

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Hampir semua penduduk setuju bahwa internet merupakan sebuah media yang memberikan banyak manfaat untuk kemajuan masyarakat, terutama di bidang barang dan jasa. Seiring berkembangnya internet dalam hal ini dapat membantu pelaku bisnis berinovasi dalam menciptakan sistem yang akan membantu masyarakat dalam hal penyediaan layanan barang ataupun jasa. Salah satu penyedia layanan jasa transportasi berbasis internet adalah Grab.

Grab merupakan aplikasi mobile yang berguna untuk masyarakat ataupun pelanggan di kehidupan sehari-hari dalam bidang pelayanan perjalanan, pengiriman barang, dan pesan-antar makanan. GRAB menyediakan beberapa layanan seperti : (1) GRAB Taxi Layanan yang memberikan akses serta kemudahan penumpang menemukan pengemudi taksi terdekat dengan aman; (2) GRAB Car Layanan kendaraan pribadi dengan supir yang menghadirkan kebebasan pilihan berkendara yang nyaman dan gaya; (3) GRAB Bike Layanan kendaraan pribadi dengan supir yang menghadirkan kebebasan pilihan berkendara yang nyaman dan gaya; (4) GRAB Express layanan kurir ekspres berbasis aplikasi yang menjanjikan Kecepatan, Kepastian, dan yang paling utama adalah Keamanan; (5) GRAB Food Layanan pemesanan makanan sesuai yang kita inginkan dan akan diantar oleh driver GRAB; (6) Sewa Grab Car Layanan Penyewaan mobil dengan supir pribadi dengan waktu yang telah disepakati atau dipesan oleh pengguna

layanan GRAB dan; (7) GRAB Fresh Layanan pemesanan kebutuhan dapur
atau keperluan untuk memasak seperti

sayuran Konsumen dapat melakukan order yang akan diterima oleh pengendara ojek sesuai dengan apa yang kita inginkan dan konsumen dapat melakukan pembayaran melalui 2 cara yaitu melalui (1) pembayaran cash yang berupa uang fisik dan (2) pembayaran melalui dompet virtual yang aplikasinya dinamakan OVO Cash.

OVO Cash merupakan *mobile payment* yang disediakan dan dikembangkan oleh perusahaan GRAB sebagai alat pembayaran berbasis elektronik yang bertujuan untuk memudahkan pengguna jasa untuk dapat membayarkan tarif kepada *drivers* secara virtual melalui aplikasi GRAB. Pada dasarnya, *mobile payment* memberikan kemudahan dan keamanan kepada masyarakat dalam hal melakukan pembayaran dengan menggunakan telepon genggam mereka untuk melakukan segala macam transaksi sehingga lebih praktis (Abidin, 2015). Dengan menggunakan *mobile payment* dari aplikasi GRAB yang bernama OVO Cash, pengguna dapat membayarkan langsung tarif jasa yang dikenakan oleh GRAB secara online tanpa harus menggunakan uang tunai yang berbentuk fisik. Inovasi tersebut tentu diharapkan dapat mendorong tingkat penerimaan penggunaan teknologi . Pembayaran melalui cara ini dapat memudahkan konsumen dalam melakukan transaksi. Konsumen dapat memantau dan melihat langsung lokasi dimana pengendara ojek berada karena Grab juga menggunakan sistem berbasis lokasi. Grab yang didirikan oleh Anthony Tan pada Juni 2012 menuai bermacam-macam respon dari masyarakat. Tetapi seiring berjalannya waktu, Grab dapat diterima masyarakat dan berkembang di industri transportasi Indonesia.

Dalam kitab suci Al-Qur'an pun dijelaskan mengenai dalam mengerjakan sesuatu kegiatan, salah satu ayat yang menjelaskan mengerjakan sesuatu kegiatan adalah surat Al-Ahqaaf ayat 19.

وَلِكُلِّ دَرَجَاتٍ مِّمَّا عَمِلُوا ۖ وَيُؤْتِيهِمْ أَعْمَالَهُمْ ۖ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ

Artinya : “Dan bagi masing-masing mereka derajat menurut apa yang Telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan bagimereka (balasan) pekerjaan-pekerjaan mereka sedang mereka tiada dirugikan.” (Al-Ahqaf ayat 19).

Dari ayat tersebut bisa kita tafsirkan bahwa Allah SWT pasti akan membalas setiap amal perbuatan manusia berdasarkan apa yang telah manusia kerjakan. Derajatnya akan dinaikan oleh Allah SWT bagi siapa saja yang bekerja dengan baik. Artinya Jika seseorang melakukan pekerjaannya dengan baik maka orang tersebut akan menunjukkan perbuatan yang baik sehingga dapat menguntungkannya. Dengan begitu hasil yang didapatkan atau diterima akan baik pula bisa dari pemberian dari organisasi maupun pemberian nikmat dari Allah SWT.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Mustofa Abdul Karim (2017) menemukan bahwa “*m-payment experience*” tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat penerimaan penggunaan teknologi pembayaran tetapi dalam bukti nyata pada fenomena yang didapat dari masyarakat pengguna layanan OVO Cash dalam menggunakan pembayaran melalui dompet virtual memudahkan dalam pembayaran dan konsumen merasakan kepuasan dari pengalaman mereka saat mennggunakan dompet virtual atau OVO Cash. Perbedaan penelitian ini

dengan penelitian sebelumnya adalah Penelitian ini merupakan penelitian replikasi dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Mustofa Abdul Karim (2017) yang meneliti tentang “pengaruh *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *m-payment experience* terhadap sistem pembayaran GO-PAY”. Pada penelitian ini menambah kan variabel *perceived enjoyment* dan dengan objek yang berbeda yaitu OVO Cash. Dalam penelitian kali ini akan membahas pengaruh *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *m-payment experience* dan *perceived enjoyment* terhadap penerimaan penggunaan teknologi pembayaran OVO Cash dengan metode TAM. Hal yang mendorong adanya penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar penerimaan penggunaan sistem aplikasi OVO di masyarakat dengan menggunakan variabel *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *m-payment experience* dan *perceived enjoyment*.

Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan tentang penerimaan penggunaan sistem teknologi di dalam masyarakat. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menyumbangkan pemikiran terhadap pemecahan masalah mengenai faktor- faktor yang mempengaruhi penerimaan penggunaan sistem di dalam masyarakat.

B. Batasan Masalah Penelitian

Adapun batasan penelitian pada penelitian ini diantaranya adalah :

- 1) Penelitian ini hanya mengambil pengguna aplikasi GRAB
- 2) Sampel yang digunakan pada penelitian ini hanya terbatas pada mahasiswa yang berada di wilayah Yogyakarta

- 3) Penelitian ini hanya mengambil pengguna GRAB yang menggunakan aplikasi GRAB lebih dari 5 kali.

C. Rumusan Masalah Penelitian

Dari hasil pemaparan latar belakang tersebut, peneliti ingin mencari jawaban atas permasalahan yang ada, diantaranya :

- 1) Apakah *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap penerimaan penggunaan teknologi pembayaran?
- 2) Apakah *perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap penerimaan penggunaan teknologi pembayaran?
- 3) Apakah *m-payment experience* berpengaruh positif terhadap penerimaan penggunaan teknologi pembayaran?
- 4) Apakah *perceived enjoyment* berpengaruh positif terhadap penerimaan penggunaan teknologi pembayaran?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mencari tahu seberapa besar pengaruh dari *perceived usefulness*, *percieved ease of use*, *m-payment experience* dan *perceived enjoyment* terhadap penerimaan penggunaan teknologi.

Berikut penjabaran secara detail mengenai tujuan penelitian ini :

- 1) Untuk menguji apakah *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap penerimaan penggunaan teknologi.
- 2) Untuk menguji apakah *perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap penerimaan penggunaan teknologi.
- 3) Untuk menguji apakah *m-payment experience* berpengaruh positif terhadap penerimaan penggunaan teknologi.
- 4) Untuk menguji apakah *perceived enjoyment* berpengaruh positif terhadap penerimaan penggunaan teknologi.

E. Manfaat Penelitian

Peneliti berharap dengan dilaksanakannya penelitian ini, perusahaan GRAB dapat mengetahui tingkat pengaruh dari SIAM yang diterapkannya terhadap penerimaan penggunaan teknologi.

Berikut manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi perusahaan GRAB melalui analisis pada penelitian ini tentang sejauh mana variabel *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *m-payment experience* dan *perceived enjoyment* memberikan pengaruh terhadap penerimaan penggunaan teknologi pembayaran, sehingga perusahaan dapat mengevaluasi dalam penerapan aplikasi pembayaran OVO.

2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dalam bidang studi Sistem Informasi Akuntansi dengan memberikan gambar faktor apa saja yang mendorong penerimaan penggunaan teknologi pembayaran, serta dapat dijadikan sebagai tambahan referensi untuk peneliti selanjutnya.