

## **1. Pendahuluan**

### **1.1. Latar Belakang**

Pada era pandemi Covid-19 ini banyak orang yang harus melakukan kegiatan sehari-hari secara terbatas karena begitu bahayanya virus ini. Berdasarkan situs web Covid-19 milik pemerintah Indonesia, per tanggal 27 Januari 2022 tercatat bahwa 4.309.270 jiwa kasus terkonfirmasi [1]. Oleh karena itu, untuk pemantauan kasus Covid-19, pemerintah Indonesia meluncurkan aplikasi yang bernama PeduliLindungi yang merupakan aplikasi untuk membantu dalam penanggulangan Covid-19 [2].

Dari situs web Covid-19 milik pemerintah Indonesia, aplikasi PeduliLindungi sudah diunduh oleh 32,8 juta pengguna [3]. Memiliki pengguna sebanyak lebih dari 32 juta pengguna tidaklah mudah dan banyak tantangannya untuk memberikan layanan yang baik. Dengan adanya aplikasi PeduliLindungi, banyak pengguna yang harus menggunakan aplikasi tersebut ketika berpergian ke tempat aktivitas publik dikarenakan kebijakan dalam penanggulangan Covid-19 [2]. Oleh karena itu peneliti disini ingin mengukur tingkat kepuasan pengguna dari aplikasi PeduliLindungi terhadap penggunaan aplikasi tersebut [4] [5].

Berdasarkan paragraf diatas, maka dilakukan penelitian Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi PeduliLindungi Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Metode EUCS ini menekankan kepuasan pengguna (satisfaction) dikarenakan kepuasan pengguna merupakan aspek yang penting dalam pengembangan aplikasi [6]. Dalam hal ini agar tercapainya kepuasan pengguna, maka dari itu akan ditentukan variabel yang akan diukur agar tercapai kepuasan tersebut yaitu variabel content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness [4] [6].

### **1.2. Topik dan Batasannya**

Dari latar belakang diatas ada beberapa hal yang harus ditekankan yaitu :

- a. Bagaimana kepuasan pengguna aplikasi PeduliLindungi menggunakan metode EUCS?
- b. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi PeduliLindungi dari setiap variabel EUCS yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna?

Berdasarkan hal diatas, terdapat batasan masalah untuk penelitian yaitu sasaran pengguna aplikasi PeduliLindungi. Variabel yang digunakan adalah variabel yang terdapat pada metode EUCS.

### **1.3. Tujuan**

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui kepuasan pengguna aplikasi PeduliLindungi dengan menggunakan metode EUCS. Mengetahui kepuasan pengguna aplikasi PeduliLindungi dari setiap variabel EUCS yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna.

### **1.4. Organisasi Tulisan**

Pada jurnal ini terdapat 5 Bab yang masing-masing memiliki pembahasan berbeda. Bagian dua menjelaskan landasan teori, bagian akan menjelaskan alur pemodelan, bagian empat menjelaskan hasil dan pembahasan, dan bagian lima berisi kesimpulan.