

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Globalisasi telah terjadi diberbagai banyak negara termasuk Indonesia yang sudah hampir tidak dapat dibendung. Revolusi industri 4.0 telah memasuki banyak elemen kehidupan seperti gaya hidup, industri, perekonomian hingga hiburan. Beberapa teknologi baru mulai diperkenalkan seperti, *big data analysis*, *artificial intelligence*, *robotic* dan masih banyak lagi. Fenomena tersebut kita kenal dengan *disruptive innovation* [1].

Tahun 2019-2020, total pengguna internet mencapai 202.000.000 juta jiwa atau sekitar 73,7% dari total keseluruhan penduduk Indonesia, angka ini merupakan hasil survey yang dilakukan oleh APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) [2]. Karakteristik pengguna internet berdasarkan usia didominasi oleh masyarakat berumur 19 hingga 34 tahun sebesar 49,52%. Akan tetapi, penetrasi pengguna internet terbesar berada pada umur 13 hingga 18 tahun dengan penetrasi sebesar 75,50% (kominfo.go.id). Jumlah pengguna internet yang semakin meningkat dari tahun ketahun membuat penyedia layanan internet atau *Internet Service Provider* (ISP) saling berkompetisi dengan berbagai layanan dan pilihan harga yang bermacam-macam [1].

Dengan berbagai jenis ISP yang hadir di Indonesia, banyak dari ISP yang mengeluarkan aplikasi-aplikasi sebagai penunjang para pengguna untuk melihat

data pribadi baik dari nama, nomor telepon, masa aktif kartu dan lain sebagainya. Aplikasi adalah alat terapan yang difungsikan secara khusus dan terpadu sesuai kemampuan yang dimilikinya. Berdasarkan pengertian tersebut Aplikasi adalah suatu perangkat lunak komputer yang dapat mengatasi permasalahan tertentu yang sesuai dengan kebutuhan sistem [3].

Telkomsel menghadirkan salah satu layanan *provider* berbasis digital yang diberikan nama by.U. By.U diresmikan oleh Telkomsel pada bulan Oktober 2019 dengan nama sebelumnya Hüp! Beta [4]. by.U menyajikan berbagai macam fitur digital yang dapat diakses atau dilakukan sendiri oleh pengguna mulai dari pemilihan nomor, penentuan kuota internet tambahan, pengiriman *sim card*, hingga *live chat* layanan pengguna. Dengan munculnya by.U sebagai layanan seluler digital pertama yang ada di Indonesia. By.U memiliki karakteristik yang mendasari dalam pengembangannya yaitu digitalisasi, personalisasi, dan transparansi [5].

Dari data yang peneliti ambil pada tanggal 13 September 2021, by.U hadir juga dilayanan *google play store* dengan unduhan sebanyak 438,456 kali. Dimana 350,000 pengguna memberikan rating 5 bintang, 45,000 pengguna memberikan rating 4 bintang, 15,000 pengguna memberikan rating 3 bintang, 3,456 pengguna memberikan rating 2 bintang dan 25,000 pengguna memberikan rating 1 bintang.

Adapun beberapa permasalahan yang dirasakan langsung oleh pengguna aplikasi by.U diantaranya terdapat permasalahan yang dirasakan pengguna pada aplikasi by.U seperti saat menyampaikan keluhan kepada *customer service*

aplikasi by.U tidak ada respon yang diberikan bahkan lebih dari 24 jam, lalu pada saat membuka aplikasi by.U sering terjadi *error* seperti waktu koneksi habis dan tidak bisa masuk kedalam sistem aplikasinya, kemudian saat melakukan pembayaran pembelian kuota data dan mengisi pulsa melalui aplikasi tidak bisa dilakukan dan suka *error* serta promo banyak diberikan hanya untuk pengguna baru saja sedangkan pengguna lama untuk promonya tidak diperbaharui secara bertahap seperti pengguna baru.

Dalam melakukan analisis kesuksesan pada aplikasi by.U, penelitian ini menggunakan model *Delone And McLean*. Model *Delone And McLean* merefleksikan ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi. Keenam elemen dalam model *Delone And McLean* ini adalah Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Layanan (*Service Quality*), Kepuasan Pengguna (*User Satisfication*), Penggunaan (*Use*), Manfaat Bersih (*Net Benefit*). Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik menganalisis kesuksesan pada aplikasi by.U dengan judul **“ANALISIS KESUKSESAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BY.U MENGGUNAKAN METODE DELONE AND MCLEAN”**.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana menganalisis kesuksesan terhadap kepuasan pengguna aplikasi by.U menggunakan metode *Delone And McLean* ?

1.3 BATASAN MASALAH

Agar dalam pembahasannya lebih terarah dan sesuai dengan tujuan yang akan dicapai, maka peneliti membatasi permasalahan seperti berikut ini :

- 1 *Tools* yang akan digunakan untuk menganalisa hasil kuesioner adalah SmartPLS dan analisis menggunakan teori SEM (*Structural Equation Modelling*).
- 2 Penentuan tehnik perhitungan sampel menggunakan rumus Paul Leedy dan angket menggunakan Skala Likert.
- 3 Penelitian menggunakan metode *Delone And McLean* yang difokuskan pada variabel bebas yang terdiri dari Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Layanan (*Service Quality*) dan variabel terikat yang terdiri dari Kepuasan Pengguna (*User Statisfication*), Penggunaan (*Use*), Manfaat Bersih (*Net Benefit*).
- 4 Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah pengguna wilayah Kota Jambi.
- 5 Kuesioner yang disebarakan secara *online* dalam bentuk formulir *google form*.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis kesuksesan aplikasi by.U terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode *Delone And McLean*.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1 Bagi *developer* aplikasi by.U, diharapkan mampu menjadi saran dan kritik untuk aplikasi by.U yang lebih baik lagi.
- 2 Bagi peneliti, diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan buat peneliti.
- 3 Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat menjadi referensi dalam melakukan penelitian untuk aplikasi by.U selanjutnya.
- 4 Bagi responden, diharapkan dapat mengetahui lebih jauh mengenai aplikasi by.U.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan ilmiah-ilmiah dapat dilihat sistematika penelitian yang meliputi :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan dalam penyusunan laporan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini menguraikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dan pokok

permasalahan yang diangkat oleh peneliti yang diperoleh dan berbagi literature yang bersumber dari Buku, Jurnal, Artikel.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini akan menjelaskan tentang tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian yang telah dituliskan pada bab metode penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum objek penelitian, hipotesis dan pengembangan kuisisioner yang digunakan.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi hasil dari analisis yang dilakukan oleh peneliti yang nantinya dapat memberikan gambaran tentang kesuksesan terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi by.U.

BAB VI : PENUTUP

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