

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan globalisasi dan kemajuan teknologi informasi, baik dalam kehidupan maupun pada bidang pekerjaan, telah meningkat secara signifikansi dari peranan perusahaan maupun organisasi[1]. Penerapan teknologi informasi yang efektif dan efisien telah menjadi kunci utama dalam mengoptimalkan operasional dan meningkatkan kualitas pelayanan diberbagai sektor bisnis, pendidikan dan pemerintahan[2]. Teknologi informasi memiliki peran penting dalam memungkinkan organisasi menyediakan informasi dengan cepat, akurat, dan transparan sesuai dengan harapan masyarakat[3]. Teknologi informasi memiliki dampak yang signifikan pada setiap organisasi atau perusahaan, dengan tujuan utama meningkatkan kualitas layanan baik secara internal maupun eksternal terutama pada Perusahaan Daerah Air Minum (Perumdam) di Kabupaten Banyumas[4].

Perumdam di Kabupaten Banyumas masih banyak digunakan sebagai salah satu perusahaan daerah menyediakan air bersih untuk masyarakat. Perumdam Banyumas tersebar di lima wilayah, yaitu cabang Purwokerto 1, cabang Purwokerto 2, cabang Banyumas, cabang Wangon dan cabang Ajibarang[5]. Berdasarkan data yang diperoleh dari Kepala Bagian IT Promgammer Perumdam Banyumas, jumlah pelanggan aktif terus meningkat pada tahun 2021 mencapai 93.134 pelanggan. Jumlah pelanggan terus meningkat hingga bulan November tahun 2023, mencapai 96.637 pelanggan.

Seiring meningkatnya jumlah pelanggan, PDAM Banyumas terus melakukan upaya meningkatkan kualitas layanan guna memudahkan pelanggan dalam pengecekan informasi tagihan, informasi perbaikan jaringan dan informasi pengaduan pelanggan. Menurut hasil wawancara dengan Bapak Aziz, yang menjabat sebagai IT Programmer di PDAM Banyumas, pada tahun 2019 PDAM Banyumas menawarkan kemudahan informasi dengan meluncurkan aplikasi Info

Perumdam Tirta Satria dan aplikasi Info Perumdam Tirta Satria *ter-capture* dibulan November 2023 terdapat 1228 pengguna kecamatan Purwokerto Timur, Purwokerto Barat, Purwokerto Selatan dan Purwokerto Utara. Aplikasi Info Perumdam Tirta Satria untuk saat ini hanya tersedia pada *mobile* versi *Android*. Aplikasi Info Perumdam Tirta Satria merupakan suatu layanan *self-service* berbentuk aplikasi untuk memberi kemudahan bagi pelanggan untuk mengelola dan mengakses layanan PDAM seperti informasi tagihan, informasi perbaikan jaringan, serta informasi pengaduan pelanggan.

Selain itu, Bapak Aziz juga menyampaikan mengenai pelanggan yang melaporkan bahwa menu layanan bantuan melalui telepon dengan nomor yang tertera pada aplikasi tidak optimal untuk digunakan. Permasalahan tersebut, sebagaimana yang terungkap melalui penyebaran kuesioner *pra*-penelitian yang disebarakan pada rentan waktu November - Desember 2023, menunjukkan bahwa terdapat 3 masalah utama. Pertama, tingkat rincian informasi terkait perbaikan jaringan dianggap tidak memadai, mencapai 33,3%. Kedua, ada keluhan mengenai waktu yang dibutuhkan untuk memuat informasi perbaikan jaringan yang dianggap terlalu lama, mencapai 22,2%. Ketiga, terdapat kritik terhadap kurangnya notifikasi yang memadai mengenai pembaruan perbaikan jaringan, mencapai 22,22%.

Aplikasi Info Perumdm Tirta Satria meraih *rating* 3 dari 5 di *Google Play Store*. Adapun rincian jumlah *rating* aplikasi Info Perumdam Tirta Satria:

Tabel 1.1 Data *Rating* Aplikasi Info Perumdam Tirta Satria

Rating	Jumlah Rating
1	23
2	1
3	1
4	2
5	12
Total	39

Berdasarkan data *rating* yang *ter-capture* dari tahun 2021 hingga 2023 dapat dilihat pada tabel 1.1 mendapatkan ulasan *rating* 3 dari skala 5 dan di *review* oleh 39 pengguna. Data pengguna paling banyak menempati pada rating 1 sebanyak 23 jumlah ulasan. Apabila aplikasi tersebut memiliki penilaian rating 1 poin, aplikasi

tersebut belum dapat diterima dengan baik. Secara optimal, sebuah aplikasi atau sistem yang baik dan efektif adalah yang dapat dengan mudah digunakan oleh para penggunanya[6]. Beberapa pengguna mengatakan keluhannya seperti peringatan Trojan pada tahun 2023 yang menunjukkan potensi ancaman keamanan. Pengguna juga mengeluhkan respons lambat terhadap keluhan, dan kesalahan dalam perhitungan tagihan. Keluhan lain yaitu sulitnya *login*, kekurangan fitur bayar *online*, dan kegagalan memberikan informasi terkait gangguan jaringan. Ulasan tersebut di-*capture* dari tahun 2021 hingga 2023, akumulasi keluhan tersebut menunjukkan perlunya pengembang aplikasi Info Perumdam Tirta Satria melakukan perbaikan signifikan dalam layanan dan keamanan aplikasinya.

Pentingnya penilaian keberhasilan implementasi sistem teknologi dapat diperoleh dari penerimaan pengguna[7]. Oleh karena itu, perlu dilakukan suatu analisis penerimaan pengguna terhadap sistem aplikasi Info Perumdam Tirta Satria. Salah satu modelnya *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) yang dimodifikasi oleh *Vankatesh, Thong, dan Xu*. Model UTAUT 2 yang terintegrasi tujuh variabel diantaranya *performance expectancy* (PE), *effort expectancy* (EE), *social influence* (SI), *facilitating conditions* (FC), *hedonic motivation* (HM), *price value* (PV), dan *habit*[8]. *Behavioral intention* merupakan tujuh variabel yang digunakan pada penelitian ini model dari UTAUT 2 ini cocok digunakan karena merupakan teori yang mempelajari mengenai penerimaan dan penggunaan yang terbaru dari teori penerimaan terdahulu, selain itu variabel yang ada pada UTAUT2 lebih lengkap dibanding dengan teori penerimaan yang lain seperti UTAUT, TAM dan lain-lain[9].

Berdasar rumusan masalah, penulis melakukan penelitian berjudul “Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Menggunakan Metode UTAUT2 (Studi Kasus: Perumdam Banyumas)”. Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan serta rekomendasi pada pihak pengembang aplikasi Info Perumdam Tirta Satria untuk memperbaiki aplikasi menjadi lebih baik.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, rumusan masalah penelitian ini yaitu pengguna aplikasi Info Perumdam Tirta Satria menghadapi beberapa keluhan dalam penggunaannya, seperti tingkat rincian informasi terkait perbaikan jaringan dianggap tidak memadai, mencapai 33,3%. Kedua, ada keluhan mengenai waktu yang dibutuhkan untuk memuat informasi perbaikan jaringan yang dianggap terlalu lama, mencapai 22,2%. Ketiga, terdapat kritik terhadap kurangnya notifikasi yang memadai mengenai pembaruan perbaikan jaringan, mencapai 22,22%. Beberapa masalah pada ulasan pengguna yang *tercapture* dari tahun 2021-2023 beberapa pengguna mengatakan keluhannya seperti peringatan Trojan pada tahun 2023 yang menunjukkan potensi ancaman keamanan. Pengguna juga mengeluhkan respons lambat terhadap keluhan, dan kesalahan dalam perhitungan tagihan. Keluhan lain yaitu sulitnya login, kekurangan fitur bayar *online*, dan kegagalan memberikan informasi terkait gangguan jaringan.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, dapat dirumuskan pertanyaan penelitian yaitu:

1. Bagaimana menganalisis penerimaan pengguna aplikasi Info Perumdam Tirta Satria menggunakan model *Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT 2)?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi dalam menentukan penerimaan pengguna aplikasi Info Perumdam Tirta Satria menggunakan model *Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT 2)?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, adapun tujuan penelitian ini yaitu :

1. Mengetahui hasil analisis penerimaan pengguna aplikasi Info Perumdam Tirta Satria menggunakan model *Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT 2).

2. Mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan pengguna aplikasi Info Perumdam Tirta Satria.

1.5 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, batasan masalah penelitian “Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Menggunakan Metode UTAUT2 (Studi Kasus: Perumdam Banyumas)” dapat difokuskan pada aspek-aspek tertentu yang berkaitan dengan penerimaan pengguna terhadap aplikasi Info Perumdam Tirta Satria di Perumdam Banyumas. Berikut ini terdapat batasan masalah yaitu:

1. Penelitian ini menganalisis penerimaan penggunaan layanan Info Perumdam Tirta Satria menggunakan metode *Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2).
2. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan perolehan data menyebarkan kuesioner pernyataan selaras dengan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) kepada masyarakat di wilayah Kecamatan Purwokerto Timur, Purwokerto Utara, Purwokerto Barat dan Purwokerto Selatan.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu ;

1. Manfaat bagi penulis meliputi sebagai berikut :
 - a. Penulis dapat memperoleh pemahaman hasil dari penelitian yang didapatkan berupa hipotesis yang diterima dan ditolak serta mengetahui variabel niat perilaku dan perilaku pengguna yang dipengaruhi oleh variabel *performance expectancy* (PE), *effort expectancy* (EE), *social influence* (SI), *facilitating conditions* (FC), *hedonic motivation* (HM), *price value* (PV), dan *habit* yang dapat mempengaruhi penerimaan penggunaan aplikasi Info Perumdam Tirta Satria.
 - b. Hasil yang telah dilakukan oleh peneliti dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat bagi pengembang aplikasi sebagai berikut :
 - a. Pengembang mendapatkan referensi untuk mengevaluasi aplikasi Info Perumdam Tirta Satria untuk meningkatkan layanan yang ada pada aplikasi Info Perumdam Tirta Satria.
 - b. Penelitian dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk acuan pengembangan teknologi Aplikasi Info Perumdam Tirta Satria.