

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi semakin hari semakin maju dan berkembang pesat sehingga membawa dampak yang sangat positif bagi penggunanya, tetapi perkembangan teknologi juga memiliki dampak negatif dikarenakan teknologi memberikan pengaruh pada kehidupan sosial, dimana norma-norma yang berlaku sering kali diabaikan, serta terjadinya kejahatan teknologi yang merugikan pengguna. Teknologi banyak dimanfaatkan dalam berbagai bidang mulai dari sosial, industri, pemerintahan hingga pendidikan dan kebutuhan akan teknologi terus menerus dikembangkan seiring meningkatnya kebutuhan manusia. Perkembangan teknologi khususnya, dalam bidang informasi dan komunikasi ditandai dengan munculnya teknologi berbasis digital. Teknologi berbasis digital membuat manusia sudah tidak lagi mempermasalahkan batas jarak, ruang dan waktu [1].

Saat ini ditengah masa pandemi Covid-19, organisasi dunia WHO (*World Health Organization*) menyatakan bahwa kasus virus Covid-19 merupakan pandemi global, sehingga untuk memutus mata rantai ini organisasi WHO (*World Health Organization*) memberikan solusi untuk tetap berada dirumah (*Stay At Home*) sebagai upaya dalam memutus mata rantai virus [2]. Adapun solusi yang telah diberikan tidak membuat para masyarakat untuk tetap berada dirumah, sehingga banyak masyarakat yang mengalami peningkatan terpapar virus Covid-

19. Berdasarkan data statistik JHU CSSE (*Johns Hopkins University Center For Systems Science And Engineering*) di negara Indonesia jumlah kasus yang terpapar virus Covid-19 berjumlah 4.232.099 sehingga membuat Pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah No. 99 Tahun 2020 tentang Pengadaan Vaksin dan Pelaksanaan Vaksinasi Dalam Rangka Penanggulangan Pandemi Covid-19. Pemerintah mewajibkan seluruh masyarakat Indonesia untuk melakukan vaksinasi, kemudian masyarakat diminta untuk menunjukkan sertifikat vaksin bagi yang telah melakukan vaksinasi sebagai bukti untuk syarat perjalanan jauh, pusat perbelanjaan, dan akses layanan publik lainnya. Untuk pengambilan sertifikat vaksin, pemerintah telah menyiapkan aplikasi PeduliLindungi [3].

Aplikasi PeduliLindungi adalah aplikasi yang dikembangkan oleh pemerintah untuk membantu melakukan pelacakan terkait penyebaran Covid-19 di negara Indonesia. Sebelumnya, aplikasi ini bernama *TraceTogether* namun berubah menjadi PeduliLindungi karena dinilai mirip dengan aplikasi pelacakan kontak dari negara Singapura dengan nama yang sama, yaitu *TraceTogether* yang mana aplikasi itu sendiri dikembangkan oleh GovTech (*Government Technology Agency*) [4]. Aplikasi PeduliLindungi dikembangkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia yang resmi diganti pada tanggal 27 Maret 2020 dengan nama PeduliLindungi. Dengan menggunakan aplikasi ini, para pengguna dapat mengidentifikasi ponsel pengguna PeduliLindungi lainnya yang berada di radius *bluetooth*. Aplikasi ini juga bisa memberi tahu lokasi area yang banyak terdampak Covid-19. Begitu banyak kelebihan yang diberikan aplikasi PeduliLindungi [5].

Akan tetapi, setelah penulis melihat ulasan pada aplikasi PeduliLindungi yang ada di *Play Store* terdapat permasalahan yang ditemukan yaitu Aplikasi PeduliLindungi ini sering terjadi *error* misalnya, aplikasi PeduliLindungi menyatakan waktu koneksi sudah habis saat pengguna memasukkan nama lengkap dan nomor telepon yang sudah terdaftar, terjadi kesalahan saat pengisian tanggal lahir dan juga NIK, kode OTP (*One Time Password*) sering terlambat dikirim, dan sertifikat vaksin yang berubah identitas menjadi identitas milik orang lain.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan maka diperlukan penelitian analisis kesuksesan aplikasi PeduliLindungi dengan Model Kesuksesan Delone dan McLean, terdapat enam poin kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan manfaat bersih (*net benefit*). Alasan menggunakan model Delone dan McLean karena model tersebut merupakan penelitian yang berdasarkan proses dan hubungan kausal. Model ini juga sesuai dengan latar belakang permasalahan yang ada, yaitu teknologi yang diteliti merupakan teknologi yang kompleks dan model ini juga telah teruji validitasnya sehingga cepat mendapat tanggapan dari para peneliti karena model yang dikembangkan terbilang cukup sederhana dan dianggap cukup valid untuk semua jenis sistem informasi [6]. Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang masalah di atas disusun bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul **“MODEL DELONE DAN MCLEAN UNTUK MENGUKUR KESUKSESAN PADA APLIKASI PEDULILINDUNGI DIMASA PANDEMI COVID-19”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang ingin diteliti yaitu “Bagaimana menganalisis kesuksesan sistem informasi pada aplikasi PeduliLindungi dengan model Delone dan McLean?”

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari pembahasan diluar dari judul, maka penulis membatasi ruang lingkup permasalahan yang diteliti sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan untuk menganalisis tingkat kesuksesan terhadap pengguna aplikasi PeduliLindungi dengan menggunakan metode Delone dan McLean.
2. Penelitian ini difokuskan pada kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefit*).
3. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner dengan menggunakan bantuan *Google Form*.
4. Penelitian ini dilakukan dengan menganalisis aplikasi PeduliLindungi dengan responden masyarakat Kota Jambi yang telah menggunakan aplikasi PeduliLindungi.
5. *Tools* yang digunakan untuk menganalisa hasil kuesioner adalah *Software SMARTPLS 3.0*.
6. Analisis menggunakan teori SEM (*Structural Equation Modelling*).

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis tingkat kesuksesan aplikasi PeduliLindungi menggunakan Model Delone dan McLean.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

1. Melalui penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis.
2. Membantu pihak pemerintah di negara Indonesia terkait penerapan aplikasi PeduliLindungi dalam mengetahui tingkat kesuksesan penerapan aplikasi PeduliLindungi terhadap pengguna.
3. Dapat memberikan informasi secara tertulis maupun sebagai referensi untuk melakukan penelitian lebih mendalam.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi pendahuluan yang membahas tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, serta Sistematika Penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini memuat konsep-konsep yang digunakan sebagai kerangka atau landasan yang akan digunakan untuk mendukung pemahaman terhadap penelitian yang penulis lakukan. Hal ini diperoleh dari studi pustaka sebagai dasar dalam melakukan analisis.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai bahan dan alat penelitian, kerangka kerja penelitian yang dilakukan, metode pengumpulan data serta teknik analisis data.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini berisi gambaran umum model yang digunakan, hipotesis, dan pengembangan kuesioner yang digunakan.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan konseptual model, analisis data statistik deskriptif, pengujian-pengujian dan hipotesis.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini merupakan bab akhir dimana penulis akan menjelaskan kesimpulan serta saran – saran yang sekiranya dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan.