

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu tolak ukur dalam menentukan keberhasilan sebuah perusahaan yang menjalankan sebuah bisnis. Kepuasan pengguna juga menjadi prioritas bagi setiap perusahaan. Perusahaan yang mampu menciptakan kepuasan pelanggan akan menjadi keunggulan kompetitif bagi perusahaan tersebut [1]. Jika pelanggan merasa puas, maka dapat meningkatkan loyalitas pelanggan tersebut untuk penggunaan atau pemesanan ulang dan kesediaannya dalam merekomendasikan kepada orang lain [2]. Perasaan puas tersebut ada karena pelanggan berusaha membandingkan harapan dari produk atau jasa yang digunakan dengan kenyataan yang ada. Oleh karena itu, kepuasan akan bergantung dari perasaan pelanggan yang bersifat subjektif.

Perusahaan penyedia layanan telekomunikasi seluler yang ada di Indonesia yaitu Telkomsel, Tri, XL, Indosat, Axis, dan Smartfren. Salah satu perusahaan yang menerapkan layanan digital berbentuk aplikasi tersebut adalah Telkomsel. Telkomsel sebagai salah satu perusahaan penyedia layanan telekomunikasi yang mengembangkan sebuah aplikasi layanan digital dengan nama “MyTelkomsel”. MyTelkomsel juga menjadi salah satu aplikasi layanan digital yang banyak diminati oleh masyarakat dan MyTelkomsel menduduki peringkat ke-4 di *App Store* untuk kategori *utilities*. MyTelkomsel dikembangkan dengan tujuan untuk memberikan kemudahan dalam setiap aktivitas bisnisnya dan memberikan

kemudahan bagi pengguna untuk mengakses informasi serta melakukan berbagai layanan yang diberikan oleh Telkomsel dengan mudah dan cepat.

Berdasarkan sumber yang terdapat di *Google PlayStore* ternyata masih ada beberapa keluhan yang diberikan oleh pengguna terkait performa dari aplikasi seperti aplikasi yang terkadang *error*, proses loading yang lama dan aplikasi yang terkadang mengalami *force closed* saat sedang melakukan beberapa transaksi. Dengan adanya permasalahan tersebut, maka akan menyebabkan proses transaksi yang dilakukan oleh pengguna tidak berjalan secara optimal. Hal tersebut juga akan berpengaruh terhadap kualitas layanan dan kepuasan pengguna serta loyalitas penggunanya, maka dari itu perlu dilakukan sebuah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui apakah tingkat kualitas layanan aplikasi MyTelkomsel telah sesuai dengan harapan atau keinginan penggunanya.

Untuk mengukur tingkat kualitas dan kepuasan layanan pada suatu sistem informasi ada beberapa metode yang dapat digunakan seperti *servqual*, *webqual*, *SUS*, *Delone and MClean*, dan *EUCS*. Kelebihan dari metode *End User Computing Satisfaction* (*EUCS*) adalah lebih menekankan pada kepuasan pengguna akhir yang terletak pada aspek teknologi yaitu isi, keakuratan, bentuk, ketepatan, dan kemudahan dalam penggunaan aplikasi [3]. Metode *End User Computing Satisfaction* (*EUCS*) akan mengevaluasi secara menyeluruh berdasarkan pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi. Metode ini juga telah banyak digunakan dalam berbagai penelitian untuk menguji reabilitas. Metode *End User Computing Satisfaction* (*EUCS*) terdiri dari lima faktor yang harus diperhatikan dalam mengembangkan sebuah sistem informasi yaitu isi (*content*), ketepatan

(*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) [4]. Untuk mengetahui apakah sistem informasi yang digunakan telah efektif dan sesuai dengan harapan penggunanya, maka harus dilakukan penilaian terhadap pengalaman pengguna sistem informasi tersebut.

Penelitian ini terkait pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Lilis & Fitriyani, 2020) untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna OVO dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Penelitian tersebut membahas sejauh mana tingkat perilaku pengguna aplikasi dengan cara membandingkan perilaku dari setiap pengguna untuk mengetahui tingkat efektifitas dari aplikasi. Penelitian ini juga terkait pada penelitian yang dilakukan oleh (Saputra, 2019) yang membahas tentang faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Selain itu, penelitian juga terkait pada penelitian yang dilakukan oleh (Suwanti, 2022) untuk membahas dan mengukur keberhasilan sebuah sistem informasi berdasarkan kepuasan pengguna akhir.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, penulis tertarik dan memutuskan untuk melakukan analisis terhadap kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel di Kota Jambi. Penelitian dilakukan untuk mengetahui apakah layanan yang ada pada aplikasi MyTelkomsel telah sesuai dengan harapan pengguna dan mengetahui dimensi yang memerlukan perbaikan dan peningkatan. Dalam penelitian ini, penulis memilih metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) sebagai metode yang akan digunakan karena sesuai dengan permasalahan yang akan dikaji yaitu untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dari aplikasi MyTelkomsel dan sesuai

dengan indikator yang akan digunakan yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Hasil dari penelitian ini adalah hasil analisis terhadap variabel atau dimensi yang terdapat pada metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan hasil analisis terhadap tingkat kepuasan pengguna yang dapat digunakan sebagai masukan atau rekomendasi bagi pihak MyTelkomsel untuk dapat melakukan perbaikan dan peningkatan layanan pada aplikasinya.

Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengangkat penelitian dengan judul **"ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MYTELKOMSEL DI KOTA JAMBI MENGGUNAKAN METODE EUCS"**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan penjelasan latarbelakang di atas dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana menerapkan metode EUCS pada aplikasi MyTelkomsel di kalangan pengguna yang berada di wilayah Kota Jambi ?
2. Bagaimana menganalisis dan mengevaluasi penerapan metode EUCS pada aplikasi MyTelkomsel di kalangan pengguna yang berada di wilayah Kota Jambi?

1.3 BATASAN MASALAH

Berikut ini batasan masalah yang diperlukan agar penelitian ini dapat mencapai tujuan yang diharapkan dan tidak menyimpang dari tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Batasan yang telah ditetapkan penulis di antaranya sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada aplikasi MyTelkomsel.
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode “*End User Computing Satisfaction*”.
3. Variabel Independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Content, Accuracy, Format, Ease Of Use, dan Timeliness*.
4. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuisisioner yang dibuat melalui *Google Form*.
5. Responden dari penelitian ini adalah pengguna aplikasi MyTelkomsel yang berada di wilayah Kota Jambi sebanyak 272 responden.
6. *Software* pengolahan data yang digunakan adalah IBM SPSS 25.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

Berikut ini merupakan tujuan dan manfaat penelitian yang diharapkan dari penelitian antara lain sebagai berikut:

1.4.1 Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menerapkan metode EUCS pada aplikasi MyTelkomsel dikalangan pengguna yang berada di wilayah Kota Jambi.
2. Untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel di wilayah Kota Jambi dengan menggunakan metode EUCS.

1.4.2 Manfaat penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk memberikan informasi tentang faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel.
2. Untuk memberikan saran dan rekomendasi bagi pengembang untuk meningkatkan kepuasan pengguna akhir aplikasi MyTelkomsel.
3. Untuk menambah ilmu dan wawasan penulis sesuai dengan apa yang telah diperoleh dan dipelajari oleh penulis.

1.5 SISTEMATIKA PENELITIAN

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan dari penelitian ini, maka dapat dilihat melalui sistematika penulisan antara lain sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini membahas teori-teori dasar yang berkaitan dengan permasalahan pada penelitian ini yang diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, artikel ilmiah, dan sumber lainnya. Bab ini juga dilengkapi dengan uraian penelitian sejenis dari penelitian terdahulu yang menggunakan metode sama dan dapat dijadikan sebagai metode pembelajaran.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini memberikan uraian dari tahapan-tahapan, metode, alat, dan bahan penelitian yang digunakan dan berkaitan dengan tahapan teknik pengumpulan data serta analisis data yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini membahas gambaran umum mengenai metode EUCS, hipotesis dan pengembangan kuisioner yang digunakan dalam penelitian terkait kualitas layanan aplikasi MyTelkomsel di Kota Jambi.

BAB V HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

Pada bab ini membahas gambaran umum dari objek penelitian dan menjelaskan hasil perhitungan dari analisis yang telah dilakukan. Hasil analisis itu akan memberikan gambaran terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi MyTelkomsel.

BAB VI PENUTUP

Pada bab ini membahas kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran dari hasil penelitian untuk pengembangan penelitian selanjutnya.