

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG MASALAH

Akhir tahun 2019 dunia dikejutkan dengan adanya virus yang sangat berbahaya bagi manusia, yang dimana virus ini dapat membuat manusia kehilangan nyawa, virus ini dikenal dengan nama COVID-19 virus ini pertama kali ditemukan dinegara Cina lebih tepatnya di Wuhan. Melalui pemeriksaan seorang pasien bahwa terdapat sebuah corona virus atau yang lebih dikenal dengan Covid-19 baru di sel epitel saluran nafas manusia atas penyakit SARS-coV-2 menjadi asal muasal penyakit covid-19 yang bisa ditularkan dari manusia ke manusia [1]. Tingginya kasus virus Covid-19 diseluruh dunia khususnya di Indonesia membuat seluruh warga menjadi resah, dikarenakan terhambatnya semua akses kegiatan yang berada diluar lingkungan, menurut Adawiyah & Kadir [2] adanya virus ini membuat seluruh masyarakat takut untuk berkumpul yang berhubungan dengan khalayak ramai, semua kegiatan diharuskan didalam rumah seperti proses belajar mengajar, olahraga, pekerja kantor dan lain sebagainya yang bertujuan untuk memutus mata rantai Covid-19 ini.

Semenjak melonjaknya kasus virus ini pemerintah sudah membuat aplikasi yang bernama PeduliLindungi yang dirilis pada 28 maret 2020. PeduliLindungi adalah aplikasi yang dikembangkan untuk membantu instansi pemerintah terkait dalam melakukan pelacakan untuk menghentikan penyebaran covid-19. Aplikasi ini mengandalkan partisipasi masyarakat untuk saling membagikan data lokasinya

saat bepergian agar penelusuran riwayat kontak dengan penderita Covid-19 dapat dilakukan [3]. Pengguna aplikasi ini juga akan mendapatkan notifikasi jika berada di keramaian atau berada di zona merah, yaitu area atau kelurahan yang sudah terdata bahwa ada orang yang terinfeksi Covid-19 positif atau ada Pasien Dalam Pengawasan. Aplikasi ini memiliki beberapa manfaat, diantaranya dapat membantu petugas memastikan proses validasi dokumen kesehatan di simpul transportasi secara digital, sehingga lebih aman, cepat, mudah dan sederhana. Selain itu penggunaan aplikasi ini juga dapat meminimalkan kontak fisik karena tidak harus membawa dokumen kertas hasil tes Covid-19 dan kartu vaksinasi, dan juga lebih aman dari adanya pemalsuan hasil tes swab baik PCR maupun antigen.

Akan tetapi, dari *feedback* yang terdapat pada aplikasi PeduliLindungi mereka mengeluhkan aplikasi yang tidak menjamin layanannya selalu bisa diakses serta tidak menjamin data yang akurat dan aman, kebijakan kerahasiaan PeduliLindungi tidak menjamin keamanan data bila terjadi akses ilegal seperti ketika melakukan scan QR code masyarakat yang belum vaksin bisa saja menggunakan NIK kerabat atau temannya yang sudah melakukan vaksinasi untuk login ke aplikasi PeduliLindungi, database PeduliLindungi dan berbagai fiturnya terintegrasi antara aplikasi *web* dan *mobile apps* hal itu mengakibatkan duplikasi akun dan keracunan penggunaan oleh pengguna. Pengguna juga melakukan entry data yang benar namun tertulis tidak valid, pengguna juga tidak bisa login dikarenakan NIK yang sudah dimasukkan pengguna dinyatakan tidak valid dan ini menimbulkan masalah baru bagi masyarakat.

Berdasarkan permasalahan diatas, terlihat adanya permasalahan yang terjadi ketika pengguna menggunakan aplikasi PeduliLindungi versi 3.4.6. Permasalahan tersebut akan mempengaruhi kepuasan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengukur bagaimana kepuasan pengguna terhadap aplikasi PeduliLindungi sehingga dapat mengetahui bagaimana hasil bersih dari penelitian ini untuk menentukan kesuksesan dari aplikasi tersebut, dengan menggunakan metode *Is Succes Model* oleh Delon dan McLean. Kesuksesan dari sistem informasi yang digunakan pada suatu perusahaan merupakan hal yang penting untuk diperhatikan. Model kesuksesan sistem informasi. Keenam elemen atau faktor pengukuran dari model ini adalah kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas pelayanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user statification*), dan manfaat bersih (*net benefit*) [4].

Dilihat dari latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian, yang penulis tuangkan dalam tugas akhir berjudul **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN PADA APLIKASI PEDULILINDUNGI MENGGUNAKAN METODE *IS SUCCESS MODEL* OLEH DELONE DAN MCLEAN”**.

1.2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan pada aplikasi PeduliLindungi menggunakan metode *Is Success Model* Oleh Delon dan MCLean?

1.3. BATASAN MASALAH

Untuk melakukan penulisan yang terarah dan mencapai sasaran. Serta agar tidak menyimpang dari tujuan penelitian penulis membatasi terhadap masalah yanag dibahas yaitu :

1. Studi kasus dalam penelitian ini adalah aplikasi PeduliLindungi.
2. Responden dari penelitian ini yaitu pengguna aplikasi PeduliLindungi.
3. Penelitian ini menggunakan metode *Is Success Model* dengan variabel yang digunakan adalah kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan sebagai variabel bebas, serta kepuasan pengguna dan hasil bersih sebagai variabel terikat.
4. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah *skala likert*.
5. Penelitian ini menggunakan aplikasi *smart PLS*.
6. Analisis data menggunakan metode SEM (*structural equation modelling*).

1.4. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah diatas dapat dirumuskan tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Melakukan analisis kepuasan pengguna untuk mendapatkan hasil bersih terhadap kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan pada aplikasi PeduliLindungi dengan metode *Is Success Model*.
2. Mengetahui berapa besar pengaruh variabel dependen (kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan) terhadap variabel independen (kepuasan pengguna).

1.4.2 Manfaat Penelitian

Berdasarkan peninjauan yang telah dilakukan penulis dalam menyusun penelitian ini maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi penulis, penelitian ini sebagai penambah wawasan dan pengetahuan, khususnya untuk penelitian yang sedang dilakukan saat ini, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan.
2. Bagi pihak PeduliLindungi, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi PeduliLindungi.
3. Bagi pembaca, penelitian ini dapat dijadikan pembelajaran dan referensi untuk penelitian yang sejenis.

1.5. SISTEMATIKA PENULISAN

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang masalah yang mendasari penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian yang ingin dicapai dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan dijelaskan teori-teori dasar yang mendukung penelitian, serta kutipan-kutipan yang diambil dari buku, jurnal dan sebagainya.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

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

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini membahas tentang penerimaan dan penggunaan pengguna aplikasi terhadap layanan yang diberikan oleh Aplikasi Peduli Lindungi dengan metode *Is Success Model* Oleh Delone dan McLean.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian, pengembangan model penelitian, hipotesis penelitian, profil reponden, analisis data atau pengolahan data hasil kuisisioner menggunakan *Smart PLS* dan hasil penelitian.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan sasaran untuk pengembangan penelitian selanjutnya.