BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Teknologi informasi saat ini berkembang dengan sangat pesat dalam kehidupan manusia, hal ini terbukti dengan penggunaan teknologi informasi yang telah membantu manusia dalam menjalani kehidupan sehari-hari, baik itu dalam bidang pemerintahan, pendidikan, perekonomian maupun kesehatan. Salah satu penggunaan teknologi informasi khususnya dibidang kesehatan yaitu penggunaan aplikasi pada *smartphone* atau komputer yang memudahkan dalam mengakses informasi dan pelayanan kesehatan yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun secara cepat dan praktis.

PeduliLindungi merupakan salah satu aplikasi dibidang kesehatan yang digunakan untuk mengakses informasi mengenai vaksin covid-19 dan menangani masalah penyebaran covid-19 dengan melakukan konsultasi secara *online* dengan dokter-dokter yang tersedia di aplikasi tersebut, pelacakan terhadap orang-orang yang diduga terpapar covid-19 dan melacak persebaran virus covid-19. Dengan melakukan *login* ke aplikasi PeduliLindingi pengguna dapat melakukan pendaftaran untuk melakukan vaksin covid-19, mengakses sertifikat vaksin dengan memasukkan Nomor Induk Kependudukan (NIK), nama lengkap serta tanggal lahir. Jika sudah melakukan vaksin, fitur ini bisa digunakan untuk melihat status vaksin. Fitur *scan* QR *code* digunakan untuk memasuki gedung, mall,

tempat makan, lokasi wisata fasilitas umum lainnya. PeduliLindungi juga menampilkan fitur statistik yang berisi informasi berapa banyak orang yang terpapar covid-19 di satu kelurahan, kecamatan, kota dan provinsi. Selain itu, fitur ini juga berisi jumlah pasien sembuh, dan meninggal. [1]

Persepsi pengguna merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan aplikasi tersebut. Secara sederhana, penggunaan aplikasi berarti kesesuaian dengan spesifikasi pengguna dan dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku penggunaan terhadapat penerimaan suatu teknologi informasi. Persepsi pengguna berkaitan erat dengan kinerja sebuah aplikasi, semakin baik kinerja sebuah aplikasi maka semakin baik pula tingkat penerimaan dan penggunaan pada aplikasi PeduliLindungi, sehingga memenuhi persepsi pengguna. Berdasarkan *review* dari pengguna aplikasi PeduliLindungi melalui *Playstore* maupun *Appstore* permasalahan yang sering terjadi yaitu aplikasi PeduliLindungi sering terjadi *error* ketika saat melakukan *scan* QR *code,* pada fitur statistik tidak bekerja dengan baik, karena informasi mengenai berapa banyak orang yang terpapar covid-19 seperti jumlah pasien sembuh, dan meninggal tidak muncul dan hanya berisi halaman kosong. Permasalahan yang sama juga terjadi pada fitur info penting. Sehingga sedikit menyulitkan pengguna dalam menggunakan beberapa fitur dalam aplikasi tersebut, hal ini berpengaruh terhadap pandangan pengguna terhadap penerimaan dan penggunaan aplikasi PeduliLidungi.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka perlu dilakukan suatu analisis untuk mengetahui apakah aplikasi tersebut dapat diterima penggunanya atau tidak. Pada

penelitian ini, penulis menggunakan metode *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) untuk melihat bagaimana penerapan teknologi dan sistem informasi dalam memenuhi keinginan pengguna saat menggunakan teknologi dan sistem informasi tersebut berdasarkan konstruk ekspektasi kinerja *(performance expectancy)*, ekspektasi usaha *(effort expectancy),* pengaruh sosial *(social influence)*, kondisi fasilitas *(facilitating condition),* niat perilaku (*behavior intention)* dan perilaku pengguna *(use behavior)* [2].

Maka peneliti menjadikan topik ini sebagai penulisan laporan tugas akhir dengan judul yaitu **"ANALISIS PENERIMAAN DAN PENGGUNAAN APLIKASI PEDULILINDUNGI MENGGUNAKAN METODE UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY (UTAUT) DI KOTA JAMBI".** Sehingga analisis ini diharapkan dapat membantu dalam mengetahui setiap penerimaan dan penggunaan terhadap aplikasi PeduliLindungi di Kota Jambi.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat penerimaan dan penggunaan aplikasi PeduliLindungi menggunakan metode *Unified Theory Of Acceptance and Use Of Technology* (UTAUT) di Kota Jambi?
2. Apa saja faktor-faktor yang dapat mempengaruhi perilaku pengguna terhadap aplikasi PeduliLindungi di Kota Jambi?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari pembahasan di luar dari judul dan tema yang ada maka penulis membatasi ruang lingkup permasalahan yang diteliti sebagai berikut:

1. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna atau masyarakat Kota Jambi.
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode *Unified Theory Of Acceptance and Use Of Technology* (UTAUT) dengan variabel yang digunakan adalah ekspektasi kinerja *(performance expectancy)*, ekspektasi *usaha (effort expectancy),* pengaruh sosial *(social influence)*, kondisi fasilitas *(facilitating condition)* sebagai variabel independen niat perilaku *(behavior intention)* dan perilaku pengguna *(use behavior)* sebagai variabel dependen.
3. Teknik yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel terhadap populasi adalah menggunakan *purposive sampling* dengan rumus slovin.
4. Teknik pengolahan data yang digunakan adalah dengan menggunakan SEM berbasis PLS dengan *software* SmartPLS
5. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuioner.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin di capai pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat penerimaan dan penggunaan aplikasi PeduliLindungi menggunakan metode *Unified Theory Of Acceptance and Use Of Technology* (UTAUT) di Kota Jambi.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi perilaku

pengguna terhadap aplikasi PeduliLindungi di Kota Jambi.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Dari tujuan yang telah dipaparkan di atas, maka penulis dapat menyimpulkan manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Dapat memberikan bahan pertimbangan atau masukan kepada pihak yang mengelola aplikasi PeduliLindungi di Kota Jambi, tentang tindakan apa yang harus dilakukan untuk pengembangan aplikasi tersebut dengan mengikuti perkembangan teknologi terbaru sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pengguna.
2. Dapat mengetahui gambaran mengenai faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi PeduliLindungi di Kota Jambi.
3. Sebagai bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Gambaran mengenai hal-hal yang akan dibahas dalam penelitian ini terdiri dari beberapa bab, yaitu :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab pendahuluan ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisikan tentang teori-teori dasar yang mendukung penelitian, dikutip dari buku, jurnal, dan lain-lain

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisikan metode atau pendekatan yang akan digunakan dalam menguraikan permasalahan penelitian untuk mencapai tujuan penelitian meliputi kerangka kerja penelitian, metode pengumpulan data, besaran sampel dan alat bantu penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian, pengembangan model dan hipotesis penelitian dan profil responden.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

Bab ini berisikan hasil analisis dari penelitian yang telah di lakukan.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang di lakukan dan saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya.