

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Beberapa tahun belakangan ini, *on-demand mobile service* (ODMS) menjadi salah satu aplikasi perangkat bergerak yang sedang naik daun. Bagi sebagian orang saat ini, ODMS merupakan salah satu aplikasi esensial. Berbagai macam ODMS sudah banyak bermunculan, salah satu ODMS yang cukup populer di Indonesia adalah aplikasi GO-JEK yang jumlah pengunduhnya di Google Play Store kini sudah mencapai lebih dari sepuluh juta. Meski perkembangannya terus meningkat dengan jumlah pengguna yang semakin banyak, pemeliharaan pengguna tetap sangat diperlukan untuk kelanjutan suatu bisnis karena tidak ada jaminan bahwa suatu bisnis dapat berhasil dalam jangka panjang. Selain itu, biaya yang dibutuhkan untuk mendapat pengguna baru juga lebih tinggi daripada mempertahankan pengguna (Hossain dan Quaddus, 2012).

Kelangsungan sistem informasi secara jangka panjang dan kesuksesannya bergantung pada penggunaan lanjut daripada penggunaan awal (Bhattacharjee, 2001). Namun demikian, dibandingkan penelitian tentang adopsi awal sistem informasi, penelitian mengenai pasca adopsi masih kalah jumlahnya. Padahal jika antusiasme terhadap adopsi awal berkurang setelah pemakaian, maka penggunaannya semakin jarang dan bahkan tidak digunakan lagi, investasi untuk teknologi informasi tersebut juga akan lenyap (Thong dkk., 2006). Pengembang perlu mengerti faktor-faktor yang memengaruhi niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi tersebut sehingga dapat membantu dalam menentukan strategi yang tepat. Dengan mengetahui hal tersebut, pengembangan tetap berorientasi pada pengguna. Oleh karena itu, untuk dapat menjelaskan niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi GO-JEK, penelitian ini memadukan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT2), *DeLone and McLean Information Systems Success Model* (D&M ISSM), dan *Information Systems Continuance Model* (ISCM).

*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* mempunyai variabel tidak terikat yang lebih berkiblat pada perilaku manusia. UTAUT2 yang dibangun untuk mengusut adopsi dan penggunaan teknologi pada konteks konsumen telah membuktikan bahwa lebih baik daripada pendahulunya dalam menjelaskan niat berperilaku yaitu sebesar 74 persen dibandingkan UTAUT dengan 56 persen (Venkatesh dkk., 2012). UTAUT memperkenalkan empat prediktor yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating condition*. Untuk keperluan konteks konsumen, UTAUT2 menambahkan *hedonic motivation*, *habit*, dan *price value*. Meski demikian, terdapat faktor-faktor lain yang terbukti dapat menjadi faktor penentu termasuk prediktor pada UTAUT2. UTAUT merupakan model yang cukup baik, tetapi Venkatesh dkk. (2012) menyarankan pengujian faktor lain yang relevan dapat meningkatkan penerapan UTAUT dalam menjelaskan penggunaan teknologi pada konteks konsumen.

Berbeda dengan sudut pandang UTAUT2, *DeLone and McLean IS Success Model* yang merupakan model terpopuler di area sistem informasi condong pada kualitas sistem informasi. D&M ISSM yang digunakan untuk memahami dan mengukur kesuksesan sistem informasi, mengungkapkan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan dan minat untuk menggunakan yang mengacu pada fase adopsi awal. Namun demikian, kualitas sistem informasi juga berperan pada tahap setelah adopsi (Zheng dkk., 2013). D&M ISSM menjawab bahwa model tersebut tidak hanya digunakan untuk keperluan sistem yang bersifat perintah tetapi juga model pengukuran kesuksesan yang cocok untuk sistem sukarela seperti perdagangan elektronik (DeLone dan McLean, 2003) yang pada dasarnya adalah sistem yang hampir serupa dengan *on-demand mobile service*. Adapun model ini telah digunakan sebagai dasar untuk meneliti tingkah laku pengguna terhadap teknologi perangkat bergerak (Zhou, 2013).

Pengaruh kepuasan terhadap suatu niat pada D&M ISSM sejalan dengan model klasik mengenai kelanjutan sistem informasi yang diajukan Bhatacherjee (2001) yang disebut juga ISCM. Studi-studi yang ada pada lingkungan sistem

informasi setelah adopsi sudah membuktikan bahwa kepuasan menjadi faktor sangat penting yang dapat memengaruhi niat untuk terus menggunakan suatu sistem informasi.

Sebagaimana penelitian *continuance behavior* lebih penting dan bermanfaat daripada *one-time behavior* maupun *pre-acceptance behavior* (Lin dkk., 2005), maka penelitian ini mengkaji penentu niat untuk terus menggunakan aplikasi GO-JEK.

## **1.2 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi GO-JEK dengan menggunakan kombinasi UTAUT2, D&M ISSM, dan ISCM.

## **1.3 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya untuk konteks yang sama maupun kajian ruang lingkup *information systems continuance* dengan konteks yang berbeda.