

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Dalam perkembangannya informasi dan berita dalam bentuk apapun mulai dari hiburan, perekonomian, politik, pendidikan, kebudayaan, bencana alam ataupun hal lain yang areanya mencakup global dapat ditelusuri dengan menggunakan internet. Pada masa yang modern seperti ini, internet memiliki pengaruh besar dalam kehidupan manusia. Segala bentuk informasi yang sifatnya tidak terbatas bisa didapatkan melalui internet. Pengguna internet dapat mencari informasi, tukar pesan data dan lain sebagainya hanya dalam hitungan detik. Kehadiran internet dalam segala kemudahannya menjadikan masyarakat meninggalkan media informasi lainnya.

Sistem informasi dan Organisasi merupakan sumberdaya yang bernilai bagi organisasi/perusahaan dan harus diatur dengan tepat untuk kesuksesan organisasi/perusahaan [1].

Bima+ adalah pendamping gaya hidup digitalmu yang menyediakan dukungan, solusi, dan hiburan untuk menjadikan hidup lebih seru dan menyenangkan. Bima+ juga menjadi tempat berkumpulnya *creativepreneur* muda Indonesia melalui &Co. Sebagai pendamping gaya hidup digitalmu, bima+ juga menyajikan konten yang bisa dibagikan dan pengalaman multimedia yang berbeda. Siapa pun bisa merasakan kelebihan bima+, dan jika menggunakan Tri, segala transaksi di dalam akan menjadi lebih mudah. Tri terus memberikan

inovasi terbaru untuk memanjakan para pelanggan setianya. Jaringan Tri tidak diragukan lagi, jaringan sebelumnya masih 4G dan kini telah beralih menuju Jaringan 4,5G Pro. Dengan jaringan terbaru ini, kecepatan jaringan 8x lebih cepat dibandingkan dengan jaringan 4G sebelumnya.

Tri memiliki kartu perdana andalan yaitu AlwaysOn dan paket internet unlimited. Menariknya dari Tri, tidak hanya para pelanggan baru saja yang bisa mendapatkan promo tetapi juga para pelanggan lama seperti aku. Dengan adanya AlwaysOn, kita tidak perlu khawatir tentang sisa kuota yang akan hangus karena masa aktif kuota. Karena dengan adanya AlwaysOn, kuota internet didalamnya akan tetap aman selama kartu yang dipakai masih aktif. Kita bisa melakukan dengan mudah beli kartu perdana lewat perdana online. Selain kartu perdana AlwaysOn, paket andalan lainnya yaitu paket internet unlimited dengan kuota unlimited 4,5G. Paket Unlimited ini terdiri dari kuota unlimited dan kuota sebesar 6 GB. Kuota unlimited semua aplikasi maksudnya yaitu kuota unlimited dapat digunakan untuk seluruh aplikasi yang ada di smartphone tanpa terbagi-bagi. Namun apakah aplikasi tersebut telah berdampak positif dalam penggunaannya, baik secara individu maupun organisasi?. Hasil analisis dapat digunakan untuk mengetahui apakah sistem informasi yang dibuat telah sesuai dengan kebutuhan penggunaannya sehingga pihak pengelola aplikasi dapat melakukan pengembangan dan perbaikan terhadap aplikasi tersebut agar sesuai dengan keinginan pengguna.

Pengujian *usability* dijalankan untuk mengukur aspek-aspek *usability* yaitu: *efektivitas*, *efisiensi*, dan *kepuasan* pengguna. Penelitian ini menggunakan kuesioner *System Usability Scale* (SUS) untuk mengukur aspek-aspek *usability* menurut penilaian subyektif pengguna. Hasil penelitian dapat menggambarkan tingkat *usability* aplikasi bima+ dari sudut pandang pengguna.

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas penulis mengambil judul **“Evaluasi Kepuasan Pelanggan Pada Aplikasi bima+ Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis merumuskan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah faktor *Efektifitas, Efisiensi dan kepuasan* berpengaruh dalam pengguna pada *aplikasi bima+*?

1.3 BATASAN MASALAH

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

1. Penelitian hanya dilakukan pada *aplikasi bima+*.
2. Analisis usability *aplikasi bima+* dengan menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*.
3. *System Usability Scale (SUS)* memuat variabel *usability (kegunaan) Efektifitas, Efisiensi dan kepuasan*.
4. Penelitian hanya dilakukan pada *aplikasi bima+* Responden pada penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan *aplikasi bima+* di Kota Jambi.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam mengevaluasi *aplikasi bima+* ini yaitu:

1. Menghasilkan tingkat *Efektifitas, Efisiensi dan kepuasan aplikasi bima+* terhadap penggunaannya.

2. Menghasilkan nilai kebergunaan (*usability*) yang dapat diterima dan di jadikan solusi bagi pengembang *aplikasi* bima+.
3. Secara tidak langsung membantu mengenalkan *aplikasi* bima+ kepada masyarakat.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat penelitian yang dapat diperoleh dalam mengevaluasi *aplikasi* bima+ ini yaitu:

1. Mengembangkan hardskill penulis melalui Penelitian ini, selain yang didapat dari perkuliahan.
2. Membuka wawasan pengetahuan baru sesuai dengan bidang teknologi informasi pada umumnya, dan sistem informasi khususnya yang akan dianalisis adalah *aplikasi* bima+.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan pengembangan *aplikasi* bima+ kearah yang lebih baik.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Laporan penelitian ini dibuat dalam sistematika yang sesuai kaidah penulisan ilmiah yang benar dan dibagi dalam bab-bab sebagai berikut:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini merupakan bab yang berisikan tentang teori dan konsep umum yang akan dideskripsikan meliputi teori tentang website pada umumnya, evaluasi, IMK dan konsep aspek usability yang mendasari pembahasan laporan secara khusus digunakan sebagai landasan penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi deskripsi tentang metodologi penelitian. Dalam bab ini berisi uraian tempat dan waktu penelitian, subjek penelitian, metode penelitian, bahan penelitian, dan alat penelitian.

BAB IV : ANALISIS ASPEK USABILITY

Pada bab ini menggambarkan gambaran umum mengenai *aplikasi* bima+ dan menjelaskan instrumen penelitian yang digunakan.

BAB V : HASIL DAN REKOMENDASI

Pada bab ini berisi hasil analisis *aplikasi* bima+ yang telah dilakukan dan rekomendasi berupa indikator-indikator yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini terdapat kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran yang berhubungan dengan hasil penelitian ini untuk pengembangan penelitian selanjutnya.