

USULAN PERBAIKAN APLIKASI PEDULILINDUNGI BERDASARKAN MODEL UTAUT2

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar
Sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri

Disusun oleh:

**Nama : Cornelius
NPM : 6131801184**



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG
2022**

***PROPOSED IMPROVEMENT OF PEDULILINDUNGI
APPLICATION BASED ON UTAUT2 MODEL***

THESIS

Submitted to fulfill one of the requirements to obtain industrial engineering bachelor degree

Arranged by:

Name : Cornelius

NPM : 6131801184



**INDUSTRIAL ENGINEERING UNDERGRADUATE
STUDY PROGRAM
INDUSTRIAL ENGINEERING MAJOR
FACULTY OF INDUSTRIAL ENGINEERING
PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
BANDUNG
2022**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**



Nama : Cornelius
NPM : 6131801184
Program Studi : Sarjana Teknik Industri
Judul Skripsi : USULAN PERBAIKAN APLIKASI PEDULILINDUNGI
BERDASARKAN MODEL UTAUT2

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, Agustus 2022

Ketua Program Studi Sarjana Teknik Industri

(Dr. Celcaha Tesavrita, S.T., M.T.)

Pembimbing Tunggal

(Fransiscus Rian Pratikto, S.T., M.T., MIE.)



Program Studi Sarjana Teknik Industri
Jurusan Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Katolik Parahyangan

PERNYATAAN TIDAK MENCONTEK ATAU MELAKUKAN PLAGIAT

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Cornelius

NPM : 6131801184

dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

“USULAN PERBAIKAN APLIKASI PEDULILINDUNGI BERDASARKAN MODEL UTAUT2”

adalah hasil pekerjaan saya dan seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan kenyataan, maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan kepada saya.

Bandung, 2 Agustus 2022

Cornelius
6131801184

ABSTRAK

Aplikasi PeduliLindungi merupakan aplikasi *e-Health* yang muncul pada awal masa pandemi. Aplikasi ini digunakan untuk vaksin, memasuki fasilitas umum, syarat perjalanan jalan jauh, pelayanan kesehatan, dan lainnya. Berdasarkan hasil wawancara, ditemukan terdapat penurunan penggunaan aplikasi dengan jumlah satu hingga dua persen pengguna setiap minggunya. Hal tersebut bisa disebabkan karena masyarakat memiliki opsi untuk tidak menggunakan aplikasi PeduliLindungi (contoh menggunakan aplikasi yang terintegrasi seperti Gojek, Tokopedia). Oleh karena itu, dari penelitian ini diharapkan dapat diketahui faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi PeduliLindungi sehingga dapat ditingkatkan penggunaannya.

Model penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) yang telah disesuaikan dengan objek penelitian. Terdapat variabel tambahan berupa *e-Health Literacy* yang memiliki keterkaitan dengan *use behavior* dari penggunaan suatu teknologi. Selanjutnya dilakukan penyebaran kuesioner, di mana diperoleh sebanyak 221 data. Pengolahan data sendiri dilakukan dengan metode PLS-SEM.

Variabel *e-Health Literacy*, *habit*, *facilitating conditions*, *hedonic motivation*, *performance expectancy* dan *social influence* memberikan pengaruh positif bagi *use behavior*. Prioritas perbaikan sendiri dapat dilakukan berdasarkan *importance-performance map analysis*. Usulan perbaikan diberikan pada fitur *find hospital bed*, *gamification* berupa *fun health facts*, konten yang lebih menarik, sosialisasi aplikasi PeduliLindungi, artikel kesehatan yang kredibel, bantuan *online* pada aplikasi dan perbaikan performansi aplikasi.

Kata kunci: Aplikasi PeduliLindungi, UTAUT2, *e-Health Literacy*, PLS-SEM

ABSTRACT

The PeduliLindungi application is an *e-Health* application that appeared at the beginning of the pandemic. This application is used for vaccines, entering public facilities, requirements for long road trips, health services, and others. Based on the interview results, it was found that there was a decrease in application usage with one to two percent of users per week. This can be caused because people have the option not to use the PeduliLindungi application (for example using integrated applications such as Gojek, Tokopedia). Therefore, from this study, it is hoped that factors that affect the use of the PeduliLindungi application can be seen so that its use can be increased.

The research model used in this study is *the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) which has been adapted to the object of study. There is an additional variable in the form of *e-Health Literacy* which is related to the *use behavior* of using a technology. Furthermore, the distribution of questionnaires was carried out, in which 221 data were obtained. Data processing itself is carried out by the PLS-SEM method.

The *variables of e-Health Literacy, habit, facilitating conditions, hedonic motivation, performance expectancy* and *social influence* have a positive influence on *use behavior*. Priority repair itself can be done based on *importance-performance map analysis*. Proposed improvements are given to the *find hospital bed* feature, *gamification* in the form of *fun health facts*, more interesting content, socialization of the PeduliLindungi application, credible health articles, *online* assistance on the application *and improvement on application performance*.

Keywords: PeduliLindungi Application, UTAUT2, e-Health Literacy, PLS-SEM

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan atas berkat, karunia dan segala pertolongannya hingga penulis dapat menyusun skripsi dengan baik. Skripsi ini menjadi tugas akhir yang dilalui oleh penulis dalam masa perkuliahan di Universitas Katolik Parahyangan, jurusan Teknik Industri. Pembuatan skripsi ini dapat dilakukan karena adanya dukungan hingga doa dari orang-orang yang membantu penulis selama masa pembuatan penelitian skripsi. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Fransiscus Rian Pratikto, S.T., M.T., MIE. sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan membantu penulis selama pembuatan penelitian skripsi ini.
2. Ibu Dr. Ceicalia Tesavrita, S.T., M.T. dan Ibu Loren Pratiwi S.T., M.T. sebagai dosen penguji proposal skripsi yang telah memberikan usulan dan arahan perbaikan untuk penelitian skripsi ini.
3. Pihak *lead* pengembang aplikasi PeduliLindungi yang telah membantu penelitian ini melalui data dan masukan-masukan yang diberikan terkait permasalahan yang dialami.
4. Aubrey, Debora, Livia, Sherly, Ricky yang memberikan dukungan dan hiburan bagi penulis selama masa pembuatan penelitian skripsi.
5. Teman-teman penulis lainnya yang memberikan dukungan dari segi tenaga, pikiran, hingga doa.
6. Pihak-pihak lain yang terlibat dalam pembuatan skripsi ini yang memberikan dukungan doa, masukan, saran, dan lainnya.

Sebagai penutup, penulis berharap penelitian ini dapat memberikan dampak yang baik dan berguna bagi pembaca. Penulis juga menyadari masih banyak kekurangan yang dapat diperbaiki, sehingga masukan dan saran terhadap penelitian ini akan sangat berguna. Terima kasih banyak atas dukungannya.

Bandung, 2 Agustus 2022

(Cornelius)

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	I-1
I.1 Latar Belakang Masalah	I-1
I.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	I-4
I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian	I-10
I.4 Tujuan Penelitian.....	I-10
I.5 Manfaat Penelitian.....	I-11
I.6 Metodologi Penelitian	I-11
I.7 Sistematika Penulisan	I-13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
II.1 Model untuk Penerimaan Teknologi	II-1
II.2 <i>E-Health Literacy</i>	II-4
II.3 Metode <i>Sampling</i>	II-5
II.3.1 <i>Probability Sampling</i>	II-5
II.3.2 <i>Non-Probability Sampling</i>	II-6
II.3 Structural Equation Modeling (SEM)	II-7
II.4 Partial Least Square-SEM (PLS-SEM).....	II-9
II.4.1 <i>Sample Size</i>	II-12
II.4.2 <i>Importance-Performance Map Analysis (IPMA)</i>	II-13
BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	III-1
III.1 Model Penelitian	III-1
III.2 Operasionalisasi Variabel.....	III-4
III.3 Penyusunan Kuesioner Penelitian.....	III-7
III.4 <i>Pre-Test</i> Kuesioner dan Pengumpulan Data.....	III-8

III.5	Profil responden.....	III-9
III.6	Pengujian Model Penelitian	III-11
III.6.1	Evaluasi <i>Reflective Measurement Model</i>	III-13
III.6.2	Evaluasi <i>Structural Measurement Model</i>	III-18
BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN		IV-1
IV.1	Analisis Model Penelitian	IV-1
IV.2	Analisis Evaluasi Model Reflektif	IV-2
IV.3	Analisis Evaluasi Model Struktural dan <i>Sample Size</i>	IV-3
IV.4	Analisis <i>Importance Performance Map Analysis (IPMA)</i>	IV-4
IV.5	Usulan Peningkatan Penggunaan Aplikasi PeduliLindungi	IV-5
IV.5.1	Usulan Peningkatan <i>E-Health Literacy</i>	IV-5
IV.5.2	Usulan Peningkatan <i>Habit</i>	IV-6
IV.5.3	Usulan Peningkatan <i>Facilitating Conditions</i>	IV-7
IV.5.4	Usulan Peningkatan <i>Hedonic Motivation</i>	IV-8
IV.5.5	Usulan Peningkatan <i>Social Influence</i>	IV-8
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		V-1
V.1	Kesimpulan	V-1
V.2	Saran	V-1

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Cohen <i>Sample Size</i>	II-12
Tabel III.1 Hipotesis Penelitian.....	III-3
Tabel III.2 Operasionalisasi Variabel.....	III-4
Tabel III.3 Evaluasi <i>Composite Reliability</i>	III-13
Tabel III.4 Evaluasi AVE.....	III-13
Tabel III.5 Evaluasi <i>Outer Loading</i> 1	III-14
Tabel III.6 <i>Composite Reliability</i> dan AVE setelah Penghapusan Indikator 1 .	III-15
Tabel III.7 Evaluasi <i>Outer Loading</i> 2	III-16
Tabel III.8 <i>Composite Reliability</i> dan AVE setelah Penghapusan Indikator 2 .	III-17
Tabel III.9 <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	III-18
Tabel III.10 Hasil <i>Bootstrapping</i>	III-19
Tabel III.11 <i>Multi-Group Analysis</i>	III-19
Tabel III.12 <i>Predictive Relevance Blindfolding</i>	III-20
Tabel III.13 Rekapitulasi Hasil Uji dan Hipotesis	III-20

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Metodologi Penelitian	I-11
Gambar II.1 Model UTAUT.....	II-2
Gambar II.2 Model UTAUT2.....	II-3
Gambar II.3 <i>Path Model PLS</i>	II-9
Gambar II.4 <i>Reflective and Formative Measurement Model</i>	II-10
Gambar III.1 Model Penelitian.....	III-2
Gambar III.2 Profil Responden Berdasarkan <i>Gender</i>	III-9
Gambar III.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	III-9
Gambar III.4 Profil Responden Berdasarkan Kota	III-10
Gambar III.5 Profil Responden Berdasarkan Umur.....	III-10
Gambar III.6 Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan	III-11
Gambar III.7 <i>Path Model</i>	III-12
Gambar III.8 <i>Importance-Performance Map Analysis</i>	III-22

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A KUESIONER PENELITIAN

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai pendahuluan terkait Usulan Perbaikan Aplikasi PeduliLindungi Berdasarkan Model UTAUT2. Bab ini akan terbagi dalam beberapa bagian, yaitu latar belakang masalah, identifikasi dan perumusan masalah, pembatasan masalah, hingga sistematika penulisan. Berikut merupakan pemaparan dari setiap bagian yang ada.

I.1 Latar Belakang Masalah

Pandemi COVID-19 di Indonesia tidak hanya berdampak pada aspek kesehatan saja. Aspek lain yang terdampak berupa perekonomian, aspek sosial yang mengharuskan adanya pembatasan dalam kegiatan sehari-hari, pencegahan penularan virus COVID-19, dan lainnya. Banyak upaya yang sudah dilakukan pemerintah untuk menghadapi masa pandemi ini. Upaya tersebut berupa pembatasan kegiatan masyarakat (dalam melakukan perjalanan, pembatasan sosial berskala besar, dan lainnya), membuat fasilitas untuk karantina, penyelenggaraan vaksin, dan lainnya. Salah satu langkah yang dilakukan pemerintah untuk mengatasi dampak dari pandemi COVID-19 ini merupakan aplikasi PeduliLindungi.

Menurut Windy (2021), aplikasi PeduliLindungi merupakan alat yang digunakan untuk melakukan proses *tracking*, sehingga dapat membantu pemerintah dalam mengetahui penyebaran dari virus COVID-19. Aplikasi PeduliLindungi sudah diterapkan oleh pemerintah secara wajib di berbagai daerah untuk membantu pemantauan dan pelacakan pandemi di berbagai tempat. Dalam pengembangannya, diperlukan dana yang cukup besar juga. Menurut Jatmiko (2021), perkiraan investasi yang diperlukan pada tahap awal adalah Rp 500.000.000 hingga dua miliar rupiah. Kemudian diperlukan juga biaya untuk *server* sekitar satu hingga dua miliar rupiah, dan biaya penggunaan *tools* berbayar sekitar satu hingga lima miliar rupiah. Besarnya dana yang dikeluarkan tentu tidak sebanding dengan biaya yang diperoleh dari penggunaan aplikasi PeduliLindungi, mengingat aplikasi ini gratis untuk digunakan. Namun, tujuan dari adanya aplikasi

ini adalah untuk mendukung dan membantu pemerintah dalam mencegah penyebaran virus COVID-19.

Aplikasi PeduliLindungi merupakan salah satu aplikasi *e-Health*, di mana aplikasi ini dikembangkan pada saat masa pandemi. Pada awalnya, aplikasi PeduliLindungi digunakan untuk proses vaksinasi saja. Kemudian dilakukan pengembangan fitur lainnya pada aplikasi ini. Fitur tersebut berupa penyimpanan data status COVID-19 dan data pribadi individu (seperti status vaksin), proses *check-in* dan *check-out*, dan lainnya. Data vaksinasi beserta status COVID-19 tersebut menjadi salah satu syarat yang digunakan oleh masyarakat untuk beraktivitas melalui aplikasi PeduliLindungi. Untuk mengakses fasilitas umum, diperlukan proses *check-in* terlebih dahulu yang mengharuskan seseorang sudah melakukan vaksinasi dan tidak menderita COVID-19. Syarat vaksinasi dan *check-in* tersebut bertujuan untuk membatasi penyebaran virus COVID-19 dan membuat masyarakat merasa lebih aman ketika akan melakukan kegiatannya di fasilitas umum. Terdapat beberapa fitur lainnya yang termuat pada aplikasi PeduliLindungi sebagai berikut.

1. Fitur eHAC digunakan untuk mengetahui kelayakan masyarakat yang akan bepergian (darat, laut, udara) melalui hasil tes COVID-19 dan status vaksinasi.
2. Fitur *telemedicine* yang digunakan untuk mengecek kesehatan seseorang secara *online*.
3. Fitur pelayanan kesehatan dilakukan untuk mendaftarkan diri pada fasilitas kesehatan, melihat daftar lab untuk pemeriksaan PCR dan juga Antigen.

PeduliLindungi juga telah melakukan pengembangan dengan mengintegrasikan PeduliLindungi dengan aplikasi lain. Aplikasi tersebut seperti Tokopedia, Gojek, dan lainnya. Integrasi dengan aplikasi tersebut bertujuan untuk membantu dalam proses *check-in* dan *check-out* saja, yang tentunya membutuhkan perangkat *smartphone* dalam penggunaannya. Namun, terdapat kendala dalam penggunaan teknologi di Indonesia, di mana tidak semua penduduk memiliki *smartphone* untuk mengakses aplikasi PeduliLindungi. Pusparisa (2021) mengatakan bahwa penggunaan *smartphone* di Indonesia sebesar 61.7% dari total populasi. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, pemerintah mengeluarkan kebijakan baru. Masyarakat yang akan bepergian jauh dengan

kereta atau pesawat tidak perlu menggunakan aplikasi PeduliLindungi. Berdasarkan Nomor Induk Kependudukan (NIK), dapat langsung teridentifikasi data vaksinasi dan status COVID-19. Selain menggunakan aplikasi PeduliLindungi, status COVID-19 seseorang juga dapat diketahui dengan cara memberikan bukti hasil tes COVID-19 yang telah dilakukan secara langsung.

Pada aplikasi PeduliLindungi, kerap ditemukan keluhan pada penggunaannya. Keluhan tersebut berupa sering terjadinya *error*, masalah ketika melakukan *check-in*, masalah pada sertifikat vaksin, dan lainnya. Hal tersebut tentunya akan menghambat seseorang ketika melakukan aktivitasnya di ruang publik. Kemudian, pada umumnya fitur yang paling banyak digunakan adalah *check-in* dan *check-out*. Padahal aplikasi ini memiliki fitur lainnya yang dapat membantu, seperti *telemedicine*, pelayanan kesehatan, eHAC, dan lainnya.

Dilakukan juga wawancara dengan *lead* pengembang aplikasi PeduliLindungi. Menurut pihak pengembang aplikasi, terjadi penurunan penggunaan aplikasi PeduliLindungi sejak Oktober 2021. Penyebab penurunan pada aplikasi ini juga masih belum diketahui, dengan rata-rata penurunan sebesar satu hingga dua persen setiap minggunya. Selain itu, masih banyak hal yang perlu diperbaiki dan dikembangkan pada aplikasi ini, seperti performansi, fitur yang ada, dan lainnya. Salah satu fitur yang sedang dikembangkan saat ini dalam menghadapi masa pasca pandemi merupakan *enhanced* sertifikat vaksin. Fitur ini bertujuan agar sertifikat vaksin dapat digunakan untuk perjalanan ke luar negeri. Jatmiko (2021) menyatakan bahwa adanya wacana untuk menjadikan aplikasi PeduliLindungi untuk alat pembayaran digital. Oleh sebab itu, dapat dikatakan aplikasi PeduliLindungi ini dapat digunakan oleh masyarakat walaupun sudah melewati masa pandemi.

Masyarakat juga memiliki alternatif lain selain menggunakan aplikasi PeduliLindungi, seperti menggunakan aplikasi yang terintegrasi dengan PeduliLindungi, memberikan hasil tes COVID-19 secara langsung, dan lainnya. Akan tetapi, aplikasi PeduliLindungi dapat lebih memudahkan kegiatan masyarakat ketika beraktivitas karena memiliki fitur jauh yang lebih lengkap. Oleh karena itu, dengan mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi PeduliLindungi, diharapkan dapat meningkatkan penggunaan aplikasi PeduliLindungi. Upaya yang dilakukan pemerintah dalam pencegahan COVID-19 melalui aplikasi PeduliLindungi juga membutuhkan usaha

dan biaya yang besar. Dengan adanya usulan perbaikan untuk meningkatkan penggunaan aplikasi PeduliLindungi, diharapkan dapat mendukung usaha pemerintah untuk mengatasi dampak dari pandemi COVID-19.

I.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Aplikasi PeduliLindungi adalah aplikasi *e-Health* yang wajib dimiliki oleh masyarakat Indonesia, khususnya pada masa pandemi. Aplikasi ini berguna untuk membantu pemerintah dalam pemantauan dan pencegahan virus COVID-19. Selain itu, aplikasi PeduliLindungi juga digunakan untuk mendukung dari segi kesehatan masyarakat dan memudahkan kegiatan masyarakat untuk mengakses tempat umum. Di Indonesia sendiri, terdapat beberapa aplikasi berbasis *e-Health*, seperti Halodoc, Alodokter, KlikDokter, dan lainnya. Aplikasi tersebut dapat digunakan untuk melakukan konsultasi diri dengan dokter hingga mencari artikel yang dinilai bermanfaat bagi pengguna. Kesadaran masyarakat Indonesia pada kesehatannya dapat dikatakan masih cukup rendah (Puspa, 2021). Karnoe, Furstrand, Christensen, Norgaard, Kayser (2018) mengatakan bahwa *e-Health Literacy* merupakan kemampuan untuk mencari hingga menilai informasi kesehatan yang diperoleh dari media elektronik. *E-Health Literacy* sendiri merupakan suatu cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kesadaran kesehatan seseorang.

Aplikasi PeduliLindungi digunakan untuk melihat data historis vaksinasi, proses *check-in* dan *check-out*, kelayakan seseorang ketika akan bepergian (dengan fitur eHAC), dan lainnya. Dalam mengidentifikasi permasalahan, dilakukan wawancara dengan Lead Pengembang aplikasi PeduliLindungi. Berdasarkan wawancara yang dilakukan, hingga bulan April 2022 terdapat 95,967,171 *registered user* pada aplikasi PeduliLindungi. Namun, tidak menutup kemungkinan terdapat satu orang yang memiliki lebih dari satu buah akun. Berdasarkan informasi Kementerian Dalam Negeri melalui Dukcapil, jumlah penduduk Indonesia pada 30 Desember 2021 sekitar 273 juta penduduk (Novianto, 2022). Jumlah tersebut tentunya masih jauh dengan jumlah *registered user* pada aplikasi PeduliLindungi.

Menurut pihak pengembang aplikasi, terdapat penurunan yang cukup besar dalam penggunaan aplikasi PeduliLindungi. Penurunan penggunaan ini merupakan kondisi ketika seseorang tidak menggunakan atau membuka aplikasi

PeduliLindungi. Setiap minggunya, terdapat sekitar satu hingga dua persen penurunan pengguna aplikasi PeduliLindungi. Hingga saat ini, penurunan penggunaan pada aplikasi PeduliLindungi masih belum diketahui penyebabnya. Salah satu hal yang mungkin mempengaruhi penggunaan dari aplikasi PeduliLindungi adalah literasi kesehatan yang berbasis teknologi, atau *e-Health Literacy*. *E-Health Literacy* ini dipercaya memiliki keterkaitan dengan penggunaan dari suatu teknologi (Karnoe et al., 2018).

Penurunan penggunaan tersebut dapat disebabkan oleh beberapa hal. Dalam penerapan aplikasi PeduliLindungi, kerap ditemukan kelonggaran dalam penerapannya, seperti kelonggaran penggunaan fitur *check-in* untuk memasuki fasilitas umum. Selain itu adanya aplikasi yang terintegrasi dengan PeduliLindungi mungkin menyebabkan penurunan penggunaan juga. Hal tersebut dikarekanan untuk melakukan aktivitas, diperlukan *check-in* dan *check-out*, yang dapat dilakukan dari aplikasi yang terintegrasi. Terakhir adalah mengenai kondisi pandemi. Kondisi pandemi yang mulai mereda, menyebabkan adanya kelonggaran dari aturan yang dikeluarkan oleh pemerintah, seperti aturan perjalanan jarak jauh, dan lainnya. Di tengah kondisi pandemi yang membaik ini juga sekolah, kantor, kampus sudah mulai menerapkan kegiatan secara *offline*. Hal tersebut menandakan seharusnya terdapat peningkatan kegiatan masyarakat di luar. Peningkatan kegiatan di luar tersebut seharusnya meningkatkan penggunaan aplikasi PeduliLindungi (diperlukan *check-in*) yang tidak sesuai dengan data diperoleh (adanya penurunan penggunaan aplikasi PeduliLindungi). Oleh karena itu, diharapkan dapat diketahui faktor apa saja yang mempengaruhi penggunaan aplikasi PeduliLindungi. Selanjutnya, akan dilakukan wawancara terhadap beberapa pengguna aplikasi PeduliLindungi. Berikut merupakan poin yang ditanyakan dalam wawancara.

1. Apakah aplikasi PeduliLindungi membantu dalam mendukung kegiatan sehari-hari anda?
2. Apakah aplikasi PeduliLindungi mudah untuk digunakan? Selain itu apakah terdapat kebingungan selama pemakaian aplikasi PeduliLindungi?
3. Seberapa sering anda menggunakan aplikasi PeduliLindungi dalam satu minggu?

4. Apakah anda mengetahui bahwa *check-in* dan *check-out* bisa menggunakan aplikasi lain yang terintegrasi dengan PeduliLindungi? Selain itu apakah anda pernah mencoba dan berminat untuk menggunakan aplikasi yang terintegrasi dengan PeduliLindungi?
5. Setelah memiliki aplikasi PeduliLindungi, apakah anda tetap menggunakan aplikasi ini atau tidak (lebih memilih melakukan secara manual atau menggunakan aplikasi lain yang terintegrasi)?
6. Apakah anda mengetahui PeduliLindungi memiliki banyak fitur lain yang dapat digunakan selain untuk *check-in*, *check-out*, sertifikat vaksin, dan lainnya?
7. Permasalahan apa saja yang anda temukan selama anda menggunakan aplikasi PeduliLindungi?

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap 20 responden, diperoleh bahwa mayoritas responden mengatakan aplikasi PeduliLindungi mendukung dalam kegiatan sehari-harinya. Hal tersebut dikarenakan aplikasi ini membantu saat mereka akan melakukan aktivitas di fasilitas umum dan untuk mengetahui informasi seputar COVID-19, *telemedicine*, dan lainnya. Selain itu, dapat diketahui juga peta sebaran covid di daerah sekitar. Terdapat juga responden yang mengatakan aplikasi ini tidak mendukung, karena jarang melakukan aktivitas di luar rumah dan umumnya digunakan untuk masuk ke fasilitas umum saja.

Dalam penggunaannya, terdapat responden yang merasa kebingungan dan tidak kebingungan dalam penggunaan aplikasi PeduliLindungi. Kebingungan tersebut dikarenakan responden tidak mengetahui bahwa untuk menggunakan aplikasi PeduliLindungi membutuhkan koneksi internet yang memadai. Kemudian, menurut responden fitur-fitur pada aplikasi ini belum dijelaskan secara detail. Sebagai contoh untuk melakukan verifikasi sertifikat, *scan barcode (check-in)*, saat akan daftar vaksin dan mencari lokasi tiket vaksin ke-3, dan saat melakukan pengisian data profil. Tampilan pada aplikasi PeduliLindungi juga menyebabkan kebingungan ketika responden menggunakan aplikasi, seperti fitur *find hospital bed* yang ketika ditekan mengharuskan responden membuka browser pada smartphone. Kemudian, diperoleh juga frekuensi penggunaan aplikasi PeduliLindungi cukup bervariasi (1 kali seminggu hingga hampir setiap hari dalam seminggu).

PeduliLindungi juga telah terintegrasi dengan beberapa aplikasi lain seperti Tokopedia, Gojek, Shopee, dan lainnya. Berdasarkan hasil wawancara, terdapat responden yang mengetahui hal tersebut dan sudah mencoba fitur *check-in* pada aplikasi yang terintegrasi dengan PeduliLindungi. Fitur *check-in* pada aplikasi lain tersebut digunakan oleh beberapa responden ketika terjadi permasalahan pada aplikasi PeduliLindungi. Terdapat juga responden yang lebih memilih untuk menggunakan aplikasi lain yang terintegrasi, karena dinilai dalam satu buah aplikasi memiliki banyak fungsi yang digunakan (belanja, *check-in* dan lainnya). Selain itu, terdapat responden yang tidak mau untuk menggunakan aplikasi yang terintegrasi dengan PeduliLindungi. Penyebabnya adalah karena sudah terbiasa menggunakan aplikasi PeduliLindungi, permasalahan keamanan data karena harus memasukkan kembali data NIK dan kapasitas *memory smartphone*.

Pada umumnya, responden memilih untuk menggunakan aplikasi PeduliLindungi. Terdapat responden yang menyatakan bahwa dengan menggunakan aplikasi PeduliLindungi, responden merasa lebih praktis. Namun ada beberapa responden yang memilih untuk tidak menggunakan aplikasi dalam beberapa hal. Terdapat responden yang merasa sudah nyaman melakukan segala sesuatu secara manual (memberikan hasil tes COVID-19), lebih mudah untuk langsung datang ke rumah sakit ketika terdapat masalah kesehatan, dan lainnya. Padahal pada aplikasi PeduliLindungi, terdapat fitur di mana pengguna dapat melakukan konsultasi secara *online* pada dokter, dan fitur lainnya yang seharusnya lebih memudahkan.

Pada pertanyaan nomor enam, umumnya responden mengetahui aplikasi PeduliLindungi hanya digunakan untuk *check-in*, *check-out*, dan vaksin saja. Ketika melakukan pengetesan COVID-19 atau vaksinasi, langkah pertama yang dilakukan adalah mencari terlebih dahulu di mana lokasi vaksinasi atau pengetesan COVID-19. Berdasarkan hasil wawancara, umumnya responden memperoleh informasi tersebut dengan mencari di internet, atau informasi dari orang terdekat. Aplikasi PeduliLindungi sendiri sebenarnya sudah menyiapkan fitur mengenai hal tersebut untuk membantu masyarakat.

Dari hasil wawancara, ditemukan juga beberapa permasalahan pada aplikasi PeduliLindungi. Permasalahannya berupa *error* saat akan melakukan *scan barcode (check-in)*, aplikasi yang tiba-tiba *log out*, tidak bisa buka aplikasi,

sertifikat vaksin tidak muncul, masalah keamanan data, bingung menggunakan aplikasi, aplikasi yang terlalu berat, masalah koneksi internet, dan lainnya. Saat akan melakukan *scan barcode* juga, aplikasi PeduliLindungi selalu menanyakan terkait ijin untuk mengakses kamera. Hal tersebut juga tentunya mengganggu kegiatan seseorang sehari-harinya.

Dalam hal penerimaan teknologi, *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) merupakan salah satu model yang umum untuk digunakan. Menurut Venkatesh, Thong, dan Xu (2012), terdapat tujuh buah konstruk/variabel yang digunakan pada model UTAUT2. Tujuh buah variabel ini akan mempengaruhi *behavioral intention* dan *use behavior* dalam penggunaan teknologi. Variabel pada model UTAUT2 juga akan dikaitkan dengan hasil wawancara yang sudah dilakukan. Berikut ini merupakan penjelasan singkat dari konstruk/variabel yang ada dan keterkaitannya dengan hasil wawancara.

1. *Performance expectancy*, yaitu ketika konsumen meyakini penggunaan sistem akan membantu performansi pekerjaannya (Venkatesh, Morris, Davis, Davis, 2003). Dari hasil wawancara, mayoritas responden mengatakan aplikasi PeduliLindungi membantu dalam mendukung kegiatan sehari-harinya. Sehingga dapat dikatakan aplikasi ini membantu dalam performansi pekerjaan seseorang.
2. *Effort expectancy*, merupakan tingkat kemudahan ketika konsumen menggunakan sistem yang ada (Venkatesh et al., 2003). Berdasarkan wawancara, terdapat responden yang merasa kebingungan dan tidak merasa kesulitan untuk menggunakan aplikasi PeduliLindungi. Hal ini tentunya berkaitan dengan tingkat kemudahan dalam penggunaan suatu sistem.
3. *Social influence*, yaitu keadaan saat konsumen meyakini bahwa orang lain perlu menggunakan sistem (Venkatesh et al., 2003). Dari hasil wawancara, terdapat responden yang mengatakan aplikasi ini tidak ada kegunaannya sama sekali dan responden tersebut tidak percaya terhadap aplikasi PeduliLindungi. Hal tersebut dikarenakan kekhawatiran akan kebocoran data pribadi. Terdapat juga responden yang lebih memilih cara manual daripada aplikasi PeduliLindungi, seperti memberikan hasil tes COVID-19 secara langsung. Di lain sisi, banyak responden yang mengatakan aplikasi ini membantu kegiatannya, baik

untuk hal yang bersifat wajib (contoh *check-in*, bepergian jarak jauh) dan tidak wajib seperti pelayanan kesehatan, *telemedicine*. Hal tersebut tentunya dapat mempengaruhi *social influence* dari pengguna ke orang lain pada aplikasi PeduliLindungi.

4. *Facilitating conditions* yang didasarkan pengalaman konsumen dan konsumen meyakini bahwa sistem didukung oleh infrastruktur teknis dan organisasi dengan baik (Venkatesh et al., 2003). Dari hasil wawancara diperoleh bahwa mayoritas responden tetap akan menggunakan aplikasi PeduliLindungi. Aplikasi ini memiliki fitur yang lebih lengkap dan lebih praktis ketimbang menggunakan aplikasi yang terintegrasi. Hal tersebut disebabkan karena adanya dukungan dari segi infrastruktur teknis dan organisasi yang cukup baik, walaupun masih ditemukan kendala dalam penggunaan aplikasi ini.
5. *Hedonic motivation*, yaitu rasa senang ketika konsumen menggunakan teknologi (Venkatesh et al., 2012). Berdasarkan wawancara, terdapat responden yang mengatakan bahwa aplikasi ini mudah dipakai, bermanfaat, menyebabkan kebingungan ketika digunakan, aplikasi yang terlalu berat menyebabkan *error*. Hal tersebut tentunya mempengaruhi rasa senang ketika seseorang menggunakan suatu aplikasi.
6. *Price value*, yaitu terjadinya pertukaran kognitif antara manfaat dengan biaya ketika menggunakan aplikasi (Venkatesh et al., 2012). Pada aplikasi PeduliLindungi, tidak dipungut biaya sama sekali. Oleh karena itu, konstruk ini tidak akan digunakan pada penelitian ini.
7. *Habit*, yaitu sejauh mana konsumen dapat mempelajari secara otomatis teknologi yang ada (Venkatesh et al., 2012). Dari hasil wawancara, ditemukan kebingungan-kebingungan dalam penggunaan aplikasi. Sebagai contoh lokasi tiket vaksin ketiga, cara pemakaian pertama kali, tampilan yang membingungkan. Hal tersebut tentunya akan mempengaruhi tingkatan konsumen dalam mempelajari suatu teknologi hingga terbiasa menggunakannya.

Berdasarkan wawancara dengan pihak pengembang aplikasi PeduliLindungi, aplikasi ini tidak akan berakhir ketika masa pandemi selesai. Keberlanjutan dari aplikasi ini tentu diharapkan ketika melewati masa pandemi. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan melakukan perbaikan-perbaikan

pada aplikasi, melakukan pengembangan fitur yang ada. Selain itu terdapat juga wacana bahwa aplikasi ini akan dijadikan alat pembayaran digital. Oleh karena itu, usulan perbaikan pada aplikasi PeduliLindungi diharapkan dapat memperbaiki aplikasi ini, sehingga dapat diterima dan digunakan dengan baik melewati masa pandemi. Berdasarkan identifikasi permasalahan tersebut, akan diberikan rumusan masalah sebagai berikut.

1. Apa saja faktor yang mempengaruhi secara signifikan pada penggunaan aplikasi PeduliLindungi berdasarkan model UTAUT2?
2. Apa usulan yang dapat diberikan agar dapat meningkatkan penggunaan aplikasi PeduliLindungi?

I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Pada bagian ini akan dijelaskan terkait pembatasan masalah dan asumsi penelitian. Pembatasan masalah ini dilakukan untuk membatasi ruang lingkup penelitian yang dilakukan. Berikut merupakan pembatasan masalah yang digunakan pada penelitian ini.

1. Usulan perbaikan pada penelitian ini tidak dilakukan hingga tahapan implementasi.

Selain itu, terdapat juga asumsi untuk mendukung penelitian ini. Asumsi yang digunakan merupakan belum adanya perubahan terhadap perbaikan pada aplikasi PeduliLindungi.

I.4 Tujuan Penelitian

Pada bagian ini akan dijelaskan terkait tujuan penelitian yang dilakukan. Tujuan penelitian ini dijadikan sebagai acuan terhadap kegiatan penelitian sehingga terdapat arah yang jelas pada penelitian ini. Berikut ini merupakan tujuan penelitian yang digunakan.

1. Mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi secara signifikan terhadap penggunaan aplikasi PeduliLindungi yang didasari oleh model UTAUT2.
2. Memberikan usulan dari faktor yang berpengaruh signifikan untuk meningkatkan penggunaan aplikasi PeduliLindungi.

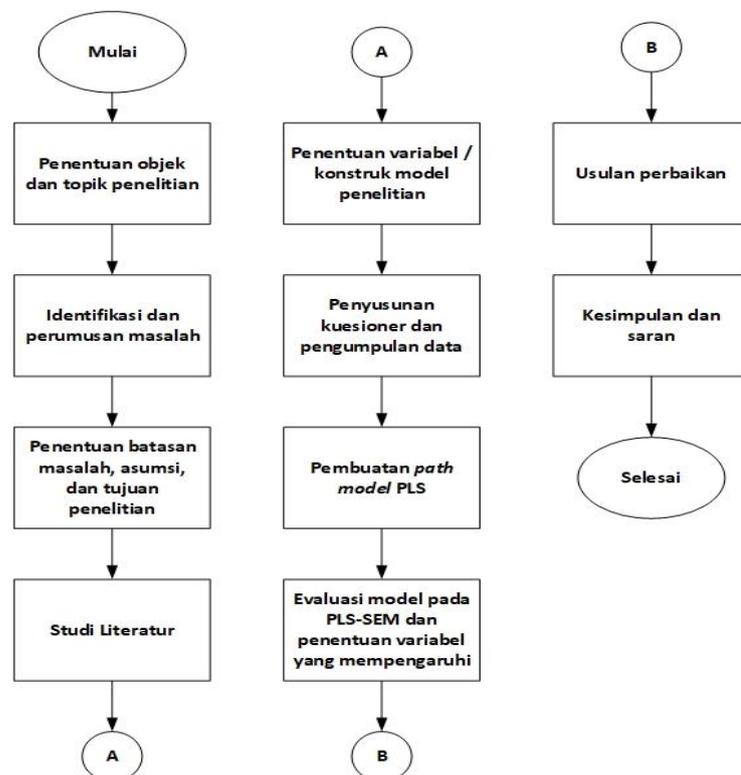
I.5 Manfaat Penelitian

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai manfaat penelitian yang dapat diberikan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi bidang keilmuan dan memberikan dampak yang baik untuk jangka panjang. Berikut merupakan manfaat penelitian yang dapat diberikan.

1. Mengetahui faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi PeduliLindungi. Diharapkan hal tersebut dapat dijadikan acuan dan masukan, khususnya untuk pemerintah, pihak aplikasi, dan organisasi yang sedang melakukan pengembangan suatu aplikasi baru yang akan diterapkan bagi publik.
2. Dapat dijadikan sebagai acuan bagi penelitian serupa kedepannya.

I.6 Metodologi Penelitian

Pada bagian ini akan dijelaskan terkait metodologi penelitian yang digunakan pada penelitian ini. Metodologi penelitian ini akan digunakan sebagai acuan dalam melakukan penelitian supaya terdapat langkah-langkah yang jelas. Gambar I.1 merupakan gambar metodologi penelitian yang akan dilakukan.



Gambar I.1 Metodologi Penelitian

Berdasarkan Gambar I.1 akan dijelaskan metodologi penelitian untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi dalam penggunaan aplikasi PeduliLindungi. Berikut merupakan penjelasan dari setiap bagiannya.

1. **Penentuan Topik dan Objek Penelitian**
Pada langkah ini akan ditentukan terlebih dahulu topik dan objek penelitian. Penentuan ini didasarkan terhadap fenomena-fenomena yang sedang terjadi pada saat ini, sehingga dapat diketahui objek penelitian dan topik yang akan digunakan dalam penelitian.
2. **Identifikasi dan Perumusan Masalah**
Pada tahapan ini, akan dilakukan identifikasi dan perumusan masalah pada objek penelitian, yaitu aplikasi PeduliLindungi. Identifikasi permasalahan dilakukan dengan melakukan wawancara terhadap pengguna dan pihak pengembang aplikasi. Kemudian akan dirancang perumusan masalah berdasarkan identifikasi masalah yang telah dilakukan.
3. **Penentuan Batasan Masalah, Asumsi, dan Tujuan Penelitian**
Pada langkah ini akan ditentukan terkait batasan masalah, asumsi, dan tujuan dari penelitian. Penentuan batasan masalah dilakukan agar cakupan penelitian jelas dan asumsi diperlukan untuk mengatasi hal-hal yang kompleks yang terjadi. Penentuan tujuan penelitian sendiri dilakukan supaya penelitian memiliki arah yang jelas agar diperoleh hasil penelitian yang baik juga.
4. **Studi Literatur**
Studi literatur ini dilakukan untuk teori-teori yang diperlukan dalam penelitian. Teori-teori ini penting untuk mendukung kegiatan penelitian yang dilakukan seperti model yang dapat digunakan dalam hal penerimaan teknologi, metode pengolahan data yang tepat.
5. **Penentuan variabel/konstruksi model penelitian**
Pada langkah ini akan dilakukan penentuan variabel/konstruksi pada model penelitian berdasarkan studi literatur. Penentuan variabel ini dapat dilakukan dengan menyesuaikan kembali model yang digunakan dengan objek penelitian. Selain itu, dapat dilakukan juga penambahan variabel yang dinilai berkaitan dengan permasalahan yang ada. Berdasarkan

variabel/konstruk yang ada, dilakukan penentuan butir pengukuran yang akan digunakan pada kuesioner penelitian.

6. Penyusunan Kuesioner dan Pengumpulan Data

Selanjutnya akan dilakukan penyusunan kuesioner yang didasarkan pada butir pengukuran, dan diberikan juga skala penilaian bagi setiap butir pengukuran. Berdasarkan kuesioner yang telah disusun, akan dilakukan pengumpulan data terhadap responden.

7. Pembuatan *Path Model* PLS

Pada bagian ini akan dirancang *path model* PLS pada SmartPLS3. *Path model* ini dibuat berdasarkan variabel/konstruk pada model penelitian untuk membantu pengolahan data dengan SmartPLS3.

8. Evaluasi Model pada PLS-SEM dan Penentuan Variabel yang Mempengaruhi

Pada langkah ini akan dilakukan evaluasi model PLS-SEM pada SmartPLS3, yaitu untuk *reflective model*, *formative model*, dan *structural model*. Setelah hasil evaluasinya baik, dapat dilakukan penentuan variabel/konstruk yang mempengaruhi terhadap penggunaan aplikasi PeduliLindungi.

9. Usulan Perbaikan

Berdasarkan analisis yang dilakukan, akan diberikan usulan perbaikan untuk faktor yang memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan aplikasi PeduliLindungi.

10. Kesimpulan dan Saran

Langkah terakhir yang dilakukan adalah pemberian kesimpulan yang beracuan pada tujuan penelitian dan hasil yang diperoleh dari penelitian ini. Kemudian diberikan juga saran yang diharapkan dapat membantu penelitian kedepannya.

I.7 Sistematika Penulisan

Pada bagian ini akan dijelaskan terkait sistematika penulisan pada penelitian ini. Sistematika penulisan ini digunakan untuk mengetahui tahapan dan isi dari laporan penelitian. Berikut merupakan sistematika penulisan dari setiap bab yang ada.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dijelaskan terkait latar belakang masalah, identifikasi permasalahan dan rumusan masalah. Berdasarkan hal tersebut, akan ditentukan tujuan penelitian. Terdapat juga penentuan batasan masalah, asumsi penelitian, manfaat penelitian dan metodologi penelitian yang akan menunjang penelitian ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan dijelaskan tinjauan pustaka yang digunakan pada penelitian ini. Bab ini akan menjelaskan model yang umum digunakan untuk penerimaan teknologi. Terdapat penjelasan juga mengenai *e-Health Literacy*, metode *sampling*, *Structural Equation Modeling* (SEM), dan PLS-SEM.

BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai model penelitian, hipotesis penelitian, dan operasionalisasi variabel. Terdapat juga penjelasan mengenai penyusunan kuesioner, *pre-test*, hingga pengumpulan data. Data yang sudah dikumpulkan selanjutnya akan diolah dengan metode PLS-SEM.

BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN

Pada bab ini akan dilakukan analisis dari penelitian yang dilakukan. Analisis sendiri dilakukan untuk model penelitian, hingga pengolahan data yang dilakukan. Selain itu, diberikan juga usulan perbaikan berdasarkan variabel yang mempengaruhi.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan. Kesimpulan yang diberikan akan menjawab tujuan penelitian. Selain itu, terdapat saran yang dapat digunakan sebagai masukan bagi penelitian selanjutnya.