

BAB I

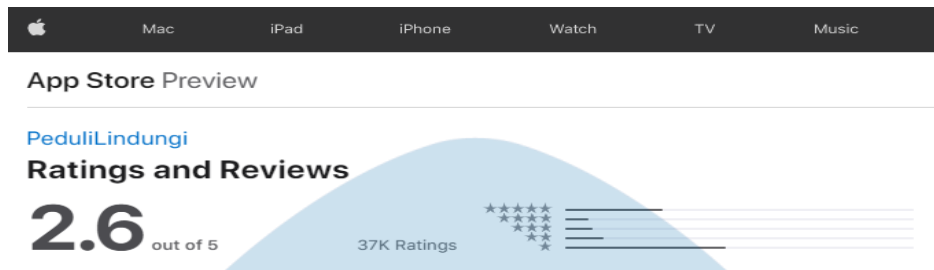
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

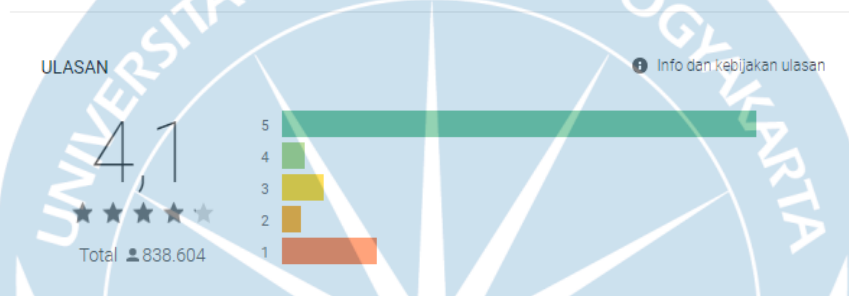
Perkembangan teknologi yang sangat pesat di era globalisasi ini telah memberikan banyak manfaat. Perkembangan teknologi informasi tersebut mampu mengubah paradigma masyarakat dalam mencari dan mendapatkan informasi jika pada jaman dahulu informasi didapatkan melalui surat kabar, siaran berita, dan buku, sekarang ini informasi dapat kita dapatkan hanya dengan mengetik kata kunci pada gawai yang kita miliki, selain kemudahan informasi yang kian berkembang, penggunaan dalam bidang perangkat lunak juga semakin berkembang khususnya pada penggunaan aplikasi. Aplikasi memiliki cakupan yang luas, di antaranya adalah bidang pendidikan, kesehatan, dan bisnis [1]. Umumnya penggunaan aplikasi saat ini adalah sebagai alat bantu komunikasi jarak jauh, seperti penggunaan *Whatsapp*, *Facebook*, *Telegram*, dan lainnya. Selain itu ada juga aplikasi yang berguna sebagai fasilitas untuk memudahkan kegiatan masyarakat, seperti salah satunya Peduli Lindungi.

Peduli Lindungi adalah aplikasi yang dibuat dan dikembangkan yang bertujuan untuk memudahkan instansi pemerintah terkait melakukan pelacakan, pendataan dan melakukan pencegahan penyebaran wabah *Covid19* yang terjadi sejak tahun 2020 [2]. Awalnya pemerintah meluncurkan aplikasi *Tracetogether* untuk melacak penyebaran pandemi Covid-19. Namun, adanya kemiripan nama dan fungsi dari aplikasi milik negara Singapura menyebabkan aplikasi *Tracetogether* di Indonesia digantikan oleh PeduliLindungi [3]. Aplikasi PeduliLindungi dapat diisi dengan data penduduk seperti nomor KTP, *e-mail*, dan nomor telepon, serta dapat menampilkan sertifikat vaksin bagi warga yang sudah melakukan vaksin. Peduli Lindungi dalam penggunaannya dapat dikatakan bersifat “wajib” bagi penduduk Indonesia, karena aplikasi ini mengandalkan partisipasi masyarakat untuk membagikan data dan lokasi saat bepergian dengan menggunakan fitur pindai *barcode* yang tersedia di tempat umum. Walaupun Peduli Lindungi merupakan sebuah fasilitas dari pemerintah karena dibuat dan

dikembangkan untuk membantu kinerja pemerintah, aplikasi ini secara aktual masih belum dapat dikatakan berjalan dengan baik bagi sebagian pengguna, hal tersebut dapat dilihat dari ulasan-ulasan yang ada di *App Store* dan *Play Store* yang akan dilampirkan di bawah ini :



Gambar 1. 1 Ulasan Peduli Lindungi pada App Store



Gambar 1. 2 Ulasan Peduli Lindungi pada Play Store

Berdasarkan data di atas kebanyakan ulasan buruk berasal dari *App Store* atau dari para pengguna aplikasi yang menggunakan sistem operasi *IOS* pada perangkat *Apple*, mendapatkan *rating* 2,7. Sedangkan untuk pengguna sistem operasi *Android* dalam *Play Store* ulasan bintang 5 sudah lebih dominan dibanding bintang 1 dengan mendapatkan *rating* 4,1. Namun tidak dapat dipungkiri juga kalau faktanya aplikasi ini masih mendapatkan bintang 1 dari *Play Store*, dengan perbandingan 1/4 dari bintang 5 nya, artinya biarpun banyak pengguna yang sudah puas dengan aplikasi ini, masih ada beberapa pengguna yang merasakan kalau aplikasi ini masih belum sempurna. *Rating* adalah suatu cara untuk memberikan umpan balik yang dilakukan oleh konsumen kepada penjual atau pemberi jasa. *Rating* merupakan tipe lain dari opini yang diberikan oleh banyak pengguna, dan menjadi evaluasi terhadap produk ataupun layanan dari penjual, dan menjadi representasi dari opini konsumen dengan skala yang spesifik [3].

Rating tersebut menunjukkan bahwa tingkat *user acceptance* pada Peduli Lindungi untuk beberapa pengguna khususnya yang memberikan *rating* bintang 1

masih rendah, dapat dilihat juga dari penelitian yang dilakukan oleh Arsenius Wisnu Aji dan Maria Puspitasari pada tahun 2022, dimana beberapa masyarakat melakukan pengunduhan aplikasi PeduliLindungi hanya saat ingin beraktivitas di ruang publik. Seperti sebuah cuitan milik @catmerade menyuarakan pendapat berupa, “install PeduliLindungi – scan – masuk mall – jalan2 – keluar mall/check out - uninstall”. Selain itu, cuitan milik @damprad yang berisi, “komunitas baru banget install aplikasi pedulilindungi sebelum nglewatin pintu masuk mall”. Opini tersebut juga serupa dengan cuitan dari @sarpavra yang berisi, “Busuk kali ini app pedulilindungi Kalau ga krn spiderman bsk ndeeh”. Terlihat bahwa ketiga opini ini berfokus pada pilihan seseorang untuk mengunduh aplikasi PeduliLindungi karena adanya keterpaksaan saat mereka ingin mengakses ruang publik dan melepaskannya setelah ia tidak memerlukan aplikasi tersebut [4]. Untuk mengetahui penerimaan dan penggunaan dari suatu aplikasi pada penelitian seperti ini terdapat banyak metode yang dapat digunakan untuk pengukurannya, antara lain TAM, UTAUT, dan UTAUT2.

Model UTAUT2 merupakan pengembangan model dari UTAUT yang dirumuskan dengan 4 faktor inti berisi dari niat dan penggunaan. Yang pertama adalah *performance expectancy* atau dapat didefinisikan sebagai manfaat dan keuntungan yang akan didapat oleh pengguna atau konsumen dalam penggunaan teknologi dalam keseharian mereka, *effort expectancy* dapat didefinisikan sebagai usaha dan upaya terkait dengan penggunaan teknologi oleh pengguna, dalam *effort expectancy* terdapat 2 dimensi penting yang menjadi alat ukur yaitu *complexity* (kerumitan) dan *ease of use* (kemudahan penggunaan), ketiga ada *social influence*, & *facilitating conditions*, *social influence* dapat didefinisikan bagaimana seorang pengguna merasa kalau menggunakan teknologi tertentu akan berguna bagi orang lain, sedangkan *facilitating conditions* dapat didefinisikan sejauh mana pengguna percaya kalau sumber daya dan dukungan dari organisasi dan infrastruktur sudah tersedia untuk penggunaan sistem. UTAUT 2 adalah perluasan yang digunakan untuk mempelajari penerimaan dan penggunaan teknologi dalam konteks konsumen dengan menambahkan 3 construct, yaitu *hedonic motivation* didefinisikan sebagai kesenangan dari penggunaan teknologi dan memiliki peran penting dalam penerimaan dan penggunaan teknologi, *price value* didefinisikan sebagai manfaat

yang dirasakan dari suatu teknologi dan biaya penggunaannya, *habit* kebiasaan pengguna dalam menggunakan teknologi [5].

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa bagaimana penerimaan dan penggunaan dari khalayak ramai terhadap aplikasi Peduli Lindungi. Masyarakat diwajibkan menggunakan aplikasi PeduliLindungi dalam setiap kegiatannya di ruang publik, PeduliLindungi dibuat melalui kerja sama antara KOMINFO dengan Aptika, Kementerian Kesehatan, dan Telkom ini menjadi bagian dalam standar dasar proses pelacakan warga negara untuk mengamankan warga dari resiko penularan Covid-19 [4]. Beberapa penelitian sebelumnya sudah ada yang menggunakan metode ini, dimana beberapa penelitian tersebut di jadikan referensi dalam penulisan penelitian ini.

Fokus penelitian ini adalah orang-orang yang menggunakan aplikasi Peduli Lindungi, karena pada aplikasi ini penggunaannya diwajibkan, fokus subjeknya ada pada mahasiswa aktif yang ada di kota Yogyakarta. Faktor - faktor yang menjadi pertimbangan terhadap penerimaan dan penggunaan aplikasi. Setelah memperhatikan poin factor - faktor tersebut peneliti melakukan modifikasi terhadap beberapa variabel yang ada, harapannya agar didapatkan bagaimana penerimaan penggunaan teknologi dan *habit* penggunaan aplikasi Peduli Lindungi khususnya bagi mahasiswa aktif yang berada di kota Yogyakarta.

1.2 Rumusan Masalah

Melihat dari latar belakang masalah yang ada dapat dirumuskan permasalahan yang ada sebagai berikut :

Aplikasi Peduli Lindungi yang dikembangkan untuk memudahkan melakukan pelacakan, pendataan dan melakukan pencegahan penyebaran wabah *Covid19* kurang memenuhi penerimaan dari masyarakat, dapat dilihat dari beberapa ulasan aplikasi ini di *Google Play* dan *App Store* yang masih mendapat bintang 1 dan keterpaksaan pengguna saat menggunakan aplikasi, seperti yang dijelaskan pada latar belakang.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan penggunaan metode yang dijelaskan pada latar belakang sebelumnya, menimbulkan pertanyaan :

Faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan pada aplikasi Peduli Lindungi berdasarkan variabel UTAUT2 seperti *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *public value*, *habit*, *behaviorial intention* dan *user behavior*?

1.4 Batasan Masalah

Berikut beberapa batasan - batasan penelitian agar penelitian tetap berfokus pada tujuan penelitian :

1. Penelitian ini terbatas hanya pada orang yang pernah atau sedang menggunakan aplikasi Peduli Lindungi.
2. Subjek penelitian terbatas pada mahasiswa aktif yang berada di kota Yogyakarta.

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian kali ini memiliki tujuan untuk :

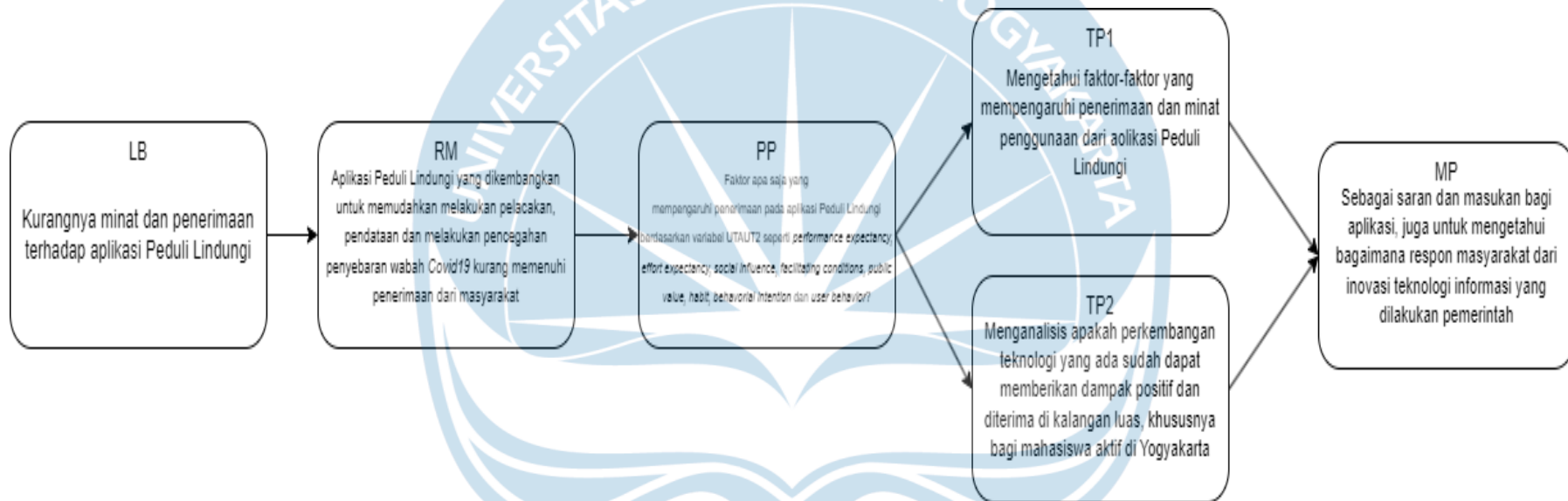
1. Mengetahui faktor - faktor yang mempengaruhi penerimaan dan minat penggunaan dari aplikasi Peduli Lindungi
2. Menganalisis apakah perkembangan teknologi yang ada sudah dapat memberikan dampak positif dan diterima di kalangan luas, khususnya bagi mahasiswa aktif di Yogyakarta

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini, antara lain :

1. Sebagai saran dan masukan untuk aplikasi Peduli Lindungi untuk melakukan pengembangan terhadap masalah-masalah yang dialami penggunanya saat ini.
2. Mengetahui respon dari masyarakat tentang inovasi teknologi informasi yang dilakukan pemerintah untuk memudahkan melakukan pelacakan untuk menghentikan penyebaran *COVID-19*.

1.7 Bagan Keterkaitan



Gambar 1. 3 Bagan Keterkaitan