

Analisis Faktor yang Paling Berpengaruh Pada Keinginan Menggunakan Aplikasi Grab di Kota Surabaya

Rinabi Tanamal

Teknik Informatika, Universitas Ciputra
UC Town, Surabaya
r.tanamal@ciputra.ac.id

Abstract—In this modern communications era where many transportation applications in used by the community, competition seeking customers is the main focus by the app makers. In this study discussed the factors that most influenced by the decision to use Grab application. The respondent of this research is for Grab users in Surabaya area. This study used Intention to Use as Dependent Variable and used Independent Variables Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Computer Self Efficacy and Trust. The methods which were done in this research by distributing questionnaire using non purposive sampling and processed with SPSS program with linear regression analysis tool.

Intisari— Di era komunikasi modern ini dimana banyak sekali aplikasi transportasi yang di pergunakan oleh masyarakat, persaingan mencari pelanggan menjadi fokus utama para pembuat aplikasi. Di penelitian ini dibahas mengenai faktor yang paling mempengaruhi keputusan menggunakan aplikasi Grab. Fokus penelitian ini kepada pengguna aplikasi Grab di daerah Surabaya. Penelitian ini menggunakan *Intention to Use* sebagai Variable Dependen dan menggunakan Variable Independen yaitu *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Computer Self Efficacy* dan *Trust*. Metode yang di lakukan pada penelitian ini dengan penyebaran kuisioner menggunakan teknik sampling *non purposive sampling* dan diolah dengan program SPSS dengan alat analisis regresi linier.

Kata Kunci: Regresi Linier, Grab, Jasa Transportasi, TAM

I. PENDAHULUAN

Kemajuan Teknologi komunikasi yang semakin maju membuat para pebisnis melakukan inovasi dalam menawarkan produk maupun jasa. Salah satunya adalah berkembangnya teknologi yang memanfaatkan koneksi internet sebagai media transaksi dan komunikasi. Dengan adanya Internet maka informasi lebih cepat diterima oleh pengguna. Teknologi informasi di dalam suatu bisnis yang berkembang dengan bantuan Internet disebut sebagai E-Commerce. [1]

Salah satu perusahaan yang memanfaatkan *E-Commerce* ini adalah GRAB. Melalui aplikasi GRAB perusahaan dapat menghubungkan antara pengguna GRAB baik dari sisi *Driver* maupun dari sisi Konsumen. Dalam pemenuhan kebutuhan konsumen maka perlu diadakan eksplorasi ataupun *survey* berkelanjutan agar masalah yang ada dapat

di pecahkan, peningkatan efektifitas dan efisiensi serta meningkatkan produktivitas. [2]

GRAB adalah perusahaan *online* jasa transportasi yang bermula dari Malaysia, yang awalnya bernama MyTeksi. Berdiri pada tahun 2012 dan mulai bertransformasi dan berkembang ke negara Asia Tenggara seperti Singapura, Indonesia, Thailand, Vietnam, dan Filipina. Sampai saat ini jumlah unduhan di Google Playstore mencapai di atas 50 juta unduhan per tanggal 27 Oktober 2017. [3]

Di dalam penelitian ini Peneliti ingin melihat respon konsumen pengguna GRAB melalui kuisioner yang di bagikan. Peneliti akan menganalisis dan memberikan masukan kepada manajemen GRAB agar bisa bersaing dengan kompetitor sejenisnya GoCar, Grab di Indonesia spesifiknya di daerah kota Surabaya.

Karena kompetisi dan persaingan model sejenis mulai bermunculan maka penyedia jasa harus melancarkan strategi jitu agar kepuasan pelanggan dapat dipertahankan dan di tingkatkan. Peneliti ingin mencari kesimpulan berdasarkan variable *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Computer Self Efficacy* dan *Trust* yang mempengaruhi keputusan untuk menggunakan aplikasi.

Variabel pertama yang digunakan adalah *Perceived Ease of Use-PEOU (kemudahan penggunaan)*, bagaimana aplikasi Grab memberikan kemudahan penggunaan dan pengguna tidak kesulitan menggunakan aplikasi dan tombol yang ada di Grab. Di dalam artikel Fatmawati [4] di jelaskan beberapa indikator dari PEOU sendiri adalah mudah dipelajari, mudah di operasikan, mudah di gunakan, interaksi dengan pengguna mudah, flexibel dan mahir dalam waktu singkat.

Variabel kedua adalah *Perceived Usefulness-PU (Kegunaan)*, bagaimana aplikasi Grab ini membantu kinerja seseorang. Contoh dengan menggunakan aplikasi ini biaya transportasi dapat di tekan.

Variabel ketiga adalah *Computer Self Efficacy-CSE (keahlian menggunakan komputer)*, bagaimana kemampuan individu dalam menggunakan sistem informasi. CSE juga menilai kemampuan individu dalam menyelesaikan tugas terkait pengaplikasian penggunaan komputer. Indikator dalam CSE adalah dapat mengakses data dari sistem, dapat mengolah data di sistem, dapat menggunakan sistem dari setiap fungsi tanpa bantuan dan menyelesaikan secara mandiri bila ada masalah di sistem. [5]

Variabel keempat adalah *Trust (Kepercayaan)*, keyakinan bahwa individu akan menemukan apa yang diinginkan pada perusahaan. Variabel terakhir sebagai