

## Bab 1

# Pendahuluan

### 1.1 Latar Belakang

Transportasi berbasis online pada saat ini dinilai praktis yang menyebabkan masyarakat mulai beralih kepada transportasi online ini. *Driver* yang semakin hari bertambah serta banyaknya penawaran yang menarik terkait promo bagi pengguna, dengan adanya alasan tersebut mampu meningkatkan keinginan masyarakat menggunakan transportasi online. PoJeks merupakan layanan transportasi online meliputi ojek online, pesan antar makanan, kurir area Kecamatan Purwanegara yang memberikan kemudahan khususnya bagi masyarakat dan meningkatkan tingkat perekonomian dalam era kemajuan teknologi. Pengguna dari aplikasi PoJeks sendiri antara lain *owner*, *driver* dan pelanggan, ketiganya memiliki peran yang berbeda pada aplikasi. Aplikasi poJeks pada awalnya sudah ada pada *playstore* tetapi dalam penerapan aplikasi PoJeks di masyarakat terdapat berbagai reaksi yang muncul yaitu sering terjadi *error* pada saat melakukan login. Selain itu dari sisi pengguna sebelumnya yang masih merasa khawatir terkait keamanan dan kerahasiaan data yang telah diinputkan ke dalam aplikasi, hal ini disebabkan karena aplikasi masih mengalami perkembangan dan pembaharuan. Alasan-alasan tersebut ditambahkan dengan banyaknya masyarakat yang masih belum bisa menggunakan aplikasi secara optimal. Berdasarkan respon tersebut maka perlu dilakukannya pengukuran tingkat analisis kesiapan pengguna yang sebelumnya belum pernah

dilakukan pada aplikasi PoJeks dengan tujuan sebagai pertimbangan perusahaan untuk meningkatkan serta mengembangkan sistem aplikasi PoJeks.

Sebelum mengaplikasikan teknologi yang tergolong baru penting untuk mengetahui tingkat kesiapan diterimanya teknologi baru dengan menghitung kesiapan dari bagian teknologi dan manusianya (Hidayah, 2018). Untuk melakukan analisis tingkat kesiapan pengguna bisa menggunakan beberapa metode antara lain : STOPE yang dapat digunakan untuk teknologi lama ataupun teknologi baru, TAM metode ini biasanya dipakai untuk mengukur penerimaan pengguna terhadap keberadaan teknologi tetapi terdapat kekurangan dalam penggunaan metode ini yaitu menghasilkan informasi yang umum sekali terkait ketertarikan serta karakter pengguna pada saat menerima teknologi, metode lain dan juga metode yang akan digunakan yaitu Technology Readiness Index (TRI). Alat ukur TRI dipilih karena mampu mengenali pengguna yang memiliki rasa *discomfort* dan *insecurity* dikarenakan TRI terbentuk oleh empat variabel kepribadian yaitu optimism, innovativeness, discomfort, dan insecurity (Noprianto, 2017).

Kesiapan Teknologi lebih cenderung kepada orang yang menerapkan teknologi terbaru sehingga dapat dengan mudah dalam memenuhi tujuan kehidupan sehari-hari (Martens, 2017; Yusuf, 2020). Salah satu langkah yang digunakan untuk menentukan kesuksesan suatu pelaksanaan sebuah teknologi yaitu melakukan penilaian tingkat kesiapan pengguna dalam suatu teknologi baru (Marthasari, 2020).

Model Technology Readiness Index (TRI) memiliki empat faktor yaitu optimisme, keinovatifan, ketidaknyamanan dan ketidakamanan (Dewi, 2020). Dimensi optimisme dan inovasi merupakan faktor yang berkontribusi baik terhadap peningkatan kesiapan pengguna terhadap teknologi sebaliknya dimensi ketidaknyamanan dan ketidakamanan berkontribusi tidak baik terhadap kesiapan teknologi (Napitupulu, 2018). Optimisme, keyakinan bahwa teknologi membantu orang untuk meningkatkan efisiensi dalam hidup (Yosser, 2020). Inovasi terkait dengan kepemimpinan atau mengantisipasi penggunaan teknologi baru (Gomes Monteiro de Andra & Juliana d'Angelo, 2020). Ketidaknyamanan, menunjukkan penguasaan teknologi yang rendah sehingga menimbulkan rasa tidak percaya diri dalam menggunakan teknologi (Rinjany, 2020). Ketidakamanan adalah perasaan tidak aman dengan teknologi baru (Na, 2021) dengan adanya ketidakamanan ini maka akan memiliki persepsi tidak berhak terhadap teknologi (Xu, 2021). Terdapat 3 kategori yang berkembang dalam *Technology Readiness Index* yang dikemukakan oleh Parasuraman (Nita, 2020), antara lain:

1. Low Technology Readiness, apabila skor TRI sama atau kurang dari 2.89 ( $TRI \leq 2.89$ ) maka akan dianggap rendah.
2. Medium Technology Readiness, apabila skor TRI ada diantara 2.90 sampai dengan 3.51 ( $2.90 \leq TRI \leq 3.51$ ) maka akan dianggap medium.
3. High Technology Readiness, apabila skor TRI diatas 3.51 ( $TRI > 3.51$ ) maka akan dianggap tinggi.

Berdasarkan penjelasan yang telah dibuat diketahui bahwa perlu dilakukannya penelitian terhadap pengguna tentang kesiapan penggunaan aplikasi PoJeks dengan

judul “**Analisis Tingkat Kesiapan Pengguna Aplikasi PoJeks Dengan Menggunakan Alat Ukur Technology Readiness Index (TRI)**” guna mengetahui nilai serta tingkatan kesiapan pengguna dari aplikasi.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Beberapa masalah yang dapat dikemukakan dalam penelitian, antara lain:

1. Belum dilakukannya pengujian terhadap kesiapan pengguna aplikasi PoJeks.
2. Dengan adanya aplikasi ini terdapat beberapa pengguna yang belum siap menerima PoJeks, sehingga tidak semua masyarakat menggunakan aplikasi ini.
3. Dikarenakan adanya teknologi baru di masyarakat, maka perlu diketahui bagaimana tingkat kesiapan masyarakat dalam menerima aplikasi PoJeks.
4. Menemukan dan menampilkan data terkait tingkat kesiapan pengguna pada aplikasi PoJeks.

## **1.3 Ruang Lingkup**

Beberapa hal yang membatasi permasalahan pada penelitian ini, antara lain:

1. Penelitian menggunakan metode *Technology Readiness Index (TRI)* yang di dalamnya terdapat empat variabel kepribadian yaitu optimisme, keinovatifan, ketidaknyamanan dan ketidakamanan.
2. Pengguna dari aplikasi PoJeks antara lain *owner, driver*, dan pelanggan.
3. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi PoJeks.
4. Proses analisa pada aplikasi PoJeks dilakukan dengan data dari kuesioner.

## 1.4 Rumusan Masalah

Berikut merupakan rumusan masalah pada penelitian ini, antara lain:

1. Bagaimana tingkat kesiapan pengguna aplikasi PoJeks berdasarkan metode *Technology Readiness Index* (TRI)?
2. Persiapan apa saja yang perlu disiapkan untuk meningkatkan kesiapan pengguna pada aplikasi PoJeks?

## 1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini, antara lain:

1. Mengetahui bagaimana tingkat kesiapan pengguna pada aplikasi PoJeks menggunakan metode *Technology Readiness Index* (TRI).
2. Mengetahui apa saja yang perlu disiapkan untuk meningkatkan kesiapan pengguna aplikasi PoJeks.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Berikut manfaat dari penelitian:

1. Penelitian ini diharapkan bisa membantu perusahaan untuk meningkatkan kesiapan pengguna dalam mengelola aplikasi PoJeks.
2. Dengan adanya penelitian ini dapat menghasilkan pembelajaran mengenai bagaimana mengukur tingkat kesiapan pengguna menggunakan metode *Technology Readiness Index* (TRI).