

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Seiring berkembangnya zaman telepon menjadi suatu kebutuhan primer bagi masyarakat, sekarang semua golongan masyarakat memiliki telepon genggam yang di mana dahulu telepon genggam itu tersedia hanya untuk kalangan kelas atas, oleh karena perkembangan teknologi tersebut penggunaan telepon genggam pada saat ini bisa di katakan sebagai kebutuhan primer masyarakat sekarang ini, kemudian munculah evolusi dari telepon genggam yang bernama smartphone. Smartphone merupakan telepon seluler yang dilengkapi dengan prosesor mikro, memori, tampilan layar serta modem built-in. Smartphone merupakan gabungan fungsi dari personal digital assistant (PDA) ataupun pocket personal computer(pocket Komputer) dengan telepon. Untuk mengakses jaringan yang membutuhkan hubungan internet pengguna membutuhkan suatu kartu SIM (*Subscriber Identity Module*) ataupun kartu seluler yang mempunyai keterkaitan yang kokoh dengan smartphone kartu SIM, ini disediakan oleh beberapa provider buat pemakaian paket Internet tersebut dibatasi pada waktu tertentu, ataupun kapasitas yang di bagikan oleh provider yang pengguna seleksi tiap provider sediakan layanan- layanan spesial kepada penggunanya, dan mempunyai jangkauan harga yang berbeda buat tiap provider.

Salah satu provider terbanyak di Indonesia yakni, Telkomsel ialah perusahaan yang bergerak dalam bidang pengoperasian sistem telekomunikasi Telepon Bergerak Seluler dengan sistem GSM(Global System for Mobile Communication). Pada 1 Agustus 2019 Telkomsel resmi meluncurkan by. U, layanan selular prabayar digital pertama di Indonesia yang sediakan pengalaman digital end- to- end buat segala kebutuhan telekomunikasi. by. U dikembangkan spesial buat Gen Z di Indonesia, karna by. U didesain secara spesial dengan membiasakan kepribadian Gen Z yang mandiri, kreatif, senantiasa online, serta sangat mengutamakan kebebasan. by.U mempunyai keunggulan dalam perihal layanan terhadap pelanggan seperti mengatur nomor sendiri, menyediakan layanan yang luas seleksi atau atur kuota sendiri, membolehkan kamu memilih kuota utama serta kuota yang lain. Tetapkan kuota bonus buat berbagai layanan serupa Instagram, Youtube, Spotify, dll [1] Oleh karena itu aplikasi by. U dapat diunduh secara gratis di Google Playstore

Saat ini aplikasi by.U pada Google Play Store (17/09/2021) mendapatkan rating 4.5 dari skala 5 dan di review oleh lebih dari 400 ribu pengguna. Namun beberapa pengguna mengatakan bahwa aplikasi yang digunakan masih sering terjadi eror, pengguna merasa susah dalam akses pembelian paket internet dan transaksi yang seharusnya sudah dilakukan oleh pengguna dirasa terlalu lama bahkan tidak dapat direspon oleh sistem. Sehingga pada penelitian ini akan digunakan model DeLone dan McLean untuk

mendeskripsikan dan menganalisis kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan, maka dalam penelitian ini dilakukan analisis kualitas sistem informasi pada aplikasi by.U dengan menggunakan model DeLone dan McLean tentang kesuksesan sistem informasi dengan elemen system quality (kualitas sistem), information quality (kualitas informasi), service quality (kualitas layanan), use (penggunaan), user satisfaction (kepuasan pengguna) dan net benefit (manfaat bersih) [2]. Dengan demikian penulis mengangkat masalah tersebut ke dalam skripsi dengan judul penelitian “Analisis Kualitas Aplikasi by.U dengan Metode Delone dan Mclean”

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat di rumuskan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu :

1. Adakah pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi by.U?
2. Adakah pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna by.U?
3. Adakah pengaruh kualitas layanan aplikasi terhadap kepuasan pengguna by.U?
4. Adakah pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan aplikasi secara bersama – sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi by.U?

5. Variabel apakah yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi by.U?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada batasan masalah, adapun batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini menggunakan metode DeLone dan McLean dengan variabel bebas information quality, system quality, service quality dan variabel terikat use, user satisfaction, and net benefit.
2. Responden pada penelitian ini adalah masyarakat sekitar Kota Jambi.
3. Teknik sampling yang digunakan yaitu teknik sampling Slovin.
4. Software pengolahan data yang digunakan yaitu smartpls.
5. Analisis data menggunakan metode SEM.
6. Terdiri dari 100 responden yang berasal dari masyarakat umum yang telah menggunakan aplikasi by.U
7. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh pengguna ketika menggunakan aplikasi by.U.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang paling berpengaruh pada kualitas aplikasi by.U terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode DeLone dan McLean.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengembangkan hardskill penulis melalui skripsi ini, selain yang di dapat dari perkuliahan
2. Sebagai masukan bagi pihak pengelola aplikasi sehingga dapat membantu dalam perbaikan dan pengembangan aplikasi by.U .
3. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dan dapat dikembangkan menjadi lebih baik.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan ilmiah, dapat dilihat melalui sistematika penulisan yang meliputi :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi pendahuluan yang membahas tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, serta Sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori dasar yang mendukung penelitian, dikutip dari buku, jurnal dan lain-lain.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis akan menjelaskan tentang uraian secara rinci desain, metoda atau pendekatan yang akan digunakan dalam menjawab penelitian untuk mencapai tujuan penelitian, serta alat-alat dan bahan-bahan pendukung untuk melakukan penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini penulis melakukan analisis terhadap gambaran umum objek penelitian, model yang digunakan, hipotesis, dan pengembangan kuesioner yang digunakan..

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan menguraikan tentang model konseptual, analisis data statisti deskriptif, pengujian – pengujian dan hipotesis.

BAB VI : PENUTUP

Bab terakhir ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran yang berhubungan dengan hasil penelitian ini untuk pengembangan penelitian selanjutnya.