

ABSTRAK

Go- Jek adalah salah satu perusahaan bisnis jasa transportasi *online* di Indonesia. Banyak kemudahan dan keuntungan yang didapatkan ketika menggunakan jasa transportasi *online* seperti Go-Jek. Layanan yang dimiliki Go-Jek dipakai secara aktif oleh 15 juta orang setiap minggunya. Para *weekly active user* ini dilayani sekitar 900.000 mitra pengemudi Go-Jek. Setiap bulannya, lebih dari 100 juta transaksi terjadi di *platform* Go-Jek. Meskipun demikian, terdapat beberapa masalah yang masih menjadi kendala ketika menggunakan jasa Go- Jek. Diantaranya sistem yang sering eror, informasi yang didapatkan calon penumpang dari aplikasi yang sering tidak sesuai dan keamanan data pengguna. Kedisiplinan, kejujuran dan kepedulian mitra juga sering menjadi masalah bagi beberapa pengguna.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah masyarakat dapat menerima sebuah teknologi dan mengetahui kepercayaan pengguna terhadap perusahaan. Penelitian ini juga dilakukan untuk mengetahui kepuasan pengguna dari dua hal tersebut melalui indikator *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, kepercayaan dan kepuasan pengguna.

Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara *sampling* kuota pada pengguna Go-Jek yang berdomisili di 50 kota di Indonesia. Sebanyak 688 kuesioner dari para responden telah dikumpulkan dan diolah menggunakan teknik *Structural Equation Modeling* dengan pendekatan *Confirmatory Factor Analysis*. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan Lisrel 8.80.

Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat bahwa *perceived ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived usefulness*, begitu juga dengan *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap kepercayaan. Selain itu, kepuasan pengguna dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh *perceived usefulness* dan kepercayaan. Adapun variabel *perceived ease of use* yang tidak berpengaruh pada kepuasan pengguna Go-Jek.

Penelitian ini diharapkan menjadi referensi bagi perusahaan meningkatkan kualitas aplikasi, mengembangkan variasi jasa yang ditawarkan dan mengelola para mitra menjadi lebih baik. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan dapat mempertimbangkan untuk menambah variabel penelitian lainnya dan meneliti kompetitor Go- Jek sebagai objek penelitian.

Kata Kunci: *Technology Acceptance Model; Perceived Usefulness; Perceived Ease of Use; Kepercayaan; Kepuasan*