

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dunia terus-menerus berkembang pesat, begitu pula dengan peradaban yang terus berkembang sesuai dengan keragaman budaya yang ada di masyarakat. 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). Rumah sakit di Wuhan, Cina membuat laporan bahwa beberapa kasus *pneumonia idiopatik* yang infeksiya diperkirakan bersumber dari pasar grosir makanan laut dan menyebar dengan begitu cepat di seluruh dunia (Hairunisa & Amalia, 2020). Virus Corona (COVID-19) sendiri merupakan penyakit yang memiliki ciri-ciri awal seperti penyakit flu dan menular ke sesama manusia yang memiliki antibodi yang tidak kuat. Sehingga menyebar sampai ke paru-paru dan terjadinya infeksi pada paru-paru tersebut. Berbagai usaha sudah dilakukan oleh Pemerintah Republik Indonesia agar dapat mencegah virus ini menyebar. Salah satunya melakukan vaksinasi massal dan meluncurkan aplikasi PeduliLindungi yang dapat diakses seluruh masyarakat (Sefrika, 2021).

Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB), Kementerian Kominfo, Kementerian BUMN, Kementerian Kesehatan serta Operator Telekomunikasi berkolaborasi untuk meningkatkan kinerja aplikasi PeduliLindungi agar dapat mengatasi serta mencegah Virus Corona (COVID-19) menyebar semakin luas. Aplikasi PeduliLindungi ini memiliki 9 fitur diantaranya seperti fitur sertifikat vaksin, fitur *QR Code* untuk *check-in*, fitur notifikasi zona risiko, fitur E-HAC, fitur pengawasan/pelacakan, fitur statistik kasus (COVID-19), fitur pendaftaran vaksin, fitur *diary* perjalanan dan fitur *teledokter*. Dan terkadang aplikasi ini digunakan sebagai syarat di tempat dan acara tertentu. Akan tetapi, terdapat keluhan yang dialami pengguna aplikasi PeduliLindungi. Keluhan tersebut disampaikan oleh pengguna di penilaian pada *Google Play Store* dan *App Store*. Berdasarkan penilaian yang ada pengguna masih banyak berkomentar mengenai beberapa

kendala terhadap aplikasi PeduliLindungi seperti banyaknya masyarakat yang kesulitan menggunakan aplikasi tersebut, fitur yang sulit dipahami dan sering *error* seperti sertifikat vaksin tidak muncul, hilangnya *history* perjalanan, serta kesulitan untuk *check-in* maupun *check-out* dan kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi PeduliLindungi karena kemungkinan terjadinya kebocoran data dan diduga melakukan pelanggaran HAM.

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) yang bertujuan untuk menganalisis penerimaan dari pengguna. Pada metode UTAUT 2 terdapat variabel yang dapat digunakan dalam penelitian ini yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *hedonic motivation*, *perceived value* dan *habit* (Aprillisa, Samsuryadi, & Sukemi, 2021). Kemudian untuk menganalisis kepuasan pengguna menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) yang bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna akhir berdasarkan pengalaman menggunakan suatu sistem. Pada metode EUCS terdapat 5 variabel yang digunakan yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* (Novita & Helena, 2021).

Penelitian ini juga akan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang berfungsi untuk mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan terhadap sistem dengan kriteria yaitu kinerja (*Performance*) dan tingkat kepentingan (*Importance*) yang berdasarkan dari kepuasan pengguna (Santoso & Anwar, 2015). Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, maka peneliti bertujuan untuk melakukan penelitian yang berjudul: **Analisis Penerimaan Dan Kepuasan Pengguna Aplikasi Pedulilindungi Menggunakan Metode UTAUT 2 dan EUCS, Studi Kasus: Pengguna Aplikasi PeduliLindungi di Kota Pontianak.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari penjelasan yang sudah dijabarkan maka disimpulkan masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana menilai tingkat penerimaan dan kepuasan pengguna pada aplikasi PeduliLindungi di Kota Pontianak?
2. Bagaimana cara menilai keterhubungan tiap variabel pada metode UTAUT 2 dan EUCS untuk menganalisis penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi PeduliLindungi?
3. Bagaimana hasil penelitian dapat memberikan perbaikan terhadap penerimaan dan kepuasan pengguna pada aplikasi PeduliLindungi di Kota Pontianak?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang ada maka tujuan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Melakukan pengukuran dengan pemetaan pada variabel yang terdapat pada metode UTAUT 2 yang berfungsi untuk menganalisis penerimaan pengguna terhadap aplikasi PeduliLindungi dan variabel pada metode EUCS yang berfungsi untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi PeduliLindungi.
2. Melakukan analisis data menggunakan metode PLS-SEM untuk mengetahui keterkaitan antar variabel sehingga diketahui indikator yang sangat berpengaruh terhadap persepsi pengguna terkait pengalaman dalam penggunaan aplikasi PeduliLindungi.
3. Dengan memberikan rekomendasi berdasarkan dimensi atau elemen dari kualitas layanan mana yang masih perlu adanya perbaikan menggunakan metode IPA.

#### 1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini meliputi sebagai berikut:

1. Penelitian ini berfokus pada topik penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi Peduli Lindungi.
2. Penelitian dilakukan pada aplikasi PeduliLindungi yang berbasis *mobile*.
3. Penelitian ini menerapkan metode UTAUT 2 yang berdasarkan variabel *performance expectance*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *hedonic motivation*, *perceived value* dan *habit*.
4. Penelitian ini menerapkan metode EUCS yang berdasarkan dimensi *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use* dan *Timeliness*.
5. Penelitian ini juga menerapkan metode IPA yang berfungsi untuk mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan terhadap sistem dengan kriteria yaitu kinerja (*Performance*) dan tingkat kepentingan (*Importance*) yang berdasarkan dari kepuasan pengguna.
6. Studi kasus pada penelitian ini adalah pengguna aplikasi PeduliLindungi di Kota Pontianak.
7. Teknik analisis metode yang digunakan PLS-SEM.
8. Sumber informasi pada penelitian ini berupa responden yang didapat dengan menggunakan metode kuesioner.
9. Responden yang mengisi kuesioner merupakan pengguna aplikasi PeduliLindungi di Kota Pontianak.

#### 1.5 Manfaat Penelitian`

Manfaat yang diharapkan dalam melakukan penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti  
Dengan adanya penelitian ini, diharapkan peneliti bisa menggunakan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama menjalankan pendidikan, dan dapat meningkatkan pengalaman penelitian di bidang penerimaan dan kepuasan pengguna pada suatu sistem informasi.
2. Bagi Pengembang Aplikasi PeduliLindungi

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan memiliki manfaat bagi pengembang aplikasi PeduliLindungi untuk mengevaluasi kualitas layanan dalam menyediakan pelayanan yang baik terhadap pengguna, sehingga penerimaan dan kepuasan pengguna akan meningkat.

### 3. Bagi Bidang Keilmuan

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan bisa berfungsi sebagai referensi untuk melakukan penelitian dan menjadi rekomendasi untuk melakukan penelitian selanjutnya yang bertema penerimaan dan kepuasan pengguna di suatu sistem informasi menggunakan metode UTAUT 2 dan EUCS.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini disusun secara berkala bab demi bab serta ringkasan isi dari masing-masing bab untuk memberikan representasi yang sistematis dan lebih jelas tentang penelitian sehingga pembaca dimudahkan dalam mencerna penelitian ini. Berikut sistematika penulisan yang terdiri dari 6 bab yaitu:

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Pada bab ini membahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, ruang lingkup batasan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini membahas studi literatur tentang analisis, penerimaan pengguna, kepuasan pengguna, PeduliLindungi, *Unified theory of acceptance and use of technology* (UTAUT2), *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), *Importance Performance Analysis* (IPA), Analisis GAP, skala Pengukuran, populasi, sampel, kuesioner, teknik sampling, hipotesis, *Structural Equation Modeling* (SEM), uji validitas, dan uji reliabilitas. Serta dilanjutkan dengan pembahasan tinjauan pustaka.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini membahas mengenai usulan metodologi penelitian seperti kerangka penelitian yaitu Identifikasi masalah pada aplikasi PeduliLindungi, studi

pustaka, identifikasi variabel dan indikator penelitian, identifikasi hipotesis, perancangan kuesioner, uji validitas & uji reliabilitas, penyebaran kuesioner, uji outer model dan inner model, pengolahan data, dan validitas hipotesis. Serta dilanjutkan dengan tahapan alur penelitian yang akan dilakukan oleh penelitian.

#### **BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN**

Pada bab ini membahas mengenai perihal pemetaan variabel dan indikator pada metode UTAUT2 dan EUCS yang digunakan dalam penelitian. Melakukan identifikasi hipotesis, penyusunan kuesioner, serta melakukan uji validitas dan uji reliabilitas dan kemudian menentukan populasi serta sampel.

#### **BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini membahas mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan seperti data responden penelitian, rekapitulasi jawaban responden, pengujian outer model seperti uji validitas konvergen, uji validitas diskriminan, dan uji reliabilitas, serta pengujian inner model seperti uji R-Square, Uji Path Coefficient, Uji Predictive Relevance, model fit. Dan tahap terakhir melakukan analisis menggunakan metode IPA seperti analisis kesesuaian, analisis kesenjangan, dan analisis kuadran sehingga dapat memberikan rekomendasi perbaikan kepada pihak pengembang Aplikasi PeduliLindungi.

#### **BAB VI PENUTUP**

Pada bab ini membahas mengenai kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta saran untuk pengembang aplikasi PeduliLindungi, bagi jurusan Sistem Informasi dan bagi peneliti berikutnya.