

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sampah didefinisikan sebagai sisa dari kegiatan manusia sebagai makhluk hidup atau bahkan melalui proses alam, sebagaimana yang tercantum dalam UU Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2008[1]. Sisa yang tidak lagi digunakan dan dihasilkan dari aktivitas manusia sebagai makhluk hidup disebut sebagai sampah. Jika tidak diberikan penanganan yang serius, maka terjadi pencemaran lingkungan sekitar dan menyebabkan perubahan negatif pada keseimbangan dalam lingkungan. Namun, jika sampah diolah dan ditangani dengan baik, akan memberikan nilai jual yang menguntungkan sehingga dapat membantu dalam upaya peningkatan taraf ekonomi masyarakat[2].

Upaya dalam menangani permasalahan mengenai sampah di Kabupaten Banyumas, pemerintah Kabupaten Banyumas secara langsung merilis sebuah aplikasi bernama Jeknyong, untuk mewujudkan Banyumas bebas sampah. Jeknyong resmi dirilis pada rabu 12 Januari 2022. Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) adalah pihak yang berwenang dalam mengelola aplikasi Jeknyong. Jeknyong sendiri merupakan singkatan dari Ojeke Inyong, dan aplikasi ini dikembangkan oleh PT Banyumas Investama Jaya (BIJ) dengan mengintegrasikan layanan daur ulang sampah, ojek regular, wisata dan jual beli produk UMKM. Tujuan dibuatnya aplikasi Jeknyong diharapkan dapat mengurangi beberapa permasalahan khususnya tentang sampah[3]. Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber mengenai data pengguna aplikasi Jeknyong pada tahun 2022 sampai 2023 mengalami penurunan dengan berkurangnya armada penjemputan yang beroperasi. Berdasarkan data dari google *playstore* seperti pada lampiran 1 aplikasi Jeknyong sudah di *download* oleh 10 ribu pengguna dan memperoleh rating 3,8 dan 102 ulasan, yang berisikan kritik, saran, maupun permasalahan yang dikeluhkan pengguna. Aplikasi Jeknyong ini

melayani pengambilan semua jenis sampah anorganik dari rumah tangga, sampah-sampah yang berupa botol plastik, barang bekas yang terbuat dari logam, plastik beralumunium foil bekas permen, minyak jelantah dan sebagainya yang akan diambil oleh petugas yang dihubungi lewat aplikasi Jeknyong, kemudian petugas mengambil dan bertransaksi langsung. Sampah yang sudah diambil oleh petugas akan diganti dengan uang sesuai dengan harga yang ditetapkan, sehingga secara ekonomi akan berdampak positif bagi warga.

Aplikasi Jeknyong menawarkan berbagai fitur menarik yang dapat membantu pengguna seperti fitur daur ulang sampah, ojek, oleh-oleh, kuliner, dan wisata. Fokus utama aplikasi Jeknyong ini pada pengelolaan daur ulang sampah[4]. Berdasarkan wawancara dengan bapak Aditya selaku direktur utama PT.BIJ, aplikasi Jeknyong ini sudah berjalan sekitar dua tahun dan sudah melakukan pengembangan beberapa kali untuk kemajuan aplikasinya, maka perlu juga untuk mengetahui tanggapan dari penggunanya untuk kelanjutan penggunaan pada aplikasi Jeknyong ke depannya, yaitu dengan melihat kepuasan pengguna yang dapat memberikan dampak yang positif untuk aplikasi Jeknyong, namun masih terdapat beberapa masalah yaitu sistem yang belum bisa dimanfaatkan secara optimal oleh pengguna. Interaksi antara pengguna dan sistem teknologi informasi tak jarang menimbulkan masalah keperilakuan (*behavioral*). Salah satu contoh masalah keperilakuan yaitu tentang kelanjutan penggunaan teknologi informasi oleh pemakai, karena suatu kelanjutan pengguna pada sebuah aplikasi juga dapat terhenti apabila penggunanya mengalami pengalaman yang negatif dalam penggunaannya. Ada beberapa pengalaman negatif pengguna yang menyebutkan kurang jelasnya komunikasi saat penjemputan sampah yang akan di daur ulang, dan harga sampah yang terlalu murah dibandingkan dengan penjualan langsung kepada pengepul.

Kendala-kendala tersebut sangat mengganggu ketika ingin menggunakan aplikasinya, maka permasalahan tersebut dapat menyebabkan pengguna mungkin akan menghentikan penggunaan pada aplikasi Jeknyong.

Berdasarkan permasalahan tersebut untuk mempertahankan eksistensi aplikasi tersebut, PT. Banyumas Investama Jaya perlu beradaptasi terhadap umpan balik dari aplikasi tersebut agar dapat meningkatkan kelanjutan penggunaan pada aplikasi Jeknyong. Salah satu cara untuk melakukan adaptasi dan upaya evaluasi adalah dengan melakukan pengukuran faktor-faktor yang mempengaruhi kelanjutan penggunaan dengan melihat penerimaan pengguna terhadap aplikasi Jeknyong. Metode yang dapat diimplementasikan untuk mengukur penerimaan pengguna untuk mengetahui faktor kelanjutan penggunaan pada aplikasi Jeknyong yaitu *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology 2*[5].

Pelaksanaan penelitian menggunakan metode UTAUT2 dengan menunjukkan bahwa niat untuk berperilaku (*behavior intention*) dan perilaku untuk menggunakan suatu teknologi (*use behavior*) dipengaruhi oleh ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*), motivasi hedonis (*hedonic motivation*), nilai harga (*price value*), dan kebiasaan (*habit*). Selain metode UTAUT2 ada juga metode-metode lain dari Adopsi Teknologi yaitu seperti *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menjelaskan tentang perilaku pengguna teknologi, tetapi metode TAM ini memiliki kelemahan yaitu memberikan hasil yang sangat umum tentang niat perilaku pengguna sistem saat mengadopsi teknologi. *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT) yang menjelaskan tentang keinginan pengguna untuk menggunakan sistem informasi dan perilaku pengguna selanjutnya, tetapi metode UTAUT ini memiliki kelemahan yaitu keterbatasan konsumen karena awalnya dirancang untuk memahami perilaku pengguna organisasi, sehingga dalam pengembangannya metode UTAUT2 ini ditambahkan tiga konstruk yaitu *Hedonic Motivaton*, *Price Value* dan *Habit*. Pada penelitian ini menggunakan metode UTAUT2 karena konteks UTAUT2 yang menjelaskan tentang penerimaan teknologi dari konsumen dengan tambahan tiga konstruk *Hedonic Motivaton*, *Price Value* dan *Habit*. Berdasarkan

permasalahan dan penjelasan diatas, topik penelitian yang diusung yaitu penelitian terhadap faktor penyebab keberlanjutan penggunaan aplikasi Jeknyong[5].

Pelaksanaan penelitian dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pengguna dalam menggunakan aplikasi jeknyong dan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi dalam keberlanjutan pengguna Jeknyong tersebut yang akan dijadikan sebagai bahan evaluasi pada aplikasi Jeknyong di masa mendatang. Maka dari itu, disusunlah sebuah penelitian dengan judul **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keberlanjutan penggunaan Aplikasi Jeknyong Dengan Model Adopsi Teknologi *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology 2 (UTAUT2)*”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Mengacu pada latar belakang yang sudah diuraikan, niat kelanjutan pelanggan untuk tetap memakai aplikasi tersebut yang dipengaruhi karena beberapa masalah yang masih sering terjadi yaitu pengguna yang menyebutkan kurang jelasnya komunikasi saat penjemputan sampah yang akan di daur ulang, dan harga sampah yang terlalu murah dibandingkan dengan penjualan langsung kepada pengepul. Masalah tersebut menyebabkan penurunan pada penggunaan aplikasi Jeknyong, sehingga diperlukan analisis faktor-faktor yang dapat memengaruhi kelanjutan penggunaan Aplikasi Jeknyong.

## **1.3 Pertanyaan Penelitian**

Mengacu pada perumusan masalah yang sudah diuraikan, maka timbul pertanyaan penelitian yakni:

1. Apa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kelanjutan penggunaan pada aplikasi Jeknyong?
2. Apa faktor yang sangat mempengaruhi niat pengguna untuk kelanjutan penggunaan pada aplikasi Jeknyong?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan semata-mata agar dapat mencapai tujuan penelitian, yaitu analisa faktor yang mempengaruhi kelanjutan penggunaan aplikasi Jeknyong.

#### **1.5 Batasan Masalah**

Pada pelaksanaan penelitian, dibutuhkan adanya batasan masalah sehingga penelitian yang dilakukan berjalan sesuai dengan fokus utama dan tidak keluar dari konteks, maka batasan yang disusun adalah:

1. Pengguna aplikasi Jeknyong di Kabupaten Banyumas merupakan subjek dari penelitian ini.
2. Fitur aplikasi Jeknyong yang diteliti yaitu pengolahan sampah.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

Dilaksanakannya penelitian ini dimaksudkan agar dapat memberikan manfaat bagi instansi yang mengembangkan aplikasi Jeknyong yaitu:

- a. Sebagai salah satu referensi evaluasi pengembang supaya dapat mempertimbangkan faktor-faktor tersebut untuk keberlanjutan penggunaan aplikasi Jeknyong.
- b. Dapat digunakan untuk upaya meningkatkan kualitas sistem supaya pengguna tetap menggunakan aplikasi Jeknyong ke depan nya.