

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

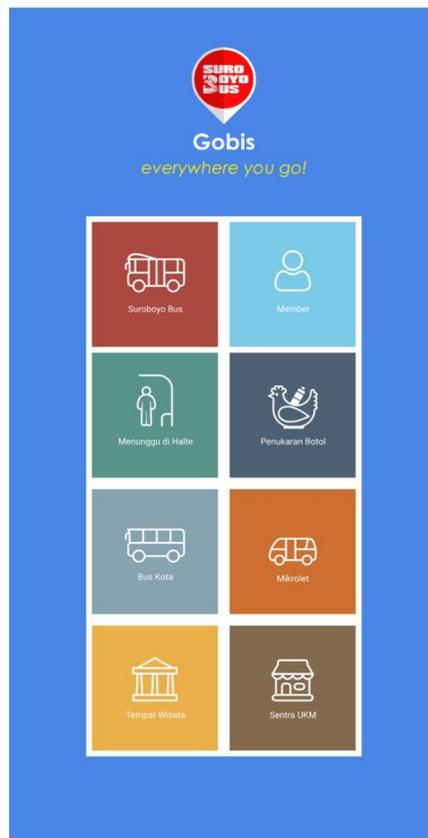
Transportasi menjadi kebutuhan penting bagi semua orang untuk menunjang aktivitas. Tujuan dari adanya transportasi yaitu untuk memberikan pelayanan berupa jasa yang dibutuhkan seluruh kalangan masyarakat. Dengan adanya transportasi dapat memudahkan perpindahan manusia atau barang dari suatu tempat ke tempat lainnya menggunakan kendaraan.

Perkembangan teknologi di era digital saat ini telah membawa perubahan disegala bidang, salah satunya pada bidang transportasi. Maraknya kasus kemacetan dan tingginya angka kecelakaan di Indonesia inilah yang melatarbelakangi perkembangan teknologi di bidang transportasi. Menurut data Badan Pusat Statistik (2018) jumlah kendaraan bermotor di Indonesia pada tahun 2018 mencapai 146,86 juta unit. Angka tersebut mengalami kenaikan dibandingkan pada tahun 2017 yang mencapai 137,21 juta unit. Jumlah tersebut terbagi menjadi mobil penumpang sebanyak 16,44 juta unit, mobil bis sebanyak 2,54 juta unit, mobil barang sebanyak 7,78 juta unit dan sepeda motor sebanyak 120,10 juta unit.

Perkembangan teknologi pada bidang transportasi mencakup pada cara pemesanan dan pembayaran transaksi jasa transportasi yang sudah tersedia secara *online*. Munculnya inovasi Aplikasi berbasis *mobile* pada jasa layanan transportasi secara *online* membuat semua orang dapat melakukan pemesanan dengan mudah dimana pun dan kapanpun melalui *smartphone*. Hal ini membuat hampir semua kalangan masyarakat sudah tidak asing bahkan cenderung sering menggunakan layanan transportasi *online*. Pengguna transportasi *online* tahun 2019 ditaksir

mencapai 21,7 juta orang, angka tersebut naik 28 persen dari tahun sebelumnya (Statista.com, 2019).

Pemerintah Kota Surabaya turut berinovasi pada bidang transportasi. Salah satunya dengan meluncurkan transportasi umum yang dinamakan dengan *Suroboyo Bus*. *Suroboyo Bus* diluncurkan pada tanggal 7 April 2018 oleh Wali Kota Surabaya, Tri Rismaharini. Bu Risma mengatakan bahwa kehadiran *Suroboyo Bus* ini diharapkan mampu mengurangi volume kendaraan di Surabaya. Untuk melengkapi layanan transportasi *Suroboyo Bus*, Dinas Perhubungan Kota Surabaya mengembangkan aplikasi bernama *Golek Bis* atau Aplikasi GOBIS (Artika Rachmi Farmita, 2018).



**Gambar 1. 1** Aplikasi GOBIS Suroboyo Bus

Aplikasi GOBIS ini dapat diunduh secara gratis yang tersedia di *Playstore* pada sistem operasi Android dan *Appstore* pada sistem operasi iOS. Tujuan dari terciptanya Aplikasi ini adalah untuk mempermudah masyarakat menggunakan transportasi umum dan menarik minat masyarakat dengan harapan dapat mengurangi jumlah kendaraan pribadi yang semakin meningkat. Dengan adanya Aplikasi GOBIS pengguna dapat mendeteksi dan memantau posisi terakhir *Suroboyo Bus* saat beroperasi (Antara, 2018). Hal tersebut dapat membantu pengguna dalam mempertimbangkan waktu menunggu kedatangan bus.

Dalam Aplikasi GOBIS ditemukan beberapa keluhan pengguna dalam ulasan *Playstore* mengenai Aplikasi ini. Diantaranya seperti pengguna mengatakan jika kecewa karena Aplikasi GOBIS tidak menunjukkan titik lokasi bus yang sesuai dengan titik sebenarnya. Selain hal tersebut pengguna juga mengeluhkan jika Aplikasi GOBIS ini mengalami *delay* dalam pengoperasiannya. Dari permasalahan-permasalahan tersebut maka dirasa perlu untuk melakukan evaluasi mengenai faktor apa saja yang mempengaruhi pengguna dalam menerima Aplikasi GOBIS. Untuk mengukur tingkat penerimaan Aplikasi GOBIS dibutuhkan suatu metode yang dapat digunakan dalam penelitian yaitu menggunakan metode UTAUT.

*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) merupakan teori yang banyak diadopsi untuk melakukan penelitian mengenai penerimaan dan penggunaan suatu teknologi informasi oleh penggunanya. Penelitian ini menggunakan model UTAUT dari Alexandra König dan Jan Grippenkoven (König & Grippenkoven, 2020). Variabel yang digunakan yaitu empat variabel inti yang terdiri dari *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence* dan

*facilitating conditions* yang mempengaruhi *behavioral intention*. Kemudian menambahkan *construct attitude toward public transport* dan *attitude towards private cars*. Dalam beberapa penelitian (Bamberg et al., 2007; Wolf & Seebauer, 2014) *construct attitude* ditemukan berpengaruh dalam konteks pilihan mode *travel*. Dan demikian diperkenalkan kembali ke UTAUT di beberapa studi salah satunya (Emmert & Wiener, 2017). Jadi, UTAUT dengan menambahkan *construct Attitude towards public transport* dan *Attitude towards private cars* untuk memeriksa faktor-faktor yang mendasari penerimaan Aplikasi GOBIS.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa model UTAUT Alexandra Konig dan Jan Grippenkoven dalam penelitian ini berisi tujuh variabel yang terdiri dari *performance expectation, social influence, facilitating condition, effort expectation, behavioral intention, attitude towards public transport* dan *attitude towards private cars*.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini yaitu :

- a. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pengguna menerima Aplikasi GOBIS yang ditinjau dari metode UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*)
- b. Faktor apa yang paling besar mempengaruhi pengguna menerima Aplikasi GOBIS yang ditinjau dari metode UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*)

### 1.3 Batasan Masalah

Batasan-batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. *E-government* yang digunakan yaitu Aplikasi GOBIS Surabaya
- b. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi variabel *performance expectation, social influence, facilitating condition, effort expectation, behavioral intention, attitude towards public transport* dan *attitude towards private cars*
- c. Responden penelitian ini didasarkan oleh pengguna Aplikasi GOBIS Surabaya pada Sistem Operasi Android
- d. Teknik sampling yang digunakan yaitu teknik *probability sampling* dengan tipe *Simple Random Sampling*.

### 1.4 Tujuan

Berdasarkan perumusan masalah tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu :

- a. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna menerima Aplikasi GOBIS yang ditinjau dari metode UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*)
- b. Mengetahui faktor yang paling besar mempengaruhi pengguna menerima Aplikasi GOBIS yang ditinjau dari metode UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*)

### 1.5 Manfaat

Manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna menerima Aplikasi GOBIS

- b. Menjadi bahan masukan bagi Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam pengembangan Aplikasi GOBIS kedepannya
- c. Menjadi referensi bagi peneliti kedepan yang akan melakukan penelitian pada bidang yang sama

## **1.6 Relevansi SI**

Menurut Davis (1991) Sistem informasi adalah suatu sistem yang menerima input atau masukan data dan instruksi, mengolah data sesuai dengan instruksi dan mengeluarkan hasilnya. Sedangkan menurut Muhyuzir (2001) Sistem informasi adalah data yang dikumpulkan, dikelompokkan dan diolah sedemikian rupa sehingga menjadi suatu informasi yang berharga bagi yang menerimanya.

Terdapat tiga pendekatan sistem informasi yaitu pendekatan teknis, pendekatan perilaku dan pendekatan sistem sosioteknis. Pendekatan teknis menekankan pada model matematis berdasarkan studi sistem informasi, selain pengetahuan tentang fisik dan kemampuan sistem. Sedangkan pendekatan perilaku berkaitan dengan isu-isu pengembangan dan pemeliharaan sistem informasi dalam jangka panjang. Pendekatan sistem sosioteknis membantu mencegah pendekatan dilakukan hanya semata-mata dari sisi pendekatan teknis atas sistem informasi.

Dalam penelitian ini termasuk ke dalam pendekatan sistem sosioteknis karena sistem informasi berbasis komputer juga berinteraksi dengan aspek-aspek yang bersifat non-teknis, yaitu aspek sosial. Masalah sosial dalam penggunaan sistem informasi muncul sebagai hasil pemikiran manusia dalam kebudayaan yang dimiliki oleh manusia itu sendiri yang terwujud dari peranannya karena interaksi sosial dalam suatu ruang lingkup tertentu (Rudito & Famiola, 2013).

## **1.7 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, relevansi SI dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan ini.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini akan dibahas beberapa teori dasar untuk menunjang penyelesaian penelitian ini, antara lain: Aplikasi Mobile, Aplikasi GOBIS, UTAUT dan beberapa tinjauan pustaka mengenai penelitian sebelumnya yang relevan serta metode *Structural Equation Modelling - Partial Least Square (SEM-PLS)*.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi metodologi yang digunakan dalam penelitian antara lain alur penelitian, studi observasi, studi literatur, identifikasi masalah, model konseptual, hipotesis penelitian, menentukan populasi dan sampel, instrumen pertanyaan, uji validitas dan reliabilitas, pengolahan dan analisis data.

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

Bab ini akan menguraikan hasil penelitian secara deskriptif yang dilakukan yaitu mengenai analisis faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna menerima Aplikasi GOBIS yang ditinjau dari metode UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) melalui pengujian hipotesis serta implikasi terhadap hasil penelitian yang dilakukan.

### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini diuraikan mengenai rangkuman yang terbagi menjadi dua bagian yaitu kesimpulan dan saran yang melampirkan penyelesaian dari hasil pembahasan, serta

saran-saran yang berisikan berbagai penyempurnaan yang mungkin dapat diterapkan kedepannya.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Pada bagian ini akan dipaparkan sumber sumber literatur yang digunakan dalam pembuatan penelitian ini

### **LAMPIRAN**

Pada bagian ini berisi beberapa dokumen yang sesuai dengan fakta dilapangan.