

ANALISIS PENERIMAAN DAN KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI PEDULILINDUNGI MENGGUNAKAN METODE UTAUT 2 DAN EUCS

(Studi Kasus: Pengguna Aplikasi PeduliLindungi di Kota Pontianak)

ABSTRAK

Pada Desember 2019 muncul sebuah virus baru yang mengerikan dan diidentifikasi sebagai SARS-CoV-2 yang berasal dari Wuhan dan dikenal dengan virus Corona (COVID-19). Untuk mencegah virus Corona tersebut menyebar, Pemerintah Republik Indonesia melakukan vaksinasi massal dan meluncurkan aplikasi PeduliLindungi yang dapat diakses seluruh masyarakat. Akan tetapi, terdapat keluhan yang dialami pengguna aplikasi PeduliLindungi. Keluhan tersebut disampaikan oleh pengguna di penilaian pada *Google Play Store* yang memiliki penilaian 4,0 dan *App Store* memiliki penilaian 2,6. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian dengan menganalisis tingkat penerimaan dan kepuasan dari aplikasi PeduliLindungi dengan menggunakan metode *Unified theory of acceptance and use of technology* (UTAUT 2) dan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Dan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk memberikan prioritas perbaikan. Dengan berdasarkan 9 variabel pada metode UTAUT 2 dan 5 variabel pada metode EUCS untuk menyusun kuesioner yang disebar kepada 100 responden pengguna aplikasi PeduliLindungi di Kota Pontianak. Berdasarkan perhitungan hasil kuesioner, tingkat persentase penerimaan dan kepuasan pengguna aplikasi PeduliLindungi di Kota Pontianak pada nilai kinerja sebesar 73,45% dan nilai kepentingan sebesar 74,81% sehingga dengan begitu para responden setuju untuk menerima dan merasa puas dengan aplikasi PeduliLindungi. Proses analisis data pada penelitian ini menggunakan *tools* SmartPLS 4. Terdapat 1 indikator yang dihapus karena tidak memenuhi standar *loading factor* 0,7. Hasil pengujian path coefficient dan pengujian *T-Statistic* hanya terdapat 4 hipotesis yang diterima karena memiliki nilai $>1,95$. Hasil dalam penelitian ini juga menunjukkan bahwa variabel *Facilitating Conditions* menjadi prioritas perbaikan kedepannya untuk Aplikasi PeduliLindungi.

Kata Kunci: Penerimaan dan Kepuasan Pengguna, Aplikasi PeduliLindungi, *Unified theory of acceptance and use of technology*, *End-User Computing Satisfaction*, *Importance Performance Analysis*, SmartPLS 4

**USER ACCEPTANCE AND SATISFACTION ANALYSIS OF THE
PEDULILINGUI APPLICATION USING THE UTAUT 2 AND EUCS
METHOD**

(Case Study: PeduliLindungi Application Users in Pontianak City)

ABSTRACT

In December 2019 a terrible new virus emerged and was identified as SARS-CoV-2 originating from Wuhan and known as the Corona virus (COVID-19). To prevent the Corona virus from spreading, the Government of the Republic of Indonesia carried out mass vaccinations and launched the PeduliLindungi application which can be accessed by all people. However, there are complaints experienced by users of the PeduliLindungi application. These complaints were submitted by users in the assessment on the Google Play Store which has a rating of 4.0 and the App Store has a rating of 2.6. Therefore, it is necessary to conduct research by analyzing the level of acceptance and satisfaction of the PeduliLindungi application using the Unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT 2) and End-User Computing Satisfaction (EUCS) methods. And use Importance Performance Analysis (IPA) to prioritize improvements. Based on 9 variables on the UTAUT 2 method and 5 variables on the EUCS method to compile a questionnaire that was distributed to 100 respondents using the PeduliLindungi application in Pontianak City. Based on the calculation of the results of the questionnaire, the percentage level of acceptance and user satisfaction of the PeduliLindungi application in Pontianak City has a performance value of 73.45% and an importance value of 74.81% so that the respondents agree to accept and feel satisfied with the PeduliLindungi application. The data analysis process in this study used SmartPLS 4 tools. There was one indicator that was removed because it did not meet the standard loading factor of 0.7. The results of the path coefficient test and the T-Statistic test show that only 4 hypotheses are accepted because they have a value of >1.95 . The results in this study also show that the Facilitating Conditions variable is a priority for future improvement for the PeduliLindungi Application.

Keywords: *User Acceptance and Satisfaction, PeduliLindungi Application, Unified theory of acceptance and use of technology, End-User Computing Satisfaction, Importance Performance Analysis, SmartPLS 4*