

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Universitas Pelita Harapan hadir dengan solusi dalam mengembangkan aplikasi *Mobile* sederhana dengan berbagai macam fitur dan menampilkan *design* yang sesuai dengan demografis *audiens*. Aplikasi ini dibuat khusus dalam membantu mahasiswa untuk dapat mengetahui jadwal, nilai, keuangan dan lain lain. Aplikasi yang dirancang tersebut bernama *UPH Mobile*. Aplikasi tersebut dirancang khusus untuk mahasiswa UPH agar memudahkan mahasiswa dalam memperoleh informasi yang di perlukan mengenai aktivitas sehari-hari dalam kegiatan kampus UPH. Aplikasi UPH memiliki fitur utama dalam membagikan informasi mengenai Aktivitas Akademik, Kalender, Nilai dan IPK serta *History* Pembayaran.

Tabel 1. 1 Ulasan dari *App Store* dan *Playstore*

Name	Ulasan	Tahun
StephanWnt	Gabisa <i>login</i>	2020
Jadewangsa	<i>Login</i> terus langsung keluar notif di tulis <i>session expired</i> gak bs masuk	2021
Agatha angeline	<i>Overall</i> appnya bagus tapi sayangnya tiap mau buka app di hari yang berbeda atau selisa beberapa jam pasti harus <i>re-login</i> .jadi ribet aja gitu.harusnya sih bisa <i>stay login</i> terus ga perlu repot ulang <i>log in</i> kalau buka apps	2021
Priscilianatalie	Tulisannya <i>your session expired</i> udah hampir 15x	2021
Minxy Amalia	Tidak bisa download KSM	2021
Alvin Hendrian	Pelayanan kurang cepat	2022
Velda Aldora	Tidak bisa <i>login</i> , bagian <i>loading</i> selalu lama kemudian tertulisan " <i>Time out</i> ". Sudah <i>download</i> ke 2 kalinya	2022
UPH Student	Sinkronasi lambat dgn: 1. Nilai Opes 2. History Pembayaran Uang kuliah di opes Perolehan SEP dengan "JANJI2" dr webinar UPH	2024

Nyoman Satcitta Ananda	<i>GPA update is way to slow. Randon error pop-up often distract the user as we use it. Schedule time is not accurate and can be improved by adding more details such as: Lecture topic, classroom number, Lecture's name, and many more. The UI needs reworking as some important information requires multiple navigations. The apps is not stable. much more appreciated if attendance input can be integrated on this app</i>	2024
------------------------	---	------

Berdasarkan analisis pada Tabel 1.1, terdapat sejumlah ulasan negatif terkait penggunaan aplikasi UPH *Mobile* dari tahun 2020 hingga 2024. Masalah tersebut termasuk sinkronisasi yang lambat, pembaruan aplikasi yang terlambat, masalah *login*, pelayanan yang lambat, dan ketidakakuratan dalam penyediaan data.

Dengan demikian, perbaikan pada aspek-aspek yang disebutkan perlu menjadi prioritas dalam pengembangan aplikasi UPH *Mobile* kedepannya. langkah-langkah perbaikan yang tepat dapat mencakup peningkatan sinkronisasi dan pembaruan aplikasi, perbaikan fungsi *login*, peningkatan kecepatan pelayanan, serta peningkatan keakuratan dalam pengolahan dan penyajian data kepada pengguna. Dengan melakukan perbaikan pada aspek-aspek ini, diharapkan pengalaman pengguna dengan aplikasi UPH *Mobile* dapat ditingkatkan secara signifikan.

Untuk memfokuskan dan memaksimalkan hal terkait penanggulangan masalah yang dapat memengaruhi kualitas, dan jangkauan masalahnya akan terbatas pada hal-hal berikut

1. Variable akan diambil dari *UTAUT* model
2. Keseluruhan data yang akan diambil dari kuesioner yang dibagikan

3. Data yang dievaluasi berasal langsung dari sampel mahasiswa UPH yang menggunakan aplikasi UPH *Mobile*.

Berdasarkan literatur penelitian terdahulu, seperti yang tercakup dalam (Charisma, 2020) terbukti bahwa penerapan model *UTAUT* menghasilkan beragam kesimpulan dan beberapa kemajuan dari *performance expectancy*, *effort expectancy*, *facilitating conditions*, dan *social influence* dapat mempengaruhi minat dan perilaku. Menggunakan model *UTAUT* untuk memperoleh pemahaman lebih dalam terkait penggunaan aplikasi UPH *Mobile*.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana hubungan minat dan perilaku terhadap aplikasi UPH *Mobile* selama menggunakan metode *UTAUT*. Salah satu manfaat dari penelitian ini adalah dapat memberikan ringkasan temuan kepada manajemen UPH dari pemeriksaan berkelanjutan terhadap minat dan perilaku pengguna menggunakan UPH *Mobile*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah faktor-faktor dalam model *UTAUT* (*performance expectancy*, *effort expectancy*, *facilitating conditions*, dan *social influence*) memiliki pengaruh terhadap minat pengguna UPH *Mobile* ?

2. Apakah faktor-faktor dalam model *UTAUT* (*performance expectancy*, *effort expectancy*, *facilitating conditions*, dan *social influence*) memiliki pengaruh terhadap perilaku pengguna *UPH Mobile* ?
3. Mengevaluasi minat dan Perilaku penggunaan aplikasi *UPH Mobile* berdasarkan model *UTAUT* dalam hal *performance expectancy*, *effort expectancy*, *facilitating conditions*, dan *social influence* ?

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan definisi permasalahan, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dengan menggunakan model *UTAUT* (*performance expectancy*, *effort expectancy*, *facilitating conditions*, dan *social influence*), faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan *UPH Mobile*.
2. Untuk mengetahui dengan menggunakan model *UTAUT* (*performance expectancy*, *effort expectancy*, *facilitating conditions*, dan *social influence*), faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku menggunakan *UPH Mobile*.
3. Untuk mempelajari temuan evaluasi model *UTAUT* terhadap minat pengguna pada aplikasi *UPH Mobile* yang berkaitan dengan *performance expectancy*, *effort expectancy*, *facilitating conditions*, dan *social influence*.

1.4 Batasan Masalah

Berikut batasan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini:

1. Data penelitian akan di ambil dari kuesioner yang dibagikan.

2. Data yang dianalisa dapat diambil langsung dari sampel mahasiswa UPH yang menggunakan UPH *Mobile*
3. Penelitian ini menggunakan model *UTAUT* untuk membantu menjelaskan perilaku pengguna terhadap UPH *Mobile*.
4. Variable yang digunakan untuk penelitian ini yakni: usia, jenis kelamin, pengalaman dan sebagai tambahan *Personal Innovativeness In The Domain Of Information Technology* yang dihubungkan dengan kebiasaan pengguna
5. Data yang digunakan hanya data yang berbahasa Indonesia.
6. Hasil *output* yang didapatkan variable apa saja yang dapat mempengaruhi minat pengguna aplikasi UPH *Mobile* apakah terhadap ekspektasi kinerja, ekspektasi upaya, kondisi yang memfasilitasi, pengaruh sosial dan Personal *Innovativeness In The Domain Of Information Technology*.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh penulis diharapkan dapat membawa manfaat berupa:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian bertujuan untuk memperdalam teori-teori tentang variabel-variabel yang dapat mempengaruhi minat dan perilaku penggunaan aplikasi UPH *Mobile* melalui penggunaan pendekatan *UTAUT*
 - b. Penelitian ini dapat membantu rancangan *system* aplikasi UPH *Mobile* untuk memperdalam cara berinteraksi dengan perilaku pengguna

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini dapat memberikan beberapa gambaran. agar pengembang aplikasi dapat memanfaatkan dengan lebih maksimal dengan meningkatkan potensi potensi yang mungkin dapat meningkatkan minat dari pengguna
- b. Hasil penelitian ini dapat memberikan variable-variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna dengan memberikan perbaikan yang lebih efektif untuk meningkatkan dalam hal kepuasan pengguna
- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan keterlibatan pengguna dengan aplikasi UPH *Mobile*, temuan penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan tentang minat dan perilaku pengguna.

1.6 Sistematik Penulisan

Sistematika Penulisan dalam penelitian ini adalah:

BAB I PENDAHULUAN

Bab I yang di bahas didalam penelitian mencakup Latar Belakang, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian Dan Sistematika Penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab II yang dibahas dalam penelitian ini mencakup pembahasan metode *UTAUT* untuk mendukung dan memahami lebih jelas tentang masalah yang akan kita teliti untuk mengevaluasi minat dan perilaku pengguna terhadap aplikasi *UPH Mobile*

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab III yang dibahas dalam penelitian ini mencakup bagaimana tahap-tahap yang akan dijalankan dalam penelitian ini seperti mengumpulkan data data yang didapatkan melalui metode *UTAUT* dan memproses data tersebut menjadi sebuah data yang dapat di manfaatkan dengan maksimal

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab IV yang di bahas dalam penelitian ini mecakup bagaimana hasil yang di dapatkan dari penelitian dengan menggunakan metode *UTAUT* untuk meningkatkan minat melalui perilaku pengguna aplikasi *UPH Mobile*

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab V yang di bahas dalam penelitian mencakup kesimpulan dan saran yang dapat di ambil dari hasil penelitian yang telah di lakukan