

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada era digital ini sudah banyak kegiatan yang awalnya tidak dapat dilakukan secara jarak jauh namun sudah mengalami perkembangan sehingga dapat dilakukan secara jarak jauh dalam jaringan atau *online*. Salah satu dari banyak kegiatan itu adalah kunjungan atau *tour* terhadap suatu tempat wisata maupun tempat-tempat lainnya yang sebelumnya mengharuskan untuk datang ke tempat tersebut secara langsung (Loureiro dkk., 2020). Fenomena ini terutama dipicu oleh kondisi pandemi COVID-19, yang membuat adanya *virtual tour* menjadi alternatif mendalam bagi wisatawan yang tidak dapat melakukan kunjungan langsung (Geng, 2022). Meskipun saat ini sudah tidak lagi dilanda pandemi, perkembangan dan penggunaannya sudah terbukti efektif sehingga masih dilakukan hingga sekarang (Chhikara dkk., 2023). Contoh penggunaan *virtual tour* setelah pandemi adalah *virtual tour* “Innovation Centre” atau biasa disebut dengan “Innocent” milik PT Telekomunikasi Indonesia Tbk., yang dikembangkan agar *tour* atau kunjungan nyata ke Gedung Innocent dapat lebih mudah dan luwes. Gedung Innocent digunakan untuk pemasaran dan pameran dari produk inovasi milik PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Seiring berjalannya waktu, kunjungan terhadap gedung Innocent semakin ramai dan mulai tidak efektif, maka dari itu dikembangkan *Virtual Tour* “Innocent” untuk mengalihkan sebagian kunjungan nyata menjadi kunjungan virtual. Pengembangan *Virtual Tour* “Innocent” dibuat dalam platform *website* karena *website* dianggap sebagai *platform* paling mudah diakses oleh semua pengguna (Kurniawan & Suprihadi, 2023). Perkembangan era digital berupa *virtual tour* dapat membuat penggunaannya lebih efisien karena dapat dilakukan melalui perangkat seperti gawai, laptop, komputer dan perangkat sejenis lainnya (Utami, 2021).

*Virtual Tour* ini tidak hanya dikembangkan untuk kunjungan suatu tempat, namun terbukti memberikan kemudahan dalam banyak bidang seperti penjualan properti, *tour* tempat yang hanya ada di dalam *virtual*, iklan tempat, dan lain sebagainya (Gherardini dkk., 2019). Dengan perkembangannya dan sudah

digunakan khususnya dalam bidang *virtual tour* ini harus dapat diterima dan digunakan dengan baik oleh masyarakat banyak, bukan hanya anak muda yang sudah biasa menggunakan berbagai perangkat, namun juga harus bisa diterima dan digunakan dengan baik oleh sebagian masyarakat yang tidak biasa menggunakan berbagai perangkat tersebut (Haykal, 2020). Aplikasi *Virtual Tour* “Innocent” walau mendapat beberapa pujian dari beberapa pihak di PT. Telekomunikasi Indonesia, tetap tidak luput dari kekurangan, salah satunya yaitu kekurangan pada bidang *User Experience* atau Pengalaman Pengguna. Terindikasi ketika wawancara dengan *stakeholder* bahwa pengguna tidak langsung paham dengan semua fitur pada aplikasi, selain itu juga untuk beberapa tempat pengguna merasa kurang nyaman dengan pengalaman yang didapatkan, pengguna cenderung hanya merasakan bahwa ini adalah teknologi yang bagus tetapi bukan teknologi yang mudah diterima dengan baik. Pengembangan yang dilakukan tanpa memperhatikan aspek-aspek mengenai penerimaan pengguna menjadikannya aplikasi *Virtual Tour* “Innocent” ini kurang dapat digunakan dengan baik atau diterima oleh semua kalangan pengguna. Pengguna cenderung merasakan kurang nyaman atau terkadang kebingungan terhadap cara pengoperasian aplikasi *Virtual Tour* ini. Hal ini menjadi suatu hal yang cukup krusial, karena jika tidak dapat diterima dan digunakan dengan baik oleh pengguna, maka tujuan dari *virtual tour* ini tidak dapat tersampaikan dengan baik oleh masyarakat. Maka dari itu dilakukannya optimasi setelah peluncuran harus dilakukan untuk meningkatkan aspek *user experience* dan juga penerimaan pengguna (Zhao dan Du, 2022).

Aspek yang perlu diperhatikan dalam pengembangan agar *virtual tour* ini dapat diterima dan digunakan baik oleh masyarakat adalah harapan performa, harapan usaha, norma sosial, dan kondisi fasilitasi (Suryato dkk., 2023). Aspek-aspek tersebut adalah aspek yang diperhatikan pada *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* atau disingkat UTAUT. UTAUT adalah suatu *framework* yang digunakan untuk memahami perilaku penerimaan dan penggunaan teknologi. *Framework* ini mengintegrasikan dan memperluas berbagai teori untuk menjelaskan penerimaan dan penggunaan teknologi oleh individu (Pinto dkk., 2022). Dari penelitian yang dilakukan oleh Suryato dkk, model UTAUT telah digunakan untuk melakukan analisis faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan

teknologi *virtual tour* di berbagai lingkungan, seperti pariwisata dan museum, berdasarkan empat konstruk kunci diantaranya yaitu harapan performa, harapan usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi, yang merupakan penentu langsung dalam memahami niat dan penerimaan pengguna untuk menggunakan teknologi tersebut (Suryato dkk., 2023). Dengan hasil analisis faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan teknologi, model UTAUT dapat digunakan untuk mengintegrasikan faktor-faktor tersebut dalam bentuk optimasi agar aplikasi dapat lebih diterima oleh pengguna (Pamungkas dan Sudiarno, 2022).

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan, penggunaan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) sebagai kerangka kerja pada pengembangan *virtual tour* bertujuan untuk memastikan bahwa setiap fase pengembangan dilakukan secara sistematis dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Aspek-aspek seperti peningkatan persepsi kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, dan dukungan sosial dari pengguna diharapkan dapat memberikan kontribusi secara positif terhadap adopsi teknologi pada pengembangan *virtual tour*. Selain itu, dengan implementasi UTAUT pada pengembangan perangkat lunak juga diharapkan dapat menjamin bahwa dengan integrasi model UTAUT pada pengembangan perangkat lunak dapat meningkatkan penerimaan oleh pengguna.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan kedalam beberapa masalah pada penelitian ini yaitu sebagai berikut.

1. Apakah UTAUT mampu melakukan optimasi *Virtual Tour* “Innocent” agar lebih dapat diterima oleh pengguna dibandingkan sebelumnya dengan memperhatikan aspek *Use Behaviour*?
2. Bagaimana dampak optimalisasi pengembangan *Virtual Tour* “Innocent” menggunakan model UTAUT terhadap pengguna, diukur melalui *User Experience Questionnaire* (UEQ)?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dijelaskan, tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengoptimalkan dan mengimplementasikan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) terhadap *Virtual Tour "Innocent"*. Selain itu, penelitian ini juga memiliki beberapa tujuan khusus sebagai berikut.

1. Melakukan optimasi atau pengembangan ulang aplikasi *Virtual Tour "Innocent"* menggunakan model UTAUT demi meningkatkan *Use Behaviour*.
2. Mengidentifikasi dampak kondisi dari optimalisasi pengembangan *Virtual Tour "Innocent"* menggunakan metode UTAUT terhadap tingkat penerimaan oleh pengguna menggunakan *A/B testing*.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut.

1. Bagi peneliti, dapat menambah pengetahuan lebih lanjut mengenai implementasi model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT).
2. Bagi PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk., dapat membuat penggunaan dari *Virtual Tour "Innocent"* lebih sesuai dan diterima oleh pengguna.
3. Bagi peneliti selanjutnya, dapat menjadi referensi yang relevan dalam mengembangkan dan melaksanakan penelitian dengan topik yang sesuai di masa yang akan datang.
4. Bagi pengembang dengan bidang terkait dapat menjadikan model UTAUT sebagai referensi dalam model dalam pengembangan.

### 1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah bertujuan agar permasalahan yang didefinisikan tidak berada diluar cakupan yang seharusnya. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Faktor UTAUT yang diimplementasikan hanya faktor-faktor penerimaan yang berada pada lingkup pengembangan aplikasi.

2. Implementasi pengembangan *virtual tour* dilakukan menggunakan bahasa pemrograman C# pada lingkungan *Unity Engine*, dengan hasil program dalam bentuk *website*.
3. Perbandingan dampak implementasi pada model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) *virtual tour* dilakukan dengan *A/B testing* antara kondisi setelah dan sebelum optimasi ke kelompok partisipan yang berbeda.
4. Pengujian hasil optimasi hanya dilakukan terhadap pengalaman pengguna mengikuti model UTAUT yang menganalisa penerimaan pengguna.

## 1.6 Struktur Organisasi Skripsi

Berikut adalah struktur skripsi yang disusun.

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini memberikan gambaran umum tentang penelitian yang akan dilakukan, meliputi latar belakang, perumusan masalah, tujuan, manfaat, batasan masalah, dan struktur organisasi skripsi.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini memaparkan informasi dari penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik yang diteliti serta membahas model referensi dan literatur yang telah ditemukan.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian, mencakup desain penelitian, partisipan, alat, populasi dan sampel, instrumen, prosedur pelaksanaan, dan teknik analisis data.

### **BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menyajikan dan menganalisis hasil penelitian sesuai dengan perumusan masalah yang telah ditetapkan.

### **BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI**

Bab ini menyimpulkan hasil penelitian, membahas implikasinya, dan memberikan rekomendasi berdasarkan temuan yang diperoleh, sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.