

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pedulilindungi adalah aplikasi yang dikembangkan untuk membantu instansi pemerintah terkait dalam melakukan pelacakan untuk menghentikan penyebaran virus Covid-19, aplikasi ini mampu memberikan peringatan kepada masyarakat saat memasuki tempat area terdampak covid-19 dan melakukan pelacakan jika ada orang-orang yang berpotensi terinfeksi virus covid-19 d(Sudiarsa & Wiraditya, 2020)

Aplikasi Pedulilindungi yang diinisiasi oleh pihak Kementerian Kominfo dan Telkom Indonesia untuk membantu instansi pemerintah untuk menghentikan penyebaran virus Covid-19, aplikasi ini mampu memberikan peringatan kepada masyarakat saat memasuki tempat area terdampak covid-19 dan melakukan pelacakan jika ada orang-orang yang berpotensi terinfeksi virus *covid-19* (Kominfo, 2020) . Aplikasi pedulilindungi mempunyai 3 fungsi utama yaitu melakukan fungsi penelusuran (*tracing*), pelacakan (*tracking*), dan peringatan (*warning fencing*) terhadap lokasi sekitar. Menurut communication manager customer google indonesia, aplikasi PeduliLindungi menjadi salah satu trending search sepanjang tahun 2021, banyak masyarakat yang mencari tahu lebih lanjut mengenai aplikasi pedulilindungi.

Aplikasi PeduliLindungi memiliki rating yang cukup baik di google playstore dan telah di download hampir oleh 50 jt+ pengguna, namun ditemukan permasalahan pada aplikasi Pedulilindungi yang dirasakan oleh pengguna aplikasi dalam mengoperasikan aplikasi pedulilindungi dan komentar pengguna terhadap masalah yang sering terjadi seperti kesulitan mengisi data, tidak dapat mengunduh sertifikat bahkan sering terjadi error yang menyebabkan pengguna kurang puas, dan juga banyak pengguna aplikasi pedulilindungi tidak dapat dijadikan acuan penilaian, karena setiap pengguna memiliki penilaian atau persepsi yang berbeda terhadap aplikasi yang digunakan. permasalahan yang telah dipaparkan maka solusi yang ditawarkan dari penelitian ini adalah mengukur seberapa puas pengguna terhadap aplikasi PeduliLindungi.

Analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap perangkat lunak merupakan hal yang penting dan sangat diperlukan untuk memenuhi harapan pengguna guna mencapai kesempurnaan suatu aplikasi karena kualitas perangkat lunak yang baik dapat berdampak pada kinerja pengguna. meningkatkan kepuasan pengguna akhir (Setyoningrum, 2020). Kepuasan pengguna terhadap suatu sistem dapat menjadi tolak ukur untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan dari sistem yang sedang berjalan atau diterapkan (Saputra, 2019)

Ketika analisis kepuasan dilakukan terhadap aplikasi setidaknya didapatkan dua keuntungan yaitu untuk pengembangan aplikasi itu sendiri dan juga mengetahui kepuasan pengguna yang menggunakan aplikasi tersebut. Terdapat beberapa metode untuk mengukur tingkat kepuasan seperti end-user computing satisfaction (EUCS), KANO, PIECES dan metode lainnya.

EUCS dianggap sebagai metode yang paling bermanfaat untuk mengukur kepuasan pengguna akhir serta keberhasilan implementasi sistem informasi. Metode ini sudah banyak digunakan dan divalidasi dalam berbagai penelitian (Dyah Puspito Rini, 2007). Metode EUCS terdiri atas 5 variabel pengukuran aspek teknologi meliputi isi (content), akurasi (accuracy), Bentuk (format), kemudahan penggunaan (easy of use), dan ketepatan waktu (timeliness) (Doll et al., 1988), sementara metode lain seperti KANO (Sutoni & Ramadian, 2019) ,PIECES (Hadisaputro et al., n.d.), lebih tepat digunakan untuk mengukur kepuasan customer artinya mempunyai layanan transaksi atau jual beli.

Beberapa review telah dilakukan untuk mengukur tingkat keberhasilan penerapan teknologi informasi serta mengevaluasi sistem informasi menggunakan metode EUCS berdasarkan pengalaman yang dirasakan user saat menggunakan sistem informasi ataupun aplikasi, diantaranya oleh (Abdurahman, 2020) yang mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi jamsostek dengan 95 responden menggunakan EUCS menghasilkan tingkat kepuasan pengguna Aplikasi RSM termasuk kategori tinggi. Penelitian (Saputra, 2019) juga membuktikan bahwa variabel content, accuracy, Format, Ease Of Use, dan timeliness secara bersama sama berpengaruh signifikan sebesar 73,3% terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi E-Campus IAIN Bukittinggi.

Penelitian ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi PeduliLindungi menggunakan metode end-user computing satisfaction (EUCS) dan juga menguji apakah variabel EUCS mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada kalangan mahasiswa Universitas

Siliwangi, yang berdasarkan pra-survey sebagian besar mahasiswa tersebut merupakan pengguna aplikasi PeduliLindungi, yang tentu saja sebagai seorang pengguna memiliki persepsi atau penilaian yang berbeda terhadap layanan yang diberikan dan tingkat kepuasan yang didapatkan saat menggunakan aplikasi, penelitian ini juga mengukur seberapa besar pengaruh variabel-variabel EUCS terhadap kepuasan pengguna aplikasi PeduliLindungi. Manfaat yang dapat diambil dari hasil penelitian ini adalah mendapatkan suatu gambaran tentang pendapat pengguna akhir terhadap aplikasi PeduliLindungi dan memberikan evaluasi untuk aplikasi selanjutnya.

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan maka dari itu penggunaan metode end-user computing satisfaction (EUCS) dianggap cocok digunakan dalam analisis kepuasan pengguna aplikasi dan dilakukan penelitian berjudul “Analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi pedulilindungi sebagai upaya penanggulangan covid-19 menggunakan end-user computing satisfaction (EUCS)” Diharapkan penelitian ini bermanfaat untuk mengetahui kepuasan terhadap aplikasi pedulilindungi.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah dari penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi PeduliLindungi pada mahasiswa Universitas Siliwangi menggunakan *end-user computing satisfaction*?

2. Adakah pengaruh positif dan signifikan antara variabel (*content, accuracy, format, easy of use dan timeliness*) terhadap kepuasan pengguna aplikasi PeduliLindungi pada mahasiswa di Universitas Siliwangi?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi PeduliLindungi pada mahasiswa di Universitas Siliwangi jika dianalisis menggunakan model *end-user computing satisfaction*?
2. Mengetahui pengaruh positif dan signifikan antara variabel (*content, accuracy, format, easy of use dan timeliness*) terhadap kepuasan pengguna aplikasi PeduliLindungi pada mahasiswa di universitas siliwangi.

### **1.3. Batasan Masalah**

Batasan-batasan masalah yang ditentukan sebagai indikator untuk pencapaian target penelitian. Batasan masalah yang dapat diambil pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan terhadap aplikasi PeduliLindungi Versi 4.5.8.
2. Analisis kepuasan pengguna aplikasi PeduliLindungi menggunakan metode *end-user computing satisfaction* dengan 5 variabel (*content, accuracy, format, easy of use dan timeliness*).
3. Responden dalam penelitian ini yaitu Mahasiswa Universitas Siliwangi.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang bisa di dapat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat akademis
  - a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi ilmu pengetahuan bagi Pendidikan khususnya jurusan Informatika.
  - b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian serupa.
2. Manfaat teoritis
  - a. Mengukur seberapa puas pengguna akhir terhadap aplikasi PeduliLindungi.
  - b. Memperoleh informasi secara empiris bahwa variabel-variabel EUCS berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi PeduliLindungi.
3. Manfaat praktis, diharapkan penelitian ini dapat menjadi pengembangan bagi aplikasi PeduliLindungi untuk melakukan evaluasi agar aplikasi menjadi lebih efisien dan berguna.