

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada beberapa tahun terakhir perkembangan Teknologi Informasi (TI) cukup membawa perubahan. Seiring perkembangan zaman, kegiatan masyarakat juga tidak terlepas dari penggunaan teknologi informasi. Teknologi informasi menjadi komponen yang penting dalam kehidupan sehari-hari. Internet, salah satu buah dari perkembangan teknologi informasi, cukup bermanfaat dalam menunjang kinerja organisasi dan bisnis. Persaingan bisnis mulai meningkat dengan penggunaan internet. Saat ini, Internet cukup berkembang dan menawarkan banyak aplikasi berbasis web yang dapat dimanfaatkan organisasi untuk menawarkan produk mereka dan mempertahankan pelanggan (Tan & Teo, 2000 dalam Martins *et al.*, 2014).

Bermula dari *e-commerce* yang pada awalnya hanya sebatas kegiatan transaksional secara elektrik, kemudian berkembang dengan cakupan lebih luas menjadi *e-business*, menjadi trend baru di dunia perekonomian. *E-business* mengintegrasikan semua kegiatan bisnis berbasis teknologi internet. Penggunaan model *e-business* sangat membantu organisasi perusahaan menekan biaya operasional dalam menjalankan bisnisnya. (Xue, Hitt, & Chen, 2011). Model *e-business* menjawab semua pertanyaan bagaimana sebuah perusahaan akan menghasilkan pendapatan dan memastikan sendiri keuntungannya. (Brzozowska, 2015). Dunia perbankan telah terlebih dahulu melakukan ekspansi bisnis dan menerapkan aplikasi teknologi informasi sejak 1990-an berupa *internet banking* yang terus berkembang hingga sekarang. Cara ini memicu bisnis lain untuk ikut masuk ke dunia *online* salah satunya penyedia jasa transportasi.

Penyedia jasa transportasi terus mengembangkan bisnisnya hingga akhirnya mereka menyediakan aplikasi untuk melakukan *booking* penggunaan jasa transportasi. Saat ini media *booking* transportasi bukan hanya sebatas reservasi tiket, tetapi juga bisa menjemput pelanggan secara langsung seperti Go-Jek. Go-Jek merupakan salah satu aplikasi penyedia jasa transportasi online yang tengah berkembang. Go-Jek menawarkan banyak layanan, tetapi layanan utama yang diunggulkan yakni adalah layanan *Go-Ride* dengan moda transportasi ojek motor, yang praktis dan bisa menjangkau sampai pelosok sudut suatu daerah. Pada dasarnya *Go-Ride* sama saja dengan ojek motor biasa, namun mereka lebih aktif mencari pelanggan dengan menerima notifikasi dari aplikasi dan melakukan penjemputan saat itu juga. Tentu saja hal ini cukup memudahkan pelanggan.

Ditengah berkembangnya aplikasi yang dinilai memudahkan pelanggan ini, ada pihak yang merasa dirugikan sehingga menentang adanya Go-Jek. Pada tahun 2015, Go-Jek sempat ditentang oleh beberapa pihak, terutama para pengemudi taksi dan ojek konvensional. Mereka menilai Go-Jek mematikan pasaran ojek dan taksi konvensional. Go-Jek juga sempat dilarang beroperasi oleh pemerintah melalui Surat Pemberitahuan Nomor UM.3012/1/21/Phb/2015 ditandatangani oleh Menteri Perhubungan Ignasius Johan tertanggal 9 November 2015. Masyarakat menilai bahwa larangan ini justru akan mengancam ekonomi rakyat karena para *driver* Go-Jek akan kehilangan profesinya. Setelah menuai banyak kritikan, akhirnya pemerintah mencabut larangan 17 Desember 2015. Keputusan untuk mencabut larangan ini disambut hangat oleh sebagian masyarakat namun belum mencakup secara masif.

Meskipun aplikasi-aplikasi semacam ini menawarkan kemudahan bagi pengguna, adopsi teknologi masih terbatas dan dalam banyak kasus jatuh jauh dari harapan (Bielski, 2003). Fakta diatas mencerminkan bahwa penerimaan teknologi Go-Jek masih menjadi

kontroversi di masyarakat. Agar aplikasi ini menguntungkan kedua belah pihak (pelanggan dan organisasi), maka perlu untuk menganalisis persepsi yang sebenarnya dan alasan utama kesediaan orang untuk mengadopsi teknologi ini (Lee, 2009; Liao & Cheung, 2002).

Beberapa penelitian sebelumnya sudah membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna teknologi informasi, ada pekerjaan empiris terbatas yang bersamaan menangkap faktor keberhasilan (positif) dan faktor resistensi (negatif) yang mendorong pelanggan untuk mengadopsi teknologi (Lee, 2009). Dari premis tersebut bisa diartikan bahwa teknologi belum sepenuhnya diterima karena dalam penggunaannya masih ada faktor penolakan. Oleh karena itu penerimaan teknologi dalam hal ini masih perlu dianalisis lebih lanjut.

Model penerimaan teknologi atau TAM (*technology acceptance model*) merupakan metode yang sangat sering digunakan dalam penelitian untuk mengetahui seberapa berhasil suatu inovasi teknologi baru diterima oleh masyarakat. Disisi lain, sebuah faktor yang tidak dapat dipisahkan dari dunia teknologi yaitu faktor risiko juga dinilai turut berkontribusi mempengaruhi seseorang dalam mengadopsi suatu teknologi baru.

Martins *et al.* (2014) telah melakukan penelitian tentang penerimaan teknologi dengan mengombinasikan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dan Persepsi Risiko (*Perceived Risk*) yang diaplikasikan pada *internet banking*. Model UTAUT merupakan model penerimaan teknologi yang menjelaskan perilaku *user* terhadap teknologi informasi (Venkatesh *et al.*, 2003). Model ini merupakan merger dari delapan model penerimaan teknologi terkemuka yaitu *Theory of Reasoned Action* (TRA), *Technology Acceptance Model* (TAM), *Motivational Model*

(MM), *Theory of Planned Behavior* (TPB), *combined TAM and TPB*, *Model of PC Utilization* (MPTU), *Innovation Diffusion Theory* (IDT), dan *Social Cognitive Theory* (SCT). Persepsi Risiko menurut Baurer (1960) yaitu ketidakpastian tentang konsekuensi negatif yang mungkin timbul dalam menggunakan produk atau jasa. Featherman dan Pavlou (2003) mendefinisikan Persepsi Risiko “potensi kerugian dalam mengejar hasil yang diinginkan dalam menggunakan *e-service*”.

Berdasarkan uraian diatas, pada penelitian ini penulis akan meneliti lebih lanjut untuk memperoleh bukti empiris apakah dengan teori yang sama tetapi aplikasi, populasi, waktu dan tempat yang berbeda apakah akan menunjukkan hasil yang sama dengan mengangkat judul “Integrasi Aspek Risiko (*risk*) dalam model UTAUT untuk Menganalisis Penerimaan Teknologi *Go-Ride*”.

1.2 Rumusan Masalah

Model UTAUT yang dikembangkan Venkatesh *et al.* (2003) ini menggambarkan bahwa minat perilaku (*Behavioral Intention*) dan perilaku penggunaan (*Use Behavior*) dipengaruhi oleh empat faktor yakni *Performance Expectacy* (PE), *Effort Expectacy* (EE), *Social Influence* (SI), dan *Facilitating Condition* (FC). Keempat factor tersebut dimoderasi oleh factor jenis kelamin (*gender*), usia (*age*), pengalaman (*experience*), dan kerelaan dalam penggunaan (*voluntariness of use*). Pada model persepsi risiko yang diintegrasikan dengan TAM, Featherman dan Pavlou (2003) mengidentifikasi ada tujuh macam tipe risiko yaitu risiko kinerja (*Performance Risk*), risiko finansial (*Financial Risk*), risiko kesempatan/waktu (*Time Risk*), risiko sosial (*Social Risk*), risiko psikologis (*Psychological Risk*) dan risiko keseluruhan (*Overall Risk*) yang membangun persepsi risiko dan berpengaruh negatif terhadap *adoption intention*.

Martins *et al.* (2014) berhasil mengombinasikan dua model penelitian diatas dengan memodifikasinya. Mengacu pada penelitian Martins *et al.* (2014) penelitian ini akan mengombinasikan model UTAUT dan Persepsi Risiko yang akan diaplikasikan pada *Go-Ride* dengan hanya menyertakan *Performance Risk* (PFR), *Financial Risk* (FR), *Time Risk* (TR) sebagai faktor risiko yang akan mempengaruhi *Behavioral Intention* (BI) serta tidak menyertakan *voluntariness of use* sebagai variable moderasi.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti mengangkat permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah PE berpengaruh positif terhadap BI dengan dimoderasi *gender* dan *age*?
2. Apakah EE berpengaruh positif terhadap BI dengan dimoderasi *gender*, *age* dan *experience*?
3. Apakah SI berpengaruh positif terhadap BI dengan dimoderasi *gender*, *age* dan *experience*?
4. Apakah PFR berpengaruh negatif terhadap BI?
5. Apakah FR berpengaruh negatif terhadap BI?
6. Apakah TR berpengaruh negatif terhadap BI?
7. Apakah FC berpengaruh positif terhadap UB dengan dimoderasi *age* dan *experience*?
8. Apakah BI berpengaruh positif terhadap UB?

1.3 Tujuan Penelitian

Sebagai pengembangan dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Martins *et al.* (2014) tujuan utama penelitian ini adalah untuk memperoleh bukti empiris apakah

dengan teori yang sama tetapi aplikasi, populasi, waktu dan tempat yang berbeda apakah akan menunjukkan hasil yang sama.

Secara lebih spesifik tujuan penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah PE berpengaruh positif terhadap BI dengan dimoderasi *gender* dan *age*.
2. Untuk mengetahui apakah EE berpengaruh positif terhadap BI dengan dimoderasi *gender, age* dan *experience*
3. Untuk mengetahui apakah SI berpengaruh positif terhadap BI dengan dimoderasi *gender, age* dan *experience*
4. Untuk mengetahui apakah PFR berpengaruh negatif terhadap BI
5. Untuk mengetahui apakah FR berpengaruh negatif terhadap BI
6. Untuk mengetahui apakah TR berpengaruh negatif terhadap BI
7. Untuk mengetahui apakah FC berpengaruh positif terhadap UB dengan dimoderasi *age* dan *experience*
8. Untuk mengetahui apakah BI berpengaruh positif terhadap UB

1.4 Manfaat Penelitian

Bagi akademisi, penelitian ini memberikan bukti empiris tentang penerapan model UTAUT sebagai alat untuk mengetahui penerimaan teknologi informasi.

Bagi perusahaan yang bergerak dibidang teknologi informasi, hasil penelitian ini dapat dijadikan refrensi untuk mengembangkan produk yang dapat diterima dan dimanfaatkan dengan pbaik oleh semua pengguna.

1.5 Sistematika Pembahasan

Penelitian ini akan disusun menjadi 5 bab yang secara singkat akan terdiri dari bab-bab sebagai berikut;

BAB I : Pendahuluan

Merupakan bab pembuka, berisi latar belakang masalah dan diskusi singkat mengenai *research gap*, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan.

BAB II : Kajian Teori Dan Pengembangan Hipotesis

Bab yang berisi mengenai *review* literatur, uraian konsep dan teori yang relevan dengan permasalahan penelitian serta bukti-bukti empiris yang kemudian dijadikan sebagai perumusan hipotesis. Pada bagian ini juga dirumuskan model penelitian yang akan diuji secara empiris pada penelitian ini.

BAB III : Metodologi Penelitian

Bab ini menguraikan tentang desain penelitian yang digunakan meliputi teknik pengumpulan data, penentuan jumlah sampel, definisi operasional, teknik untuk menilai validitas dan reliabilitas instrumen penelitian, dan pengujian kuantitatif untuk menganalisis yang dirumuskan di bab sebelumnya.

BAB IV : Analisis dan Pembahasan Hasil Penelitian

Pada bagian ini menguraikan tentang hasil penelitian, analisis data yang telah dikumpulkan melalui survey. Pembahasan dimulai dengan penyajian data deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, dan analisis apakah syarat-syarat telah dipenuhi sehingga analisis model dapat dilanjutkan. Di bab ini juga dibahas mengenai pengujian hipotesis yang diajukan di bab sebelumnya diterima atau ditolak beserta penjelasannya.

BAB V : Kesimpulan dan Saran

Bagian ini menyimpulkan hasil penelitian berdasarkan pengujian hipotesis yang telah diuji dengan data-data empiris, implikasi hasil penelitian dan memberikan saran bagi penelitian selanjutnya.