

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Implementasi penggunaan teknologi informasi menjadi faktor paling penting pada sebagian besar bidang kehidupan. Hal tersebut dikarenakan dengan menggunakan teknologi informasi dapat membantu meningkatkan efektivitas dan efisiensi dari proses bisnis dan kegiatan yang berjalan di suatu organisasi atau perusahaan, penggunaan teknologi informasi juga dapat membantu mengurangi kesalahan yang diakibatkan karena kelalaian seperti *human error* dan dapat menghindari kecurangan-kecurangan (*fraud*) yang dapat terjadi karena sebagian besar proses yang terjadi tersimpan pada riwayat sistem dan basis data. Hadirnya pandemi COVID-19 semakin mendukung penggunaan teknologi informasi yang mengharuskan setiap orang meminimalisasi segala kegiatan yang dilaksanakan di luar rumah dan melibatkan kontak fisik dengan banyak orang. Dengan menggunakan teknologi informasi dapat membantu mengurangi kegiatan yang melibatkan kontak fisik, karena dapat dilakukan tanpa harus berinteraksi secara langsung dari mana saja dan kapan saja.

Salah satu contoh nyata penerapan teknologi informasi pada bidang kesehatan yaitu dengan hadirnya salah satu sistem surveilans pandemi aplikasi PeduliLindungi yang dirancang sebagai upaya dalam mengurangi dan mencegah kasus COVID-19 di Indonesia. Dikutip dari Olivia, dkk (2020) aplikasi PeduliLindungi ditujukan untuk menelusuri (*tracing*), melacak (*tracking*), dan memberi peringatan (*warning*) kepada masyarakat dalam menangani penyebaran COVID-19. Seiring dengan berjalannya pandemi, saat ini aplikasi PeduliLindungi juga digunakan untuk melakukan administrasi pendaftaran vaksinasi, pendataan sertifikat vaksin, mendukung proses *check-in* dan *check-out* di lokasi tertentu, riwayat bepergian, informasi statistik kasus, dan pembuatan *Electronic Health Alert Card* (e-HAC) untuk melakukan perjalanan domestik maupun internasional. Dikutip dari Sudiarsa, dkk (2020) kepedulian dan partisipasi masyarakat sangat diandalkan untuk saling

membagikan status vaksinasi, data lokasi, dan riwayat kasus COVID-19 saat bepergian agar aplikasi PeduliLindungi dapat menelusuri riwayat kontak fisik dengan penderita COVID-19. Namun belakangan ini marak tersebar informasi dan pemberitaan mengenai kebocoran data masyarakat dari aplikasi PeduliLindungi yang di dalamnya banyak sekali data identitas yang sangat krusial seperti nomor telepon, NIK, informasi lokasi, e-HAC dan sertifikat vaksinasi. Dengan tersebarnya isu-isu mengenai kebocoran data ini dapat membuat masyarakat khususnya pengguna (*user*) dari aplikasi PeduliLindungi merasa tidak nyaman dan kehilangan kepercayaan.

Keberhasilan pengimplementasian sebuah teknologi dapat dipengaruhi oleh penerimaan dan penggunaan dari pengguna yang menggunakannya. Menurut Asnawi (2014), ukuran keberhasilan implementasi sistem informasi dapat berupa evaluasi sistem, penilaian teknologi, dan pengaruh dari implementasi sistem informasi terhadap tujuan organisasi atau perusahaan. Untuk mengetahui bagaimana penerimaan dan penggunaan aplikasi PeduliLindungi dan seberapa baik performa aplikasi PeduliLindungi dalam memberikan layanan kepada masyarakat, maka dapat dilakukan evaluasi tingkat penerimaan dan penggunaan sebagai bagian dari audit sistem untuk mengukur dan mengevaluasi sejauh mana dan bagaimana tingkat kepuasan pengguna (*user*) terhadap suatu penggunaan teknologi. Menurut Kraugusteeliana, dkk (2021) audit dilakukan untuk mengevaluasi dan memastikan efektivitas dari pemanfaatan sistem secara sistematis. Evaluasi ini dapat dilakukan dengan menggunakan model UTAUT 2. Model UTAUT 2 dirancang untuk berfokus kepada kepuasan konsumen dan faktor-faktor penentu dari *behavioral intention* dan *use behavior* pengguna (*user*).

Berdasarkan permasalahan pada latar belakang yang telah dijelaskan, maka penulis berkeinginan untuk menulis penelitian lebih dalam mengenai hal tersebut dengan judul **“EVALUASI TINGKAT PENERIMAAN DAN PENGGUNAAN APLIKASI PEDULILINDUNGI MENGGUNAKAN MODEL UTAUT 2”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berikut merupakan rumusan masalah yang dituliskan berdasarkan permasalahan yang ada pada latar belakang.

1. Bagaimana tingkat penerimaan dan penggunaan aplikasi PeduliLindungi berdasarkan pengujian dari konstruk *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *hedonic motivation*, dan *habit* dalam memberikan pengaruh terhadap *behavioral intention* dan *use behavior* dari pengguna (*user*) PeduliLindungi?
2. Faktor dan hal-hal apa yang dapat berpengaruh dalam menerima dan menggunakan aplikasi PeduliLindungi?

1.3. Ruang Lingkup Penelitian

Untuk memfokuskan pembahasan permasalahan maka dapat dituliskan ruang lingkup penelitian agar dapat memberikan batasan pada pembahasan masalah. Berikut merupakan ruang lingkup penelitian sebagai batas pembahasan masalah pada penelitian ini.

1. Objek dari penelitian ini adalah pengguna aplikasi PeduliLindungi versi 3.4.6.
2. Penelitian ini tidak membahas terkait *Electronic Health Alert Card* (e-HAC) untuk perjalanan domestik maupun internasional.
3. Penelitian ini akan dilakukan menggunakan model UTAUT 2.
4. Penelitian ini berisi analisis pengukuran penerimaan dan penggunaan aplikasi PeduliLindungi yang tidak melibatkan kegiatan perancangan sistem / aplikasi.
5. Hasil dari penelitian ini yaitu berupa rekomendasi perbaikan dan peningkatan aplikasi PeduliLindungi.

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini memiliki tujuan untuk :

1. Mengetahui tingkat penerimaan dan penggunaan aplikasi PeduliLindungi berdasarkan pengujian dari konstruk *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *hedonic motivation*,

dan *habit* yang memberikan pengaruh terhadap *behavioral intention* dan *use behavior* dari pengguna (*user*) aplikasi PeduliLindungi.

2. Mengetahui faktor dan hal-hal yang dapat memberikan pengaruh dalam menerima dan menggunakan aplikasi PeduliLindungi.

1.5. Manfaat Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan diselesaikan, penulis berharap penelitian ini bisa memberikan manfaat sebagai berikut.

1. Dapat memberikan gambaran mengenai pengukuran suatu teknologi informasi menggunakan model UTAUT 2 yang dirancang untuk fokus kepada pengguna (*user*) dan faktor atau hal-hal yang dapat memberikan pengaruh *behavioral intention* dan *use behavior* pengguna (*user*).
2. Dapat memberikan gambaran pengukuran penerimaan dan penggunaan teknologi informasi penggunaan aplikasi PeduliLindungi yang diharapkan dapat membantu mengatasi penyebaran COVID-19.
3. Dapat menjadi catatan dan referensi perbaikan dan pengembangan sistem agar bisa lebih baik lagi dalam memenuhi kebutuhan pengguna (*user*).

1.6. Luaran yang diharapkan

Luaran yang diharapkan dari hasil penelitian ini yaitu sebagai berikut.

1. Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan penjelasan hasil evaluasi penerimaan dan penggunaan dari aplikasi PeduliLindungi dan berdasarkan hasil evaluasi tersebut dapat disertai rekomendasi catatan dan referensi untuk perbaikan dan pengembangan sistem.
2. Penulis berharap penelitian ini dapat berguna sebagai baham referensi penelitian sejenis lainnya.

1.7. Sistematika Penulisan

Berikut merupakan sistematika penulisan pada penelitian ini.

- BAB I : PENDAHULUAN

Bab I menjelaskan Latar Belakang, Rumusan Masalah, Ruang Lingkup Penelitian, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Luaran yang diharapkan, dan Sistematika Penulisan.

- **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab II berisi penjelasan dasar acuan teori dalam menyusun penulisan penelitian yang terdiri dari Proses Bisnis, Konsep Dasar Sistem Informasi, Sistem Surveilans Aplikasi PeduliLindungi, *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2)*, *Structural Equation Model (SEM)* dan *Partial Least Squares Structural Equation Model (PLS-SEM)*, Uji Validitas dan Reliabilitas, Rumus Slovin, Skala Likert, dan sejumlah Penelitian Terkait yang dijadikan sebagai referensi.

- **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab III berisi penjelasan Tahapan Penelitian, Uraian Kegiatan Penelitian (yang terdiri dari Identifikasi Masalah, Landasan Teori, Pemodelan Kerangka Berpikir, Pemodelan Hipotesis, Penyusunan Pernyataan Kuesioner, Pengumpulan Data, Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner, Uji Hipotesis dan Analisis Hasil, Pembahasan Hasil, Rekomendasi, dan *Re-design User Interface (UI) Aplikasi*), Alat Bantu Penelitian, dan Jadwal Kegiatan Penelitian.

- **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab IV berisi analisis hasil dan pembahasan. Adapun pembahasan terdiri dari (1) Deskripsi Objek Penelitian berupa Gambaran Umum Sistem Aplikasi dan Proses Bisnis Sistem Aplikasi, (2) Analisis Deskriptif dari Deskripsi Responden dan Deskripsi Variabel, (3) Pengolahan Data yang terdiri dari Evaluasi *Outer Model* dan Evaluasi *Inner Model*, (4) Pengujian Hipotesis yang terdiri dari Hipotesis 1 sampai Hipotesis 9, (5) Rekomendasi, dan (6) *Re-design User Interface*.

- **BAB V : PENUTUP**

Bab V berisi kesimpulan ringkasan penelitian yang telah dilakukan dan diselesaikan serta saran berdasarkan penelitian yang telah dilakukan.

- **DAFTAR PUSTAKA**

- **LAMPIRAN**