

## BAB I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar belakang

Perkembangan teknologi yang semakin canggih membawa pengaruh berkembangnya platform baru yang mengefektifitaskan kegiatan manusia. Salah satu perkembangan yang sangat berdampak pada berbagai bidang yaitu perkembangan internet. Internet membantu manusia dalam beraktivitas dan memenuhi kebutuhannya dan seiring waktu jumlah pengguna internet kian bertambah banyak yaitu pada periode 2022 hingga 2023 tercatat sebanyak 215.63 juta pengguna internet berdasarkan survei oleh Lembaga Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII)

Penggunaan internet tentu berkaitan dengan adanya perangkat *mobile* yang menjadikan masyarakat Indonesia menyukai kemudahan. Dapat dilihat pada pemilihan transportasi yang digunakan berdasarkan hasil survei Komunitas Konsumen Indonesia (KKI) bahwa pada daerah perkotaan sebanyak 99,7% dari total 625 responden menggunakan jasa transportasi *online* yang terdiri dari taksi dan ojek *online* untuk pilihan pada transportasi darat(KKI, 2020). Hal inilah yang menjadi salah satu faktor yang memicu untuk semakin berkembangnya perusahaan layanan penyedia jasa transportasi berbasis *online* di Indonesia. Bersumber pada laporan *We Are Social 2020 - Digital 2020* Indonesia sebanyak 21,7 juta orang menggunakan layanan *ride-hailing* atau *sharing* tumpangan serta 75% pengguna internet menggunakan aplikasi *mobile* yang terkoneksi dengan pemetaan[1].

Saat ini perusahaan penyedia jasa transportasi online sudah bervariasi yaitu Grab, Gojek, Maxim, Indrive, dan lain lain. Perkembangan dari masing-masing aplikasi transportasi online ini tentunya berada pada rentang waktu yang berbeda. Aplikasi Maxim yang berasal dari perusahaan negara Rusia mulai menghadirkan eksistensinya di Indonesia pada tahun 2018. Tercatat pengguna maxim di tahun 2018 yaitu sekitar 10.000 pengguna dan mengalami peningkatan sebanyak 31 kali dengan rata-rata pertumbuhan sebanyak 160% per bulan pada tahun 2019 yaitu sejumlah 500.000 pengguna (id.taximaxim, 2020). Peningkatan yang terjadi pada pengguna aplikasi Maxim tentunya diawali dengan minat masyarakat dalam menggunakan aplikasi Maxim. Oleh sebab itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis faktor apa saja yang memengaruhi minat pengguna terhadap layanan aplikasi transportasi *online* Maxim. Menurut Jogiyanto (2007:29) Minat merupakan suatu kehendak untuk melaksanakan suatu perilaku dan bersifat dinamis yaitu bisa berubah seiring suatu waktu. Menurut Kotler dalam Arifyanto & Kholidah (2020:8) minat adalah suatu hasrat yang muncul setelah memperoleh rangsangan dari produk yang ditemukan serta timbul keinginan untuk mencoba produk tersebut hingga akhirnya tertarik untuk membeli dan memiliki produk tersebut. Oleh karena itu, penting untuk suatu perusahaan mengetahui minat. Dalam memunculkan suatu minat dalam menggunakan suatu layanan biasanya berawal dari adanya rasa kepercayaan yang diterima oleh pengguna, kemudahan dan manfaat penggunaan aplikasi.

Penelitian ini akan mengimplementasikan metode *Technology Acceptance Models* (TAM) untuk menilai bagaimana minat pengguna pada aplikasi Maxim di Indonesia. *Technology Acceptance Models* (TAM) bertujuan untuk menjelaskan mengenai penerimaan pengguna terhadap teknologi yang digunakan berdasarkan kepercayaan, hubungan perilaku pengguna, niat, dan sikap [3]. Variabel yang akan digunakan dalam model ini yaitu faktor persepsi kemudahan penggunaan

(*Perceived Ease of Use*), persepsi manfaat (*Perceived Usefulness*), minat perilaku penggunaan (*Behavioral Intention to Use*), keamanan (*Perceived Security*), privasi (*Perceived Privacy*), dan juga kepercayaan (*Perceived Trust*).

## **1.2. Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan sebelumnya, adapun perumusan masalah yang akan dibahas :

1. Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi minat pengguna aplikasi Maxim?
2. Bagaimana persepsi *trust* dapat memengaruhi minat pengguna aplikasi Maxim?

## **1.3. Pernyataan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan sebelumnya adapun pernyataan masalah yang akan dibahas yaitu

1. Kualitas layanan maxim yang menyebabkan terjadinya peningkatan pengguna secara drastis.
2. Bahwa persepsi *trust* memiliki pengaruh yang cukup signifikan terhadap minat pengguna aplikasi Maxim

## **1.4. Tujuan**

Adapun tujuan dari dilakukannya penelitian ini, antara lain :

1. Mengidentifikasi faktor yang memengaruhi minat pengguna aplikasi Maxim.
2. Menganalisis hasil dari persepsi *trust* terhadap minat pengguna aplikasi Maxim.

## **1.5. Batasan Masalah**

Berdasarkan perumusan masalah, diketahui nilai-nilai batasan dalam penelitian, antara lain:

1. Penelitian ini akan mengimplementasikan metode *Technology Acceptance Models* (TAM) yang dimodifikasi variabelnya dengan menambahkan variabel keamanan (*Perceived Security*), privasi (*Perceived Privacy*), dan juga kepercayaan (*Perceived Trust*).
2. Pengumpulan data akan dilakukan melalui kuesioner yang akan disebarakan kepada masyarakat Indonesia pengguna aplikasi Maxim.

## 1.6. Hipotesis

1. Persepsi kepercayaan berpengaruh positif terhadap munculnya minat pengguna pada aplikasi transportasi *online* Maxim.

## 1.7. Alur Penelitian

Penelitian akan dimulai dengan tahap studi literatur yaitu mencari referensi dan jurnal dengan topik yang berkaitan dengan penelitian ini untuk menyusun model penelitian. Penelitian akan dilakukan dengan metode kuantitatif dalam mencari dan mengumpulkan data yang akan dilakukan dengan adanya responden sebagai sumber utama dengan membagikan kuesioner yang akan dibuat nantinya. Kuesioner ini akan menjadi sumber data yang akan dianalisis di dalam penerapan metode pemodelan *Technology Acceptance Models* (TAM) pada pengguna aplikasi maxim di Indonesia.

Penelitian ini akan berisi mengenai bagaimana penerapan model terhadap penggunaan aplikasi Maxim di Indonesia dengan menggunakan *Technology Acceptance Models* (TAM). Tahap pertama akan dipaparkan mengenai model *Technology Acceptance Models* (TAM) untuk penggunaan aplikasi Maxim yang didalamnya akan dijelaskan mengenai proses penerimaan dan beberapa faktor yang akan mempengaruhi adanya penerapan teknologi di masyarakat.

Tahap kedua akan dipaparkan mengenai model penelitian beserta dengan variabel eksternal *Technology Acceptance Models* (TAM).

Tahap ketiga akan dipaparkan mengenai metode pengumpulan data dengan membagikan kuesioner kepada para pengguna aplikasi maxim di Indonesia. Selanjutnya pada tahap terakhir akan dipaparkan mengenai proses uji validitas dan reliabilitas terhadap data yang sudah dikumpulkan dan kemudian dilakukan pemodelan untuk dapat menghasilkan hasil akhir yang berupa nilai validasi dari model penelitian yang akan menghasilkan data baru, sehingga dapat memberi gambaran bagaimana penerimaan dan penggunaan aplikasi Maxim di Indonesia

## 1.8. Sistematika Penulisan

Tugas Akhir ini disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

### ● BAB I Pendahuluan

Bab I Pendahuluan membahas mengenai latar belakang, perumusan masalah, pernyataan masalah, batasan masalah, rencana kegiatan, sampai dengan tujuan pengerjaan Tugas Akhir.

### ● Bab II Kajian Pustaka

Bab II Kajian Pustaka membahas mengenai fakta dan teori yang berkaitan dengan perancangan sistem untuk mendirikan landasan berfikir. Dengan menggunakan fakta dan teori yang dikemukakan pada bab ini penulis menganalisis kebutuhan akan rancangan arsitektur sistem yang dibangun.

- **BAB III Metodologi dan Desain Sistem**

Bab III Metodologi dan Desain Sistem menjelaskan tentang metode penelitian, rancangan sistem dan metode pengujian yang akan dilakukan dalam penelitian.