

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1. Smart Devices

Smart device merupakan salah satu bagian dari perkembangan *Internet of Things* dan dapat diartikan sebagai perangkat fisik yang dilengkapi dengan kemampuan *context awareness* dengan menganalisis informasi melalui sensor seperti kamera, akselerometer, mikrofon, dan GPS serta mampu berinteraksi dengan penggunanya (Frick dkk., 2021; Silverio-Fernández dkk., 2018). Contoh *smart device* yang umum digunakan adalah *smartphone*, *smartwatch*, dan *smartspeaker*.

1.1.2. Voice Assistant

Dalam penggunaannya, *smart device* sering kali menggunakan *voice assistant* sebagai fitur yang memungkinkan penggunanya untuk mengoperasikan fitur-fitur yang ada hanya dengan menggunakan suara (Pal dkk., 2020). 4(Pal dkk., 2020).

1.1.2.1. Apple Siri

Siri merupakan asisten virtual yang dikembangkan oleh Apple Inc. untuk sistem operasi iOS, iPadOS, watchOS, tvOS, audioOS dan macOS dan menggunakan kueri suara, kontrol berbasis gerakan, pelacakan fokus, dan *natural-language user interface* untuk menjawab pertanyaan, membuat rekomendasi, dan melakukan tindakan dengan mendelegasikan permintaan ke satu set layanan internet (Apple, 2023).

1.1.2.2. Google Assistant

Google Assistant adalah asisten virtual yang dikembangkan oleh Google yang tersedia di perangkat seluler Android dan iOS, *smartspeakers*, *wearables*, serta perangkat rumah pintar. Asisten Google menggunakan pemrosesan bahasa alami untuk melakukan tugas seperti melakukan panggilan telepon, mengirim pesan, menyetel pengingat, memutar musik, dan lainnya. Google Assistant juga dapat

diintegrasikan dengan layanan Google lainnya seperti Google Maps dan Google Home (Google, 2023).

1.1.2.3. Amazon Alexa

Alexa adalah asisten virtual yang dikembangkan oleh Amazon yang digunakan di *speaker* pintar, seperti Amazon Echo dan perangkat lainnya. Alexa menggunakan perintah suara untuk melakukan tugas seperti memutar musik, menyetel pengingat, menjawab pertanyaan, membuat daftar tugas, membantu pengguna untuk berbelanja melalui Amazon dan banyak lagi. Alexa juga terintegrasi dengan berbagai perangkat rumah pintar untuk mengontrol lampu, termostat, dan peralatan rumah tangga lainnya (Amazon, 2023).

1.1.2.4. Microsoft Cortana

Cortana adalah asisten virtual yang dikembangkan oleh Microsoft untuk Windows. Cortana menggunakan pemrosesan bahasa alami untuk melakukan tugas seperti mengatur pengingat, mengirim email, mengelola kalender, membuka aplikasi, menampilkan kondisi cuaca, dan menjawab pertanyaan. Cortana juga dapat berintegrasi dengan layanan Microsoft lainnya seperti Bing, Microsoft Edge, Microsoft Teams dan Microsoft Office (Microsoft, 2023).

1.1.2.5. Samsung Bixby

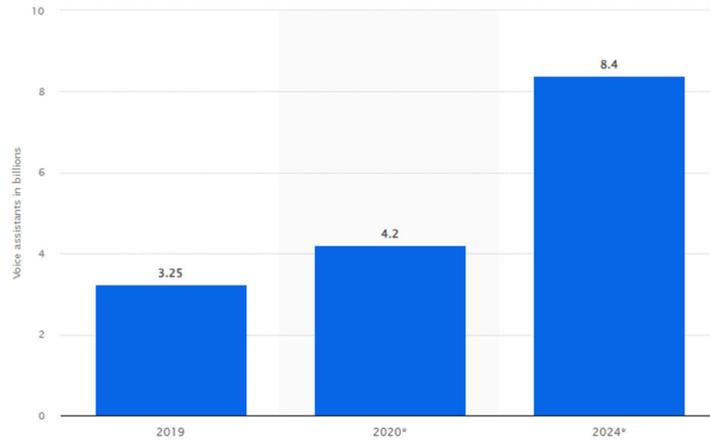
Bixby adalah asisten virtual yang dikembangkan oleh Samsung untuk Samsung Galaxy, Samsung Smart TV, Samsung Family Hub Smart Fridge dan perangkat lainnya. Bixby menggunakan perintah suara untuk melakukan tugas seperti melakukan panggilan telepon, mengirim pesan, mengatur pengingat, menjawab pertanyaan, dan mengoperasikan aplikasi serta fitur, seperti kamera. Bixby juga dapat digunakan untuk mengontrol perangkat Samsung lainnya seperti *smart TV*, *AC*, dan peralatan rumah tangga (Samsung, 2023).

1.2. Latar Belakang Masalah

Transformasi digital memicu evolusi strategi perusahaan, model bisnis, kebijakan inovasi, dan strategi pemasaran, mendorong tingkat integrasi teknologi informasi (Skare dkk., 2023). *Smart devices* dan perangkat IOT lainnya umumnya memiliki fitur *context awareness* yang merupakan kemampuan untuk memperoleh informasi dari lingkungan melalui sensor seperti kamera, akselerometer, mikrofon,

dan GPS. Kemudian, informasi yang dikumpulkan melalui sensor dapat digunakan untuk mengambil keputusan otonom atau memberikan bantuan langsung kepada pengguna (Silverio-Fernández dkk., 2018). Berbagai perangkat, seperti smartphone, smartwatch, dan perangkat IOT lainnya yang mampu untuk mengumpulkan informasi pribadi pengguna, user akan meninggalkan jejak digital yang memiliki nilai komersial sebagai timbal balik atas user experience, fungsionalitas, dan akses yang dinikmati oleh user (Hill, 2017). Salah satu perangkat IOT yang secara global mengalami peningkatan popularitas adalah asisten suara.

Selama beberapa tahun terakhir, popularitas asisten suara (VAs) terus meningkat (Moriuchi, 2019). Bahkan, diprediksi bahwa pada tahun 2024, VAs akan tersedia di lebih dari 8,4 miliar perangkat, yang menunjukkan peningkatan sebesar 113% dari 4,2 miliar pada akhir 2020 (Business Wire, 2020; Juniper Research dkk., 2020). Sejak tahun 2019, Google Assistant, Apple Siri, Amazon Alexa, Microsoft Cortana, dan Samsung Bixby adalah beberapa VAs yang paling populer yang tersedia secara komersial (Pal dkk., 2020). Namun di Indonesia, penggunaan asisten suara belum sepopuler di negara maju, seperti Amerika Serikat yang disebabkan salah satunya oleh ekosistem smart home di Indonesia masih dalam tahap perkembangan (Kaonang, 2019). Umumnya, asisten suara di Indonesia digunakan untuk hal-hal terkait operasional ponsel, seperti memasang alarm, memutar lagu, dan mengetik menggunakan suara (Anjar, 2020; Kaonang, 2019). Terlebih lagi, terdapat juga fenomena terkait penghapusan atau penonaktifan *bloatware* yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja perangkat, dan *voice assistant* seringkali termasuk dalam daftar *bloatware* yang dihapus atau dinonaktifkan (Burdova, 2023; CNN, 2021; Helen, 2023; Ranti, 2023; The Update Box, 2023).



Gambar 1.1 Jumlah voice assistant di dunia

Sumber: Statista (2023)

Asisten suara dapat digambarkan sebagai perangkat yang menggunakan *AI*, *machine learning*, dan *NLP* dalam rangka memfasilitasi interaksi verbal dengan penggunanya untuk melakukan berbagai hal dengan lebih nyaman dan menyenangkan, misalnya, menjadwalkan janji, memutar musik, dan memesan barang belanjaan (Acikgoz & Vega, 2022; Moriuchi, 2019; Pal dkk., 2020; Vimalkumar dkk., 2021). Keuntungan utama asisten suara adalah penggunaan antarmuka berbasis percakapan, yang sering dianggap lebih intuitif dan lebih mudah dioperasikan dibandingkan antarmuka web dan mobile yang bergantung pada input tombol (Vimalkumar dkk., 2021; Zhong & Yang, 2018). Selain itu, perusahaan terus merancang strategi inovatif terkait layanan yang ditawarkan oleh asisten suara, seperti personalisasi, sosialisasi, dan *self-engagement* yang dikembangkan untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan memberikan layanan tambahan yang menambah nilai guna (Pal dkk., 2020). Namun, sangat wajar jika inovasi dan kenyamanan seperti itu memiliki harga, terutama terkait privasi dan keamanan pengguna. Asisten suara membutuhkan informasi pribadi pengguna untuk berfungsi dengan baik, misalnya, perintah suara berbasis lokasi tidak akan berfungsi jika asisten suara tidak memiliki akses ke data geolokasi pengguna (Pal dkk., 2020).

Asisten suara memiliki fitur unik yang memungkinkan mereka untuk selalu aktif sehingga setiap percakapan atau suara yang dihasilkan di latar belakang dapat dianalisis. Asisten suara bergantung pada fitur tersebut untuk mengidentifikasi perintah pengaktifan mereka, seperti "Hai Siri" atau "Oke Google", dan mulai berinteraksi dengan pengguna, yang berarti bahwa perangkat ini harus mendengarkan pengguna secara terus-menerus (Aeschlimann dkk., 2020; Frick dkk., 2021; Hoy, 2018; Pal dkk., 2022). Selain itu, kata-kata acak dapat disalahartikan sebagai perintah dan memicu tindakan tanpa otorisasi (Schönherr dkk., 2022), seperti yang terjadi pada tahun 2018 ketika *voice assistant* milik sebuah keluarga di Portland merekam percakapan mereka dan mengirimkannya ke seseorang dalam daftar kontak mereka (Kim, 2018).

Hal ini menimbulkan kekhawatiran di kalangan pengguna, karena percakapan mereka tidak hanya dapat direkam tetapi juga rentan terhadap penyadapan, yang dapat mengancam privasi mereka (Hoy, 2018; Pal dkk., 2022). Kekhawatiran ini umumnya disebut sebagai *perceived surveillance* (Farman dkk., 2020; Frick dkk., 2021; Segijn & Van Ooijen, 2020). Di Indonesia, kesadaran pengguna *smartphone android* terkait *perceived surveillance* baik dari segi *attitude*, *knowledge*, maupun *behaviour* dapat dikatakan memuaskan (Akraman dkk., 2018). Selain itu, pengguna khawatir tentang kemungkinan bahwa perusahaan menggunakan data mereka untuk tujuan pemasaran yang tidak diinginkan, atau bahkan pembuatan profil pengguna (Keith dkk., 2013). Selain itu, menurut survei yang dilakukan oleh Microsoft Bing Ads, 41% responden menunjukkan kurangnya kepercayaan terhadap asisten digital, menyatakan kekhawatiran tentang privasi mereka yang dikompromikan melalui pendengaran pasif, dan sekitar 52% responden menyatakan kekhawatiran sehubungan dengan keamanan informasi pribadi mereka (Olson & Kemery, 2019).

Asisten suara dapat dianggap sebagai paradigma baru, dengan potensi untuk membawa perubahan cepat dalam perilaku dan persepsi pengguna dalam waktu yang relatif singkat (Pal dkk., 2022), yang mengimplikasikan pentingnya mempelajari asisten suara secara mendalam. Meskipun demikian, penelitian yang membahas mengenai *perceived surveillance* terhadap niat penggunaan asisten suara

masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengatasi kesenjangan tersebut dengan menggunakan dan mengadaptasi *surveillance effect model* untuk menilai *perceived surveillance* dan bagaimana hal tersebut mempengaruhi niat penggunaan berkelanjutan dari asisten suara. Berbeda dari penelitian sebelumnya, penelitian ini mencoba untuk memperluas teori dengan menambahkan niat penggunaan berkelanjutan sebagai konsekuensi dari *perceived surveillance* dan pengungkapan informasi pribadi sebagai mediatornya.

1.3. Perumusan Masalah

Voice assistant merupakan teknologi yang memudahkan kehidupan sehari-hari dengan memanfaatkan suara manusia sebagai perintah atau permintaan, tetapi penggunaan *voice assistant* juga dapat dikaitkan dengan masalah privasi dan pengawasan. Individu mungkin merasa tidak nyaman dengan kemungkinan *voice assistant* merekam suara mereka atau menyimpan informasi pribadi, yang dapat mempengaruhi keputusan mereka untuk terus menggunakan *voice assistant* tersebut. Oleh karena itu, menganalisis persepsi individu tentang *perceived surveillance* dalam penggunaan *voice assistant* dan bagaimana *personal information disclosure* memengaruhi hubungan tersebut merupakan masalah penting yang perlu dipertimbangkan.

Rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Faktor-faktor apa yang memengaruhi *perceived surveillance* pengguna *voice assistant*?
2. Bagaimana pengaruh *perceived surveillance* terhadap *voice assistant continuance usage intention*?
3. Bagaimana pengaruh *personal information disclosure* terhadap hubungan *perceived surveillance* terhadap *continuance usage intention*?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian yang dapat diidentifikasi dari rumusan masalah tersebut adalah:

1. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi *perceived surveillance* pengguna *voice assistant*.

2. Mengidentifikasi pengaruh *perceived surveillance* terhadap *voice assistant continuance usage intention*.
3. Mengidentifikasi pengaruh *personal information disclosure* terhadap hubungan *perceived surveillance* terhadap *continuance usage intention*.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Aspek Teoritis

Penelitian ini dapat menambah wawasan dalam literatur terkait privasi. Selain itu, studi ini juga dapat berkontribusi sebagai dasar untuk studi di masa depan. Penelitian di masa yang akan datang dapat mengeksplorasi prediktor tambahan dari *perceived surveillance* dan lebih lanjut mengeksplorasi hubungannya dengan *continuance usage intention*, seperti melibatkan *privacy cynicism* atau menggabungkan perspektif dari model lain, seperti *privacy calculus model*.

1.5.2. Aspek Praktis

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang berguna bagi perusahaan-perusahaan *voice assistant* untuk mengoptimalkan hubungan pelanggan mereka. Penelitian ini menitikberatkan seberapa pentingnya bagi perusahaan untuk memperhatikan bagaimana *continuance usage intention* pelanggan mereka dipengaruhi oleh seberapa besar *perceived surveillance* oleh pengguna.

1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Berisi tentang sistematika dan penjelasan ringkas laporan penelitian yang terdiri dari Bab I sampai Bab V dalam laporan penelitian.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat pengantar bagi peneliti seperti gambaran umum objek penelitian, latar belakang masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas mengenai teori-teori dan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian dan dapat digunakan sebagai acuan dalam memahami dan memecahkan permasalahan yang diteliti.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang jenis penelitian, variabel operasional penelitian, skala pengukuran, populasi dan sampel, tahapan penelitian, teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, teknik analisis data, serta pengujian hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai hasil penelitian dan pengolahan data secara detail dengan metode yang telah diuraikan sebelumnya.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menceritakan tentang kesimpulan hasil analisis, saran atas permasalahan, saran bagi perusahaan, dan saran bagi peneliti selanjutnya.