

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Pada perkembangan teknologi saat ini, internet telah menjadi salah satu media yang sering digunakan untuk mencari atau mendapatkan informasi dari seluruh dunia. Bahkan kita dapat mengetahui informasi dengan cepat. Kini orang membutuhkan layanan internet yang berkecepatan tinggi, sehingga banyak orang yang sangat tergantung pada internet dalam kehidupan sehari-harinya, mulai dari pemakaian media sosial sebagai hiburan, *game online* maupun bisnis.

Kemajuan teknologi memberikan pengaruh terhadap pola pikir dan gaya hidup yang simple dan tidak mau repot. Untuk itu PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk menghadirkan sebuah aplikasi untuk memberikan kemudahan kepada pelanggan IndiHome yaitu myIndiHome yang didalamnya terdapat berbagai macam fitur yang tersedia untuk memberikan layanan, mulai dari pengecekan ketersediaan jaringan *fiber optic* untuk IndiHome, registrasi IndiHome dan *order tracking*. Sehingga pelanggan tidak perlu repot untuk melakukan pengecekan tagihan, melaporkan gangguan, menambah *add on*, dan lain sebagainya [1].

Namun dengan adanya berbagai macam fitur yang tersedia, pengguna aplikasi myIndiHome memiliki kendala yang berdampak tidak berfungsinya aplikasi sebagai mana mestinya, berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan peneliti, sebagian masyarakat Kota Jambi menyatakan bahwa ada

beberapa hal yang masih sering terjadi *error*, diantaranya seperti fitur pelaporan masalah yang ada pada aplikasi tersebut sangat lama untuk di proses dibanding dengan menghubungi *customer service*, serta tidak berfungsinya *tracking* atau pelacakan status penanganan masalah, kesulitan dalam melakukan *login* pada saat memasukkan kode verifikasi namun tak kunjung dapat masuk ke dalam aplikasi dan sering mengalami *crash*, selain itu mengingat baru-baru ini pada tanggal 22 Oktober 2022, diduga 26 juta pelanggan IndiHome bocor bahkan disebar luaskan di forum Breached.to, hingga berdampak mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi myIndiHome menjadi sangat minim [2].

Berdasarkan permasalahan yang ada pada aplikasi myIndiHome terdapat beberapa metode yang bisa digunakan untuk mengukur kualitas sistem informasi antara lain, metode *E-service quality* untuk mengukur sudah sejauh mana sebuah media atau situs *website* memberikan layanan yang efisien dan efektif kepada konsumen [3], metode WebQual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir [4], metode UTAUT merupakan sebuah model berbasis teori yang menggambarkan berbagai faktor yang mempengaruhi penerimaan individu terhadap suatu teknologi informasi [5], metode TAM merupakan sistem model yang digunakan untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi [6], metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) merupakan metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi [7], metode DeLone & McLean merupakan model untuk mengukur

keberhasilan dari penerapan sistem informasi pada sebuah organisasi atau perusahaan [8], selain itu model Delone & McLean juga dapat mengevaluasi sistem yang diterapkan dalam suatu perusahaan, dari evaluasi tersebut dapat menemukan bagian-bagian mana dari sistem perusahaan yang perlu diperbaiki, perlu ditingkatkan atau perlu di pertahankan [9].

Maka pada penelitian ini akan menggunakan metode Delone & McLean sebagai model untuk mengukur kesuksesan aplikasi myIndiHome, Variabel metode Delone & Mclean terdiri dari kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefit*) [8]. Dengan demikian peneliti mengangkat masalah tersebut ke dalam tugas akhir dengan judul penelitian **“Analisis Kesuksesan Aplikasi myIndiHome menggunakan Metode Delone dan Mclean”**.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

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

1. Bagaimana cara menganalisis tingkat kesuksesan aplikasi myIndiHome menggunakan metode Delone & Mclean?
2. Apa pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan aplikasi terhadap penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih?

### **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 kualitas sistem, kualitas informasi & kualitas layanan, serta variabel terikat penggunaan, kepuasan pengguna & manfaat bersih.
2. Responden pada penelitian ini adalah masyarakat Kota Jambi yang menggunakan aplikasi myIndiHome
3. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan bantuan *Google Form*.
4. Skala yang digunakan pada penelitian ini adalah skala *likert*.
5. *Software* pengolahan data yang digunakan yaitu *Smart-PLS 4*.
6. Metode analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM).

### **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

#### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis tingkat kesuksesan aplikasi myIndiHome menggunakan metode Delone & McLean.

2. Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (kualitas sistem. Kualitas informasi, kualitas layanan) terhadap variabel terikat (penggunaan, manfaat bersih).

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai masukan bagi pihak pengelola aplikasi sehingga dapat membantu dalam perbaikan dan pengembangan aplikasi myIndiHome.
2. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dan dapat dikembangkan menjadi lebih baik.
3. Mengembangkan *hard skill* penulis melalui tugas akhir ini, selain yang di dapat dari perkuliahan.

#### **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

Dalam penyusunan laporan penelitian, peneliti memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan ilmiah. Sistematika penelitian ini meliputi:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini peneliti mendeskripsikan tentang latar belakang masalah penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan dalam penyusunan laporan.

**BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini berisikan teori-teori yang menjadi acuan dalam melakukan proses analisis data dan berisikan teori penunjang dalam memecahkan masalah penelitian yang telah dirumuskan.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini dijelaskan tahapan-tahapan yang dilakukan selama mengerjakan penelitian serta metode-metode yang digunakan.

**BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian, pengembangan model penelitian, variabel serta indikator- indikator penelitian dan hipotesis.

**BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan dijelaskan tentang hasil penelitian dari tahap awal yaitu hasil pengumpulan data penelitian hingga tahap akhir hasil analisis data.

**BAB VI : PENUTUP**

Bab ini memuat tentang kesimpulan dari hasil analisis dan pembahasanan yang telah dilakukan oleh peneliti serta saran yang diberikan peneliti berdasarkan proses pengembangan penelitian.