

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Di era digital, kemajuan teknologi membuat segala sesuatu dapat dilakukan dengan lebih cepat dan lebih mudah. Revolusi digitalisasi memiliki potensi untuk mengubah banyak aspek kehidupan masyarakat.[1]. Selain itu, kemajuan teknologi informasi berdampak signifikan pada berbagai aspek kehidupan, termasuk teknologi, bisnis, dan pendidikan [2]

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), khususnya internet, telah berkembang pesat dalam beberapa dekade terakhir. Perkembangan ini telah membawa banyak dampak perubahan dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk cara berkomunikasi. Internet telah menjadi bagian penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia [3]. Laporan yang diterbitkan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) mengindikasikan bahwa pada tahun 2024, jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 221,5 juta orang, yang mewakili sekitar 79,07% dari total populasi. Angka ini memperlihatkan peningkatan sebesar 3,02% dibandingkan dengan tahun 2023. Pertumbuhan ini tidak hanya didorong oleh meningkatnya kebutuhan masyarakat akan konektivitas digital, tetapi juga oleh inovasi dan adaptasi dari penyedia layanan telekomunikasi dalam memenuhi tuntutan pasar yang semakin dinamis [4].

Salah satu upaya perusahaan telekomunikasi dalam memenuhi tuntutan kemajuan teknologi informasi adalah menyediakan kebutuhan layanan digital.

Penyediaan kebutuhan layanan digital ini berkaitan dengan tuntutan kebutuhan pengguna yang memanfaatkan berbagai teknologi informasi berkaitan dengan telekomunikasi seperti layanan internet. Diantara berbagai penyedia layanan telekomunikasi di Indonesia salah satunya yaitu myIM3 [5]. Salah satu contohnya adalah melakukan pembelian pulsa dan paket internet melalui platform layanan mandiri tanpa perlu datang ke gerai fisik. salah satu produk layanan mandiri milik PT Indosat Tbk [6]. PT Indosat Tbk didirikan di Indonesia pada tanggal 10 November 1967 sebagai perusahaan penanaman modal asing yang menyediakan layanan telekomunikasi internasional di Indonesia [7].

Aplikasi myIM3 dapat diakses melalui platform Android maupun IOS dan telah menjadi alat utama dalam interaksi digital antara perusahaan dan pelanggan [8]. Berdasarkan pengalaman pribadi peneliti serta beberapa keluhan dari masyarakat di Kecamatan Sungai Gelam yang menggunakan aplikasi myIM3, masih terdapat beberapa kendala dalam penggunaan aplikasi tersebut. Hal ini juga sejalan dengan berbagai ulasan pengguna yang terdapat pada Google Play Store. Beberapa permasalahan yang sering dirasakan antara lain stabilitas aplikasi yang tidak konsisten, proses login yang terkadang membutuhkan waktu cukup lama, serta kecepatan akses layanan yang terasa lambat. Selain itu, pengguna juga mengeluhkan pengalaman penggunaan yang tidak selalu lancar ketika mengakses fitur tertentu. Permasalahan lain yang sering terjadi adalah kesulitan saat melakukan pembayaran serta aplikasi yang terkadang secara tiba-tiba beralih ke website myIM3. Kurangnya kepuasan pengguna terhadap elemen-elemen ini dapat berdampak negatif pada reputasi bisnis dan keberhasilan layanan aplikasi [9].

Pengukuran kepuasan pengguna terhadap sistem atau aplikasi dapat dilakukan melalui pendekatan yang terbukti efektif untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi adalah model *DeLone And McLean* [10].

Penelitian ini menerapkan model *DeLone And McLean* sebagai kerangka utama dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi myIM3 di Kecamatan Sungai Gelam. Sebab, penelitian ini berfokus pada pengukuran tingkat kepuasan pengguna yang ditinjau dari 6 variabel yaitu, kualitas layanan (*service quality*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), penggunaan (*user*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefit*) [11].

Beberapa penelitian sebelumnya telah berhasil menerapkan model *DeLone And McLean* dalam menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem dan aplikasi. Penelitian oleh Fitriana, I [12], menggunakan model ini untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi Wifi TB di Kabupaten Purwakarta. Hasilnya menunjukkan bahwa sebagian besar 6 hipotesis diterima dan 2 hipotesis tidak dapat diterima. Sementara itu, penelitian oleh Husaein, A [13], mengenai aplikasi OVO di Kota Jambi menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan semuanya memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Dari tiga hipotesis yang diajukan, seluruhnya diterima, sehingga membuktikan bahwa model *DeLone And McLean* efektif digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna aplikasi digital. Namun penelitian sebelumnya belum ada secara spesifik membahas aplikasi myIM3

terutama di wilayah Kecamatan Sungai Gelam menggunakan Metode *DeLone And McLean*.

Berdasarkan informasi ini, peneliti terdorong untuk melakukan penelitian pada Kecamatan Sungai Gelam, yang merupakan salah satu kecamatan yang ada di kabupaetn Muaro Jambi [15]. Laporan tugas akhir dengan judul Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi myIM3 di Sungai Gelam Menggunakan Metode *DeLone And McLean* mencakup lima belas desa: Petaling Jaya, Sumber Agung, Ladang Panjang, Talang Belido, Talang Kerinci, Kebon Sembilan, Sungai Gelam, Parit, Tangkit Baru, Tangkit, Mingkung Jaya, Trimulya Jaya, Merak Jaya, Gambut Jaya, dan Sido Mukti.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dilakukan perumusan masalah yaitu: Bagaimana menganalisis kepuasan pengguna Aplikasi myIM3 di Kecamatan Sungai Gelam menggunakan metode *DeLone And McLean*?

1.3 BATASAN MASALAH

Penulis menetapkan batasan pembahasan materi penelitian ini untuk mengidentifikasi masalah saat ini dan mencegah masalah yang lebih luas dibahas dalam penelitian ini, yaitu:

1. Penelitian ditujukan kepada masyarakat di Kecamatan Sungai Gelam

2. Penelitian yang dilakukan hanya akan fokus pada aspek kepuasan pengguna terkait dengan fitur-fitur yang disediakan oleh aplikasi myIM3
3. Penelitian ini menggunakan metode *DeLone And McLean* dengan variabel bebas yaitu kualitas layanan (*service quality*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*)
4. Pengumpulan data diperoleh melalui penyebaran kuesioner dengan bantuan *Google Forms*
5. Skala yang digunakan dalam pendekatan ini adalah skala likert
6. Metode analisis data pada penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM)
7. Pada penelitian ini menggunakan perangkat lunak SmartPLS
8. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Purposive Sampling*.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

Berikut ini adalah tujuan dan manfaat dari penulisan yang dilakukan:

1.4.1 TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini memiliki tujuan yang selaras dengan rumusan masalah yang telah ditetapkan, yaitu:

1. Menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi myIM3 di Kecamatan Sungai Gelam dengan menggunakan metode *DeLone And McLean*
2. Mengidentifikasi variabel yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengguna
3. Memahami proses transformasi digital dalam sektor telekomunikasi serta menelaah persepsi masyarakat terhadap efektivitas penggunaan aplikasi myIM3.

1.4.2 MANFAAT PENELITIAN

Berdasarkan tujuan tersebut, manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui hasil analisis tingkat kepuasan pengguna Aplikasi myIM3 di Kecamatan Sungai Gelam dengan menggunakan metode *DeLone And McLean*
2. Mengetahui variabel yang paling berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna
3. Memberikan kontribusi dalam peningkatan kualitas aplikasi myIM3 dengan mengidentifikasi kelebihan dan kekurangannya berdasarkan hasil analisis metode *DeLone And McLean*, sehingga aplikasi dapat dikembangkan menjadi lebih efektif dan efisien dalam memenuhi kebutuhan pengguna

4. Menyediakan wawasan serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan transformasi digital pada industri telekomunikasi di Indonesia.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Penulisan ilmiah berikut dapat dilihat untuk memberikan gambaran umum tentang penulisan ilmiah:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab pertama laporan ini adalah pendahuluan. Bab ini membahas latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan dan tujuan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini membahas teori-teori yang mendukung penelitian termasuk konsep kepuasan pengguna, metode *DeLone And McLean*, serta tinjauan pustaka yang mencakup penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan dengan analisis kepuasan pengguna aplikasi telekomunikasi digital.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang dan kerangka kerja penelitian, bahan, dan alat penelitian yang dilakukan, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data yang akan digunakan.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini berisi objek penelitian, pengembangan model penelitian, gambaran umum model dan instrumen penelitian yang digunakan hipotesis pengembangan kuesioner yang digunakan.

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang analisis dan hasil penelitian yang telah dilakukan, hasilnya akan disajikan dalam bentuk data yang disesuaikan dengan hasil perhitungan sebelumnya.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi tentang laporan dari kesimpulan-kesimpulan dari pembahasan pada bab-bab sebelumnya dan juga diisi penulisan memberikan saran-saran yang kiranya dapat membangun kearah yang lebih baik.