

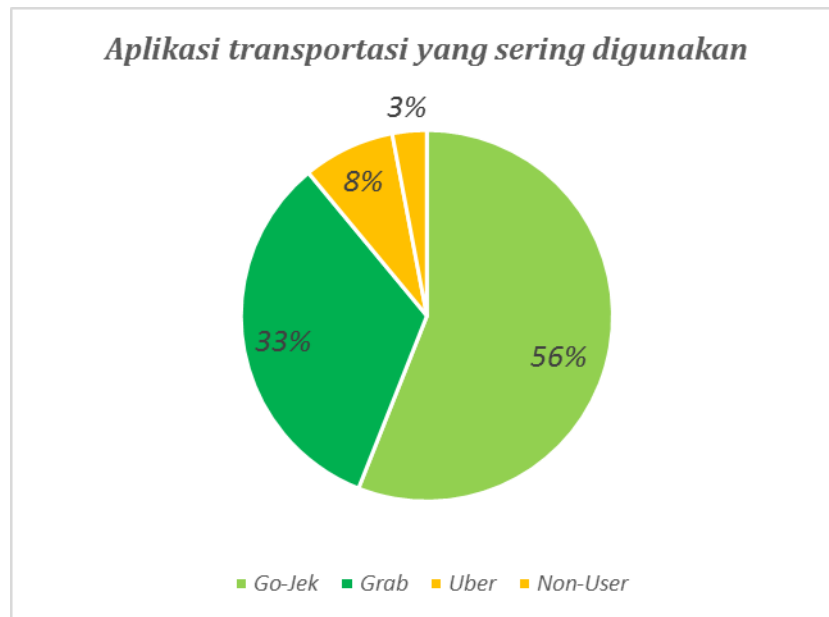
# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia usaha saat ini membawa dampak pada persaingan bisnis yang semakin ketat dalam hal penggunaan teknologi informasi. Seiring dengan perkembangan internet, yang menyebabkan dunia bisnis di Indonesia mengalami perubahan. Pesatnya perubahan dari penggunaan internet memicu pertumbuhan perdagangan elektronik atau sering disebut *e-commerce*. *E-commerce* merupakan suatu proses berbisnis dengan menggunakan teknologi elektronik yang menghubungkan antara perusahaan, konsumen dan masyarakat dalam bentuk transaksi elektronik dan pertukaran atau penjualan barang, servis dan informasi secara elektronik.

Pesatnya perkembangan teknologi elektronik memicu perkembangan *e-business*. *E-business* menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk menjalankan bisnis sehingga dapat memperoleh keuntungan. Perkembangan *e-business* secara perlahan mengubah pola konsumsi masyarakat, khususnya masyarakat kota. Sebagai contohnya yaitu penggunaan jasa transportasi, masyarakat umumnya lebih memilih transportasi daring (*online*) dibandingkan dengan transportasi konvensional.

Transportasi adalah kegiatan pemindahan barang ataupun penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Menurut cara pemesanannya, transportasi terbagi menjadi dua, yaitu transportasi konvensional dan transportasi online. Transportasi daring (*Online*) merupakan layanan penggunaan jasa dengan menggunakan aplikasi dan diakses menggunakan internet atau secara online. Sebagian besar masyarakat, lebih memilih transportasi daring (*online*) dikarenakan transportasi daring (*Online*) lebih praktis digunakan. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh ecommerceIQ yang dipublikasikan di [thejakartapost.com](http://thejakartapost.com) (2018), beberapa aplikasi transportasi daring (*online*) yang sering digunakan di Indonesia adalah Go-Jek, Grab dan Uber.



**Gambar 1.1**  
**Aplikasi transportasi yang sering digunakan**  
 Sumber: The Jakarta Post, 2018

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa aplikasi Go-Jek merupakan aplikasi transportasi daring (*online*) yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia. Saat ini, aplikasi transportasi daring (*online*) tidak hanya menyediakan layanan jasa transportasi saja, tapi juga untuk layanan pengiriman barang, sewa kendaraan, pembayaran tagihan, dompet elektronik (*e-wallet*), dan jasa pengantar makanan atau pengantar makanan (*food delivery*). Pelanggan dapat memperoleh produk makanan tanpa harus memasak sendiri di rumah. Pelanggan dapat dengan mudah membeli makanan hanya dengan menggunakan aplikasi pengantar makanan. Salah satu pelanggan yang menggunakan aplikasi pengantar makanan adalah mahasiswa.

*Grabfood* adalah layanan pesan antar makanan menggunakan aplikasi Grab ([Grab.id](http://Grab.id)). Beberapa makanan yang sering dipesan oleh mahasiswa sangat beragam seperti jenis olahan ayam (ayam geprek, ayam gepuk, kfc, richeese factory, Mc Donald, ayam asix), seblak, bakso, sate, martabak dan pecel lele. Selain itu juga ada minuman terfavorit mahasiswa seperti chatime dan thai tea.

Alasan mahasiswa memilih *Grabfood* untuk memilih layanan dari Aplikasi Grab adalah harga yang murah, promo (BAKULPLMOVO, PALUGADA, DITRAKTIROVO, CHATIMEOVO), membeli promo langganan paket hemat grabfood yaitu potongan harga hingga Rp 35.000 untuk pemesanan makanan, 50% potongan harga makanan, gratis ongkos kirim, respon yang cepat, dan lebih praktis sehingga tidak perlu mengantri serta menempuh jarak yang jauh.

Cara pemesanan makanan melalui Aplikasi Grab, lalu memilih layanan jasa *Grabfood*. Pilih kategori makanan yang hendak dipesan atau cari rekomendasi tempat makanan yang ada di sekitar tempat kita berada. Pilih makanan yang ada kemudian mengisi kolom alamat pengantaran, kemudian ditampilkan sejumlah angka yang harus dibayarkan. Aplikasi grab akan mencari lokasi pengemudi serta memperkirakan kedatangan pesanan. Peta lokasi dan perkiraan waktu kedatangan pesanan berfungsi sebagai informasi perkiraan waktu bagi konsumen dan mengetahui posisi *driver*. Setelah pengemudi mengantarkan makanan dan konsumen melakukan pembayaran, konsumen akan diminta untuk memberikan penilaian atau *rating* kepada pengemudi mengenai kualitas layanan jasa dari *driver* tersebut.

Penilaian tersebut dilakukan untuk menjaga kualitas pelayanan kepada konsumen dan mengukur tingkat kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen dapat dilihat dengan tingkat pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Kepuasan konsumen harus dipertahankan dan harus pula ditingkatkan karena merupakan kunci keberhasilan suatu usaha. Konsumen memang seharusnya dipuaskan oleh suatu perusahaan agar mereka tetap setia pada perusahaan tersebut, karena jika konsumen itu tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan dari pesaing yang lain. Jika konsumen meninggalkan perusahaan, maka tingkat penjualan dan laba perusahaan akan menurun serta dapat mengakibatkan kerugian.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk memilih judul “**Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Grabfood pada Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka penulis dapat menemukan rumusan masalah yang akan dibahas dalam laporan ini yaitu “Bagaimana Kepuasan Pengguna Aplikasi *Grabfood* pada Mahasiswa kost Politeknik Negeri Sriwijaya?”.

## **1.3 Ruang Lingkup Pembahasan**

Penulis membatasi ruang lingkup pembahasan pada model penerimaan teknologi terhadap kepuasan pengguna aplikasi Grab (*Grabfood*) pada Mahasiswa Kost Politeknik Negeri Sriwijaya yang bertempat tinggal di Jalan Lunjuk Jaya.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukan Pembuatan Laporan Akhir ini adalah: “Mengetahui Kepuasan Pengguna Aplikasi *Grabfood* pada Mahasiswa Kost Politeknik Negeri Sriwijaya”

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi para pembaca tentang Kepuasan Pengguna Aplikasi *Grabfood*, serta dapat memicu penelitian selanjutnya yang lebih baik Kepuasan Pengguna Aplikasi *Grabfood*.

## **1.5 Metodologi Penelitian**

### **1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada pembahasan terkait Kepuasan pengguna aplikasi *Grabfood* oleh Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya yang sedang mengekost di Jalan Lunjuk Jaya Palembang. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM), yaitu suatu model yang dibuat untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi.

### **1.5.2 Jenis dan Sumber Data**

Seperti yang dikemukakan oleh Yusi dan Idris (2015:6) berdasarkan cara memperolehnya, jenis dan sumber data dapat dikelompokkan menjadi:

#### **1. Data Primer**

Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama atau data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan secara langsung dari objeknya.

Data Primer dalam penelitian ini diambil dengan cara membuat kuesioner yang kemudian disebarakan kepada Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya yang sedang mengekost di Jalan Lunjuk Jaya Palembang.

#### **2. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk tabel ataupun diagram.

Data sekunder ini diperoleh dari buku, literatur dan sumber-sumber lainnya yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Data sekunder ini digunakan oleh peneliti untuk proses lebih lanjut, seperti sejarah singkat perusahaan, tujuan, visi dan misi perusahaan, dan data lainnya yang relevan.

### 1.5.3 Metode Pengumpulan Data

Penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data dalam penulisan laporan ini agar dapat menyelesaikan permasalahan yang diteliti. Adapun metode pengumpulan data yang penulis gunakan dalam mengumpulkan data dan informasi untuk penulisan laporan penelitian ini, yaitu:

#### 1. Riset Lapangan (*Field Research*)

Melakukan penelitian lapangan untuk memperoleh data dan informasi secara langsung dengan cara:

##### **Kuesioner**

Menurut Sugiyono (2013:142), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Dalam hal ini penulis memberikan kuesioner kepada Mahasiswa kost Politeknik Negeri Sriwijaya yang bertempat tinggal di Jalan Lunjuk Jaya Palembang. Hasil kuesioner inilah yang akan dijadikan bahan sebagai pembahasan dari permasalahan.

#### 2. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Menurut Sugiyono (2008:487), studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya, dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. Dalam riset kepustakaan ini, penulis akan mengambil data informasi yang ada kaitannya dengan masalah yang sedang dibahas sebagai landasan teori dalam menganalisis masalah yang ada baik melalui buku-buku, artikel dari internet, dan literatur yang ada hubungannya dengan penelitian ini.

## **1.5.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling**

### **a. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015:148).

Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang yang sedang mengekost di sekitaran Jalan Lunjuk Jaya, Bukit Lama Palembang.

### **b. Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2015:149). Penentuan jumlah sampel dari populasi pada penelitian ini didasarkan pada perhitungan dengan jumlah populasi yang tak terhingga yang menggunakan rumus Roscoe dalam Sekaran (2006) memberikan acuan umum untuk menentukan ukuran sampel:

1. Ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian
2. Jika sampel dipecah ke dalam subsample (pria/wanita, junior/senior, dan sebagainya), ukuran sampel minimum 30 untuk tiap kategori adalah tepat
3. Dalam penelitian multivariate (termasuk analisis regresi berganda), ukuran sampel sebaiknya 10x lebih besar dari jumlah variabel dalam penelitian
4. Untuk penelitian eksperimen yang ketat, penelitian yang sukses adalah mungkin dengan ukuran sampel kecil antara 10 sampai dengan 20.

Pada penelitian ini penulis mengambil ukuran sampel dengan 30 orang responden mahasiswa Politeknik Negeri

Sriwijaya yang saat ini sedang bertempat tinggal di kostan jalan Lunjuk Jaya bukit besar, Palembang. Teknik pengambilan sampel ini diketahui dengan asumsi bahwa mahasiswa Polsri yang sedang indekos di daerah ini kurang dari 500 orang.

Berdasarkan data dari RT 48 RW 14 di Lunjuk Jaya, penduduk yang ada di wilayah RT Tersebut berjumlah  $\pm$  400 orang, penduduk tersebut tidak semua mahasiswa polsri yang menggunakan aplikasi grab.

## **1.6 Analisis Data**

### **1.6.1 Data Kualitatif**

Data kualitatif adalah data yang tidak dapat diukur dalam skala numerik. Dalam statistik semua data harus dalam bentuk angka, maka data kualitatif umumnya dikuantitatifkan dengan mengklasifikasikan dalam bentuk kategori (Yusi dan Idris, 2009: 102).

Data kualitatif dalam penelitian ini dapat berdasarkan hasil jawaban responden yang ada pada kuesioner. Hasil jawaban tersebut kemudian diukur dengan skala pengukuran likert.

Penulis menggunakan skala Likert untuk digunakan dalam kuesioner nantinya. Menurut Riduwan (2010:38-39), Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok tentang kejadian atau gejala sosial.

Adapun dalam skala Likert, setiap jawaban dibubuhkan dengan bentuk pernyataan atau dukungan sikap yang diungkapkan dengan kata-kata sebagai berikut:



**Tabel 1.3**  
**Skala Likert**

No	Keterangan	Skala
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Cukup Setuju (CS)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Riduwan, 2019.

Skala Likert ini dibuat sebagai pilihan jawaban kuesioner untuk responden dan hasil jawaban itu akan diolah sebagai pembahasan untuk memperoleh jawaban dari permasalahan yang ada.

### 1.6.2 Data Kuantitatif

Data kuantitatif adalah data yang diukur dalam suatu skala numerik. (Yusi dan Idris, 2009:109). Penulis juga menggunakan analisis data kuantitatif (angka/hitungan) sebagai bahan dasar untuk menghitung jumlah jawaban responden terhadap kuesioner yang diberikan.

Untuk mencari nilai indeks kinerja atau penilaian responden yang penilaiannya dapat dicari dengan rumus. Menurut Riduwan dan Akdon (2013:38), rumus yang digunakan untuk presentase ialah sebagai berikut:

$$IS = \frac{\text{total skor penelitian}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

Setelah menentukan presentase, maka kita dapat menggolongkan presentase tersebut kedalam Kriteria Interpretasi Skor item sebagai berikut yaitu:

**Tabel 1.4**  
**Dasar Interpretasi Skor Item dalam Variabel Penelitian**

No.	Skor/Angka	Interpretasi
1.	0% - 20%	Sangat Lemah
2.	21% - 40%	Lemah
3.	41% - 60%	Cukup
4.	61% - 80%	Kuat
5.	81% - 100%	Sangat Kuat

Sumber: Riduwan dan Akdon, 2013.

## 1.7 Uji Instrumen

### 1.7.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen. Data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner ini akan diuji validitasnya dengan langkah pertama membuat klasifikasi, yaitu batasan mengenai variabel yang akan diukur, kemudian menentukan terhadap konstruk apakah valid atau hipotesis maka dicari nilai  $r$  tabel dengan program IBM SPSS Versi 16 *for Windows*. Nilai  $r$  hasil dibandingkan dengan  $r$  tabel. Jika  $r$  hasil positif dan  $r$  hasil  $>$   $r$  tabel, maka variabel tersebut valid. Jika  $r$  hasil tidak positif dan  $r$  hasil  $<$   $r$  tabel maka variabel tersebut tidak valid.

### 1.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Alat yang digunakan untuk menguji reliabilitas instrumen dilakukan dengan program IBM SPSS Versi 16 *for Windows*.