

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Kemajuan teknologi informasi saat ini berkembang dengan sangat cepat dan telah menjadi bagian penting dalam kehidupan manusia, karena memudahkan mereka untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dengan cepat dan efisien. Teknologi informasi dimanfaatkan di berbagai bidang, termasuk kesehatan, pendidikan, dan pemerintahan. Saat ini, banyak instansi pemerintahan, baik pusat maupun daerah, yang mengambil inisiatif untuk meningkatkan layanan publik melalui jaringan komunikasi dan informasi, salah satunya dalam bentuk sebuah aplikasi.

Aplikasi adalah program siap pakai yang dapat digunakan untuk menjalankan perintah-perintah dari pengguna aplikasi tersebut dengan tujuan mendapatkan hasil yang lebih akurat sesuai dengan tujuan pembuatan aplikasi tersebut, aplikasi mempunyai arti yaitu pemecahan masalah yang menggunakan salah satu teknik pemrosesan data aplikasi yang biasanya berpacu pada sebuah komputansi yang diinginkan atau diharapkan maupun pemrosesan data yang diharapkan. Pengertian aplikasi secara umum adalah alat terapan yang difungsikan secara khusus dan terpadu sesuai kemampuan yang dimilikinya, aplikasi merupakan suatu perangkat komputer yang siap pakai bagi user[1]. Aplikasi SIMAYANG adalah aplikasi yang dibuat oleh Pemerintah Kota Jambi untuk memberikan informasi, kemudahan bagi pelanggan dalam mengakses berbagai layanan terkait air bersih.

Masyarakat di Kota Jambi dapat mengakses aplikasi SIMAYANG di handphone mereka dimana saja dan kapan saja, selagi mereka terhubung ke internet.

Saat ini Aplikasi SIMAYANG di *Google PlayStore* telah diunduh lebih dari 10 ribu pengguna dan mendapatkan rating 3,6 dari Skala 5, dengan 67 ulasan pengguna. Pada *Google PlayStore* masih ada beberapa pengguna yang memberikan rating rendah untuk aplikasi SIMAYANG, terdapat 15 pengguna yang memberikan rating 1. Berdasarkan dari komentar pengguna aplikasi SIMAYANG yang diunggah pada *Google PlayStore*, peneliti melakukan pengamatan pada beberapa keluhan yang disampaikan oleh pengguna melalui kolom ulasan dengan rating bintang 1. Beberapa ulasan yang disampaikan dari pengguna adalah sebagai berikut, pengguna mengeluhkan pengaduan melalui aplikasi SIMAYANG dan diteruskan ke *Chat WhatsApp* yang slow respon, kemudian pengguna merasakan untuk mendaftar di aplikasi SIMAYANG yang selalu gagal. Sehingga pada aplikasi SIMAYANG masih memiliki beberapa kekurangan yang dapat menghambat pengguna dalam menggunakan layanan aplikasi tersebut.

Maka berdasarkan dari beberapa permasalahan tersebut perilaku pengguna merupakan hal yang perlu diperhitungkan untuk melihat tolak ukur apakah suatu sistem telah berhasil atau tidak. Penulis tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui perilaku pengguna dari aplikasi SIMAYANG dengan menggunakan metode *Theory of Planned Behavior* (TPB). *Theory of planned behavior* (teori perilaku terencana) merupakan pengembangan dari teori sebelumnya yaitu *theory of reasoned action* (teori tindakan beralasan) yang dikemukakan oleh Icek Ajzen dan Martin Fishbein. Dalam *theory of reasoned action* (teori tindakan beralasan),

dimana teori ini merupakan teori yang digunakan untuk memperkirakan tingkah laku seseorang. Dalam *theory of reasoned action* (teori tindakan beralasan) memiliki dua prediksi utama dalam menilai niat seseorang untuk berperilaku, yaitu *attitude toward the behavior* dan *subjective norm*[2].

Berdasarkan dari uraian permasalahan diatas, maka penulis mengangkat masalah tersebut ke dalam tugas akhir dengan judul “ **ANALISIS PERILAKU PENGGUNA APLIKASI SIMAYANG MENGGUNAKAN METODE THEORY OF PLANNED BEHAVIOR**”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana menganalisis perilaku pengguna pada aplikasi SIMAYANG dengan menggunakan metode *Theory of Planned Behavior* (TPB)?”

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada batasan masalah, adapun batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data hasil olahan dianalisis dengan menggunakan metode *Structural Equation Model* (SEM).
2. Pengambilan data menggunakan kuesioner kepada pengguna dari aplikasi SIMAYANG.

3. Responden penelitian ini dibatasi untuk pengguna yang menggunakan aplikasi SIMAYANG dan yang pernah menggunakannya.
4. Pengolahan data menggunakan *tools* berupa aplikasi *SmartPLS*.
5. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana menganalisa perilaku pengguna dalam menggunakan aplikasi SIMAYANG dengan menggunakan metode *Theory of Planned Behavior* (TPB), yang difokuskan pada 5 variabel, berupa 3 variabel bebas yaitu sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*), norma subjektif (*subjective norm*), kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*) dan 2 variabel terikat yaitu minat perilaku (*behavioral intention*), dan perilaku (*behavior*).

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada beberapa permasalahan yang telah disampaikan sebelumnya, analisa ini bertujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui variabel apa yang dominan pada aplikasi SIMAYANG.
2. Untuk menganalisis terkait perilaku pengguna pada aplikasi SIMAYANG dengan menggunakan metode *Theory of Planned Behavior* (TPB).

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari pembuatan penelitian ini adalah :

1. Dapat membantu pihak aplikasi SIMAYANG dalam mengetahui perilaku pengguna terhadap layanan yang diberikan.
2. Sebagai referensi bagi penelitian yang ingin melakukan penelitian berikutnya.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk membahas lebih jelas dan terperinci dalam penulisan dan memberikan gambaran terhadap pembaca, maka dengan ini penulis membagi atas beberapa bab yang saling berhubungan, antara lain sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

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

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori-teori yang berkaitan dengan penelitian yang didapat dari berbagai referensi seperti buku, jurnal, artikel, penelitian sebelumnya yang sejenis dengan penelitian yang akan dilakukan, dan lain-lain.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

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

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum metode yang digunakan, hipotesis penelitian, dan pengembangan kuesioner yang digunakan dalam penelitian.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan tentang hasil penelitian yang telah dilakukan dari tahap awal yaitu hasil pengumpulan data penelitian hingga tahap akhir hasil analisis data.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan rekomendasi serta saran-saran untuk pengembangan penelitian lebih lanjut.