

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Aspek kehidupan mempunyai tugas penting dalam perkembangan Teknologi Informasi. Dengan adanya peningkatan Teknologi Informasi saat ini masyarakat lebih dipermudah dalam mendapatkan dan memanfaatkan informasi penting yang mereka inginkan, sehingga dapat meningkatkan keberlangsungan kehidupan dalam bermasyarakat (Kurniawan, 2012). Masyarakat sangat memberikan pengaruh dalam peningkatan Teknologi Informasi, sebagai contoh pada perkembangan sebuah Sistem Informasi yang terhubung dengan kebutuhan masyarakat yaitu dalam bidang transportasi.

Bidang transportasi merupakan salah satu bagian yang menggerakkan perekonomian masyarakat, sehingga dibutuhkan sebuah penerapan Sistem Informasi didalam bidang Transportasi tersebut. Hal ini sangat penting dilakukan karena bertujuan dalam memberikan peningkatan perencanaan serta kemudahan dalam proses bertransportasi (Hanum 2009).

Salah satu penerapan Sistem Informasi yang memiliki keterkaitan dengan bidang transportasi ialah Aplikasi Grab. Dimana Aplikasi Grab merupakan sebuah Aplikasi yang dikeluarkan oleh Perusahaan Grab dimana perusahaan tersebut berasal dari Singapura. Aplikasi Grab memberikan penawaran layanan berupa layanan transportasi, layanan kurir, dan layanan antar makanan. Aplikasi Grab pun telah berkembang pesat dengan melihat dari banyaknya unduhan yang dilakukan sebanyak 100 juta kali. Meskipun aplikasi ini telah diunduh sebanyak 100 juta kali di Playstore ("Grab - Transport, Food Delivery, Payments - Apps on Google Play" n.d.). Aplikasi Grab masih memiliki kekurangan yang dirasakan dari sisi pengguna, terkadang akurasi dari peta ketika menentukan titik lokasi masih kurang tepat, serta lokasi tujuan yang dimasukkan pengguna terkadang tidak terdeteksi oleh Aplikasi Grab tersebut (Permana, Aknuranda, and Rokhmawati, n.d.). Dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa masih terdapat kekurangan dari pada Aplikasi Grab itu sendiri. Hal ini

menunjukkan bahwa penerapan Aplikasi Grab belum sepenuhnya sukses diterapkan.

Suatu Sistem Informasi dapat dikatakan sukses diterapkan jika bisa dibuktikan dapat menimbulkan dampak ataupun keuntungan yang berguna yang dirasakan oleh penggunanya. Berdasarkan hal diatas maka peneliti melakukan penelitian pengukuran kesuksesan Aplikasi Grab dengan menggunakan pendekatan kesuksesan Delone and McLean (2003) yang telah diperbarui dari versi sebelumnya pada tahun 1992. Dalam pendekatan Delone and McLean, terdapat 6 variabel evaluasi yaitu: *Information Quality* (kualitas informasi), *System Quality* (kualitas sistem), *Service Quality* (kualitas pelayanan), *Use* (penggunaan), *User Satisfaction* (kepuasan pengguna), dan *Net Benefit* (Manfaat bersih). Adapun penggunaan model sistem Delone dan McLean dianggap baik dan cocok untuk mengukur tingkat kesuksesan dan tingkat kepuasan dalam penerapan Aplikasi Grab itu sendiri (Saputri and Kunang, n.d.). Sudut pandang yang diambil dari penelitian ini adalah sudut pandang pengguna dalam aspek kepuasan dan niat untuk menggunakan Aplikasi Grab yang berada di kota Palembang (Huse, n.d.).

Dalam ulasan teori di atas, maka penulis mengemukakan suatu konseptual yang berfungsi sebagai penuntun sekaligus sebagai alur berpikir penulis dalam menyelesaikan penelitian yang berjudul **“Analisis Kesuksesan Aplikasi Grab Dari Persepektif Pengguna Masyarakat Kota Palembang Menggunakan Pendekatan Delone dan Mclean”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Perumusan masalah yang di dapatkan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui “Bagaimana menganalisa kesuksesan aplikasi Grab dari persepektif pengguna masyarakat Kota Palembang menggunakan pendekatan Delone dan Mclean?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Pada penelitian ini penulis memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui faktor-faktor pendorong kesuksesan Aplikasi Grab

2. Untuk memberikan rekomendasi strategi untuk meningkatkan kesuksesan Aplikasi Grab dilihat dari faktor-faktor pendorong kesuksesan Aplikasi Grab dari persepektif pengguna masyarakat yang ada di Kota Palembang.

#### **1.4 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah**

Agar permasalahan terfokus dan lebih terarah, maka ruang lingkup masalah dibatasi pada:

1. Menganalisa tingkat kesuksesan Aplikasi Grab dari pengguna aplikasi Grab dengan menggunakan pendekatan Delone dan Mclean
2. Sampel penelitian ini terdiri dari pengguna aplikasi Grab yang ada di Kota Palembang.
3. Penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner untuk mengukur tingkat kesuksesan aplikasi Grab.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat kepada beberapa pihak, antara lain:

##### **1. Pihak Grab**

Pihak Grab dapat lebih mengetahui mengenai faktor pendorong yang mempengaruhi kesuksesan Aplikasi Grab yang dimiliki, sehingga dapat melakukan evaluasi dan pengembangan-pengembangan untuk lebih meningkatkan kesuksesan Aplikasi Grab.

##### **2. Masyarakat pengguna Aplikasi Grab**

Masyarakat yang menjadi pengguna Aplikasi Grab dapat lebih mengetahui tentang Aplikasi tersebut, terutama terkait kualitas informasi, sistem, dan layanan yang ditawarkan oleh Pihak Grab.

##### **3. Pengendara ojek yang menjadi mitra Grab**

Para pengendara ojek dapat lebih memahami bahwa bentuk layanan yang diberikan merupakan salah satu faktor penting yang dapat menyebabkan meningkatnya kepuasan dan niat pelanggan untuk menggunakan Aplikasi Grab.

#### 4. Peneliti

Dapat Mengetahui cara menganalisa Kesuksesan Aplikasi Grab berdasarkan Variabel yang ada pada pendekatan Delone dan Mclean.

### 1.6 Metodologi Penelitian

#### 1.6.1 Waktu dan Tempat penelitian

##### 1 Waktu Penelitian

Waktu Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Oktober 2020 hingga bulan Februari 2022.

##### 2 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Masyarakat di Kota Palembang yang menggunakan Aplikasi Grab

#### 1.6.2 Alat dan Bahan

Dalam proses pembuatan hasil tugas akhir ini, penulis menggunakan beberapa alat dan bahan yaitu Perangkat Keras (Hardware) dan Perangkat Lunak (Software). Berikut ini merupakan alat dan bahan yang dipergunakan dalam proses pembuatan tugas akhir :

##### 1. Perangkat Keras ( Hardware )

- *Leptop Asus X455L*
- *Leptop HP*
- *Printer*
- *Flashdisk*

##### 2. Perangkat Lunak ( Software )

- *Windows 10*
- *Microsoft word 2010*
- *Microsoft excel 2010*
- *SPSS versi 20*
- *Google Chrome*

#### 1.6.3 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bersifat

deskriptif. Pendekatan kuantitatif ini merupakan suatu pendekatan penelitian dengan mengelolah dan menyajikan suatu data dengan menggunakan perhitungan statistika melibatkan angka-angka atau skor/nilai sehingga memungkinkan penulis dapat mengambil keputusan secara obyektif. Pendekatan ini digunakan karena dianggap relevan dengan rumusan masalah yang hendak di bahas dalam penelitian ini, yaitu untuk mengetahui kesenjangan variable yang berhubungan dengan tingkat kesuksesan penerapan aplikasi Grab ( Wulandari et al, 2016). Penelitian ini mengambil tempat di Kantor Grab (Cabang Palembang) JL. Residen Abdul Rozak, No 112 B,C,D Bukit Sangkal, Kalidoni, Kota Palembang, Sumatera Selatan, 30163.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah Kuesioner yang terdiri dari 6 variabel yaitu : *Information Quality* (kualitas informasi), *Sistem Quality* (kualitas sistem), *Service Quality* (kualitas pelayanan), *Use* (penggunaan), *User Satisfaction* (kepuasaan pengguna), dan *Net Benefit* (Manfaat bersih).

#### **1.6.4 Metode Pengumpulan Data**

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Observasi

Observasi dilakukan sebagai salah satu proses pengumpulan data dengan cara wawancara dan kuisisioner, dilakukan peninjauan dan penelitian langsung di lapangan sekaligus untuk meminta izin dalam pengambilan objek disana. Observasi dilakukan pada tanggal 30 Oktober 2020 di Kantor Grab Palembang.

2. Kuesioner

Kuisisioner merupakan instrument atau alat pengumpulan data yang berisi sejumlah pertanyaan-pertanyaan yang harus dijawab atau direspon oleh responden (Sutopo, 2006:82). Pada penelitian ini, kuisisioner akan dibagikan kepada responden yang bersangkutan pada saat penyusunan skripsi, dimana responden pada penelitian ini adalah pengguna Aplikasi Grab yang ada di

Kota Palembang.

### 3. Studi Literatur

Studi literatur adalah cara yang dipakai untuk menghimpun data-data atau sumber-sumber yang berhubungan dengan topik yang diangkat dalam suatu penelitian. Studi literatur bisa didapat dari berbagai sumber, jurnal, buku dokumentasi, internet dan pustaka.

#### 1.6.5 Sistematika Penulisan

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

##### **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini akan dijelaskan landasan teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

##### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini akan berisi tentang langkah-langkah apa saja yang dilakukan penulis dalam melakukan penelitian ini.

##### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini mencakup hasil dan pembahasan dari Analisis Kesuksesan Aplikasi Grab dari Persepektif pengguna masyarakat Kota Palembang dengan menggunakan pendekatan Delone dan Mc Lean.

##### **BAB V PENUTUP**

Dalam bab ini menjelaskan secara garis besar mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.