikap penggunaan ( *Attitude toward uf using / ATU* ) , Perilaku untuk tetap menggunakan ( *Behavioral intention to Use / ITU* ) ,dan Kondisi nyata penggunaan sistem ( *Actual System Usage / ASU* ).

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peliti akan mengadakan riset terhadap pengguna pada aplikasi GRAB dengan judul **“Evaluasi Kepuasan Pengguna Grab Sebagai Transportasi Online Melalui Pendekatan TAM**

## (Studi Mahasiswa Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang)

### 1.2 Identifikasi Masalah

Dari konteks yang telah paparkan diatas, masalah penelitian bisa diidentifikasi sebagai berikut , Ditemukan permasalahan seperti informasi pada aplikasi Grab yang kurang optimal sehingga setiap pengguna mendapat layanan yang berbeda, sehingga terjadi pro dan kontra, lebih khususnya hal ini dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.

### 1.3 Rumusan Masalah

Dilihat dari identifikasi masalah diatas dengan ini peneliti menyusun masalah sebagai berikut ;

1. Bagaimana menganalisis tingkat minat mahasiswa Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang dalam menggunakan aplikasi Grab berdasarkan *Perceived Ease Of Use* , *Perceived Usefulness*, *Behavioral Intention*, *Actual Use*, dan *Attitude Toward Using* dengan User Satisfaction?
2. *Variabel-variabel* apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi Grab ?

### 1.4 Batasan masalah

Berdasarkan rumusan permasalahan yang sudah di sampaikan diatas , maka batasan masalah pada riset ini akan dibatasi pada :

- a. Analisis dilakukan pada pengguna yang melakukan interaksi melalui aplikasi Grab khususnya mahasiswa Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.
- b. Dalam catatan sistem ini penulis akan menganalisis dan mengukur kepuasan pengguna aplikasi Grab dengan model TAM ( Technology Acceptance Model ).
- c. Metode yang akan di gunakan pada penelitian ini yaitu kuantitatif dengan kualifikasi pemakaian aplikasi Grab Mahasiswa Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.
- d. Penelitian ini menggunakan 5 poin skala linkert.

## 1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian dilihat dari permasalahan diatas adalah ;

1. Mengetahui minat mahasiswa FTI Universitas Merdeka Malang untuk menggunakan aplikasi Grab berdasarkan *Perceived Of Use* , *Perceived Usefulness*, *Behavioral Intention*, *Actual Use*, dan *Attitude Toward Using* dengan kepuasan pengguna.
2. Mengetahui *variabel-variabel* yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan aplikasi Grab.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Hasil yang didapatkan pada penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk berbagai pihak yang terkait, diantaranya ;

### 1.6.1 Manfaat bagi peneliti

1. Memenuhi salah satu persyaratan kelulusan strata satu ( S1 ) Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.
2. Menambah wawasan dan pengetahuan pada peneliti dengan menerapkan ilmu pengetahuan yang di peroleh dari perkuliahan.

### 1.6.2 Manfaat bagi Universitas

1. Memahami kemampuan mahasiswa dalam melaksanakan materi akademis yang sudah di peroleh dan bahan evaluasi untuk mengembangkan keilmuannya.
2. Dapat dijadikan referensi untuk pengembangan penelitian berikutnya

### 1.6.3 Manfaat bagi perusahaan

1. Dapat dijadikan sebagai acuan dalam pengembangan aplikasi Grab kedepannya agar pengguna semakin nyaman dan puas menggunakan aplikasi.
2. Dapat meningkatkan mutu dari aplikasi dari segi kegunaan dan fungsinya.