

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, relevansi SI dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan skripsi ini.

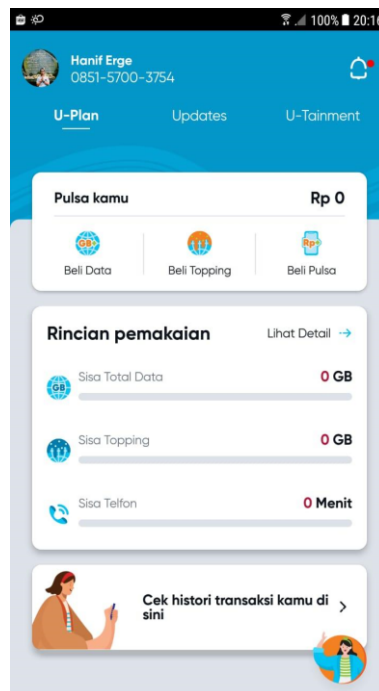
### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi saat ini berkembang begitu pesat dan sangat berpengaruh pada gaya hidup masyarakat saat ini. Perubahan gaya hidup yang menonjol adalah kebutuhan dalam menggunakan internet dan aktifitas di dunia maya termasuk proses transaksi yang dapat dilakukan secara online (El-ansari, A. & Strauss, 2003). Kemajuan teknologi ini dapat memudahkan manusia dalam melakukan berbagai macam aktivitas sehari-hari, sehingga mengakibatkan perubahan pola konsumsi masyarakat dimana pengguna lebih menginginkan pelayanan yang praktis dan instan (Patmalasari & Indriyanti, 2021)

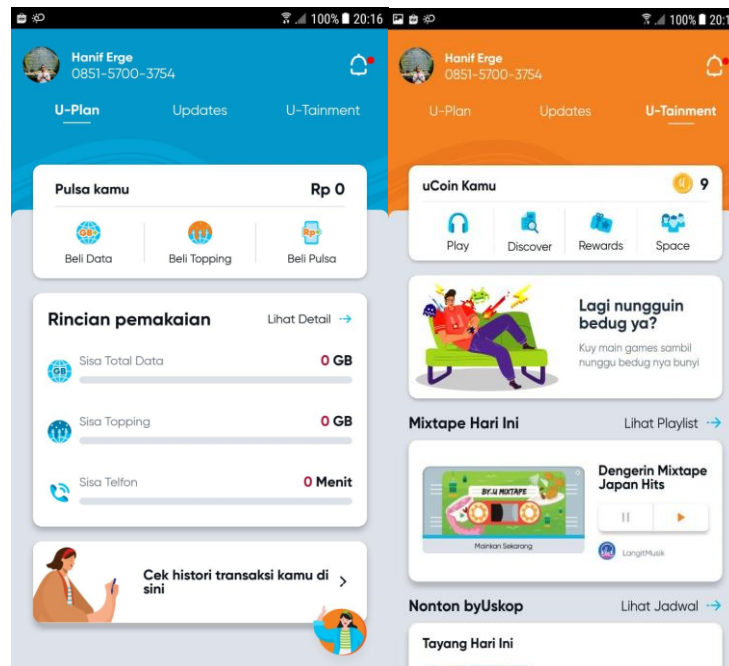
Salah satu bentuk kemajuan teknologi yang banyak dikembangkan oleh perusahaan telekomunikasi adalah dalam bentuk layanan digital. Pengembangan layanan digital tidak lepas dari kebiasaan pengguna dalam menggunakan ponsel pintar serta keterjangkauan akses internet. Pengguna ponsel pintar menginginkan layanan yang dapat melakukan berbagai macam aktivitas dengan mudah termasuk dalam hal telekomunikasi. Peluang tersebut ditangkap oleh perusahaan telekomunikasi dengan membuat aplikasi provider untuk ponsel pintar (Patmalasari & Indriyanti, 2021).

Dalam menggunakan suatu provider, masyarakat terkadang tidak begitu peduli dengan produk yang digunakan sesuai kegiatan sehari harinya, lingkungannya dan lain lain. Seringkali masyarakat hanya melihat dari iklan dan apa yang ditawarkan iklan tersebut, apalagi untuk harga yang terjangkau, siapa yang tidak tertarik performa layanan jasa internet tidak hanya dipengaruhi kinerja jaringan dari sudut penyedia layanan namun juga dari sudut pandang pengalaman konsumen sebagai penggunaan layanan tersebut (Permata.,dkk ,2017).

Pada Oktober 2019 Telkomsel mengeluarkan produk provider terbaru bernama by.U yang dikembangkan untuk karakter Gen Z ([www.telkomsel.com](http://www.telkomsel.com)). By.U merupakan sebuah layanan selular prabayar digital pertama di Indonesia. By.U menyajikan berbagai macam fitur digital yang dapat diakses atau dilakukan sendiri oleh pengguna mulai dari pemilihan nomor, penentuan kuota internet tambahan, pengiriman simcard, hingga *live chat* layanan pengguna. Pada gambar 1.1 adalah tampilan aplikasi by.U.



**Gambar 1.1 Halaman Awal Aplikasi By. U**



**Gambar 1.2 Fitur-Fitur Aplikasi by.U**

Gambar 1.2 merupakan tampilan fitur aplikasi By.U, terdapat fitur *U-Plan*, *Updates*, *U-Tainment*, dan lain-lain. Dimulai dari *U-Plan* merupakan tampilan awal pada aplikasi ini yang dimana paling atas tertulis “PULSA KAMU” yang berarti kita dapat melihat seberapa banyak sisa pulsa kita dan dibawah nya terdapat beli data, beli *topping*, dan Beli pulsa. Di bagian beli data dapat memilih dan membeli paket data yang kita sukai dan kita ingin. Selanjutnya ada beli topping yang dimana dapat memilih tambahan paket data untuk *social media* seperti Instagram, *whatsapp*, *spotify*, dan lain-lain. Jadi paket *topping* ini tidak mengganggu paket data utama selama paket topping masih ada dan belum habis kuotanya. Yang ketiga ada beli pulsa dan pulsa tersebut dapat untuk belikan paket data, paket topping dan sebagainya. Banyak cara untuk kita dapat membeli pulsa ini, pada aplikasi by.U ini kita dapat membeli pulsa via transfer bank, indomart/alfamart dan sebagainya. Selanjutnya di kolom rincian pemakaian yang dimana kita dapat melihat sisa total data, topping, dan kuota sisa telfon kita agar kita sendiri dapat mengetahui tinggal

berapa sisa kuota paket data kita. Nah di kolom paling bawah kita menjumpai fitur histori transaksi jadi disini kita dapat melihat apa saja yang telah kita beli selama ini dan semua terdata jelas pada fitur histori.

Berikutnya ada fitur *updates* pada fitur ini di kolom paling atas kita menjumpai sisa data dan sisa pulsa kita yang dimana kita dapat mengetahui tinggal berapa kuota dan pulsa kita disini. Dibawah itu ada update terbaru dari by.U yaitu ada promo lalu ada discover, Ramadhan, dll. Di kolom promo ini ada promo terbaru yang diberikan oleh by.U yang tentunya kita dapat membeli kuota data yang tentunya harganya pun lebih murah. Selain kolom promo ada kolom discover yang berisi artikel-artikel yang dikeluarkan oleh by.U yang tentunya pasti update, lalu ada kolom Ramadhan yang muncul disaat bulan Ramadhan dan terdapat jurnal Ramadhan yang dapat kita isi begitu juga ada konten konten seru didalamnya. Dan masih banyak lagi.

Yang terakhir adalah *U-Tainment* fitur ini berisi tentang seberapa banyak *u-coin* kita yang dimana *u coin* dapat kita peroleh saat membeli paket data atau pulsa. Dan difitur ini terdapat semacam radio yang memutar musik yang mungkin dapat kita gunakan saat kita mungkin sedang menunggu sesuatu yang membutuhkan waktu agak lama tidak hanya itu ada game ringan yang disediakan oleh by.U untuk mengisi waktu luang atau sedang menunggu teman menjemput kita atau sebagainya, dan masih banyak lagi fitur yang ada dalam *U-Tainment* ini.

Dengan munculnya by.U sebagai layanan selular digital pertama yang ada di Indonesia, di klaim oleh Telkomsel sampai sekarang belum ada pesaingnya yang sejenis dengan by.U ini. by.U memiliki karakteristik yang mendasari dalam pengembangannya yaitu digitalisasi, personalisasi, dan transparansi (Telkomsel,

2019). Dengan dikeluarkannya produk by.U menjadi bukti nyata Telkomsel sebagai perusahaan digital yang berfokus pada konsumen sudah melakukan transformasi karena produk by. U ini memberikan kelebihan berupa kartu yang memiliki layanan berbasis aplikasi digital yang terpadu dan semuanya dapat dikustomisasi oleh penggunanya. Contohnya yaitu pelanggan dapat memilih nomornya sendiri, menentukan kuota tambahan pilihan internet yang diinginkan, adanya layanan pengiriman simcard dan juga terdapat live chat layanan bagi penggunanya. Meskipun menawarkan kemudahan dengan label serba digital, tentunya tidak semua pengguna merasa puas dan terlayani dengan baik, ada kritik dan saran pengguna yang juga dibutuhkan pengembang untuk menjaga kualitas dan perkembangan penyedia layanan by.U oleh Aplikasi U dapat diunduh di *Google Play Store & App Store*.

Untuk menjaga kualitas sebuah sistem informasi diperlukan evaluasi. Dimana, faktor kepuasan pengguna merupakan salah satu landasan awal untuk melakukan evaluasi terhadap sebuah sistem (Doni, 2017)(Sorongan et al., 2019). Didasarkan atas hal tersebut, peneliti berusaha untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi *mobile* by.U di kota Surabaya dengan menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode ini merupakan salah satu metode yang digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna sebuah sistem informasi. Metode *End-User Computing Satisfaction* dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh (1988).

EUCS (*End User Computing Satisfaction*) merupakan suatu metode yang dikemukakan oleh Doll & Torkzadeh pada tahun 1988. Metode ini merupakan alat untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna suatu sistem atau aplikasi dan hasilnya

akan dianalisis menggunakan metode statistik. Pengukuran pada EUCS terdiri dari isi (*content*), keakuratan informasi (*accuracy*), penyajian informasi (*format*), kemudahan pengguna (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeline*). Hasil analisisnya merupakan pernyataan-pernyataan yang menjelaskan kelebihan dan kekurangan atau baik dan buruknya nilai penggunaan aplikasi dalam penelitian ini adalah aplikasi by.U. Metode EUCS digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa: (1) aplikasi *mobile provide* memiliki peran penting sebagai penunjang proses transaksi digital provider; (2) Pengukuran kepuasan pengguna akhir dibutuhkan agar kualitas sistem informasi dapat diketahui; dan (3) *End-user computing satisfaction* merupakan model yang dapat digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna sebuah sistem informasi. Maka penelitian ini menggunakan Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) untuk menganalisis Aplikasi *Mobile By.U* pada pengguna provider by.U di Kota Surabaya. Penelitian ini diharapkan dapat mengetahui apa saja faktor dari *end-user computing satisfaction* yang mempengaruhi kepuasan pengguna.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka perumusan masalah yang dapat dijawab pada penelitian ini yaitu :

1. Faktor-faktor apa saja dari *End User Computing Satisfaction* yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi by.U di Kota Surabaya?
2. Faktor apa yang paling signifikan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi by.U?

### 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan uraian perumusan masalah, dalam penelitian ini terdapat batasan-batasan masalah, diantaranya :

1. Aplikasi provider yang diteliti adalah Aplikasi by.U.
2. Variabel-variabel yang digunakan adalah variabel yang berkaitan *dengan End-User Computing Satisfaction (EUCS)*.
3. Populasi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna provider By.U di Kota Surabaya.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah :

1. Mengetahui apa saja yang menjadi faktor-faktor kepuasan pengguna aplikasi by.U menggunakan metode *End User Computing Satisfaction*.
2. Mengetahui faktor apa yang paling signifikan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi by.U menggunakan metode *End User Computing Satisfaction*.

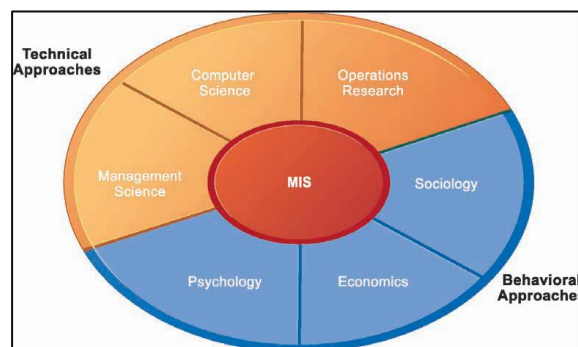
### 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menjadi bahan masukan bagi pihak perusahaan by.U dalam penelitian ini juga dapat mengetahui apa saja yang menjadi faktor pendorong dan penghambat kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi by.U.
2. Sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian di bidang dan metode yang sama.

## 1.6 Relevansi SI

Menurut (Laudon & Laudon, 2014) suatu sistem informasi dapat didefinisikan secara teknis sebagai seperangkat yang saling terkait komponennya, yang mengumpulkan (atau mengambil), memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan kontrol dalam suatu organisasi. Selain itu sistem informasi dapat juga menganalisis masalah. Selain mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, dan kontrol, sistem informasi dapat juga membantu manajer dan pekerja menganalisis masalah, memvisualisasikan subjek yang kompleks, dan menciptakan produk baru. Secara umum, sistem informasi dapat dibagi menjadi dua pendekatan yaitu *technical approaches* dan *behavioural approaches* seperti pada gambar 1.3 *Technical approaches* adalah cara teknis seperti 6 ilmu komputer, ilmu manajemen, dan penelitian operasi untuk mempelajari sistem informasi, sedangkan *behavioral approaches* adalah cara yang dilakukan dengan pendekatan umumnya bukan pada solusi teknis. Sebaliknya, *behavioral approaches* berkonsentrasi pada perubahan sikap, manajemen dan kebijakan organisasi, dan perilaku pengguna terhadap suatu teknologi informasi.



**Gambar 1.3 Manajemen Sistem Informasi**



Penelitian ini termasuk kedalam *behavioural approaches* karena di dalam penelitian ini ingin mengetahui faktor-faktor kepuasan pada pengguna terhadap penggunaan sebuah aplikasi provider yaitu aplikasi *mobile by.U*.

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Tahap sistematika penulisan ini berfungsi untuk membantu dalam penulisan laporan dan pembuatan sistem agar tidak menyimpang dari batasan masalah yang telah ditentukan. Laporan skripsi ini terdiri dari lima bab yaitu:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan tentang latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, relevansi SI dan sistematika penulisan yang digunakan dalam laporan skripsi ini.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan teori-teori penunjang yang mendukung dalam pembuatan penelitian ini, antara lain teknologi informasi, aplikasi *mobile*, aplikasi *by.U*, kepuasan, *End User Computing Satisfaction*, dan penelitian terdahulu.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi metodologi yang digunakan dalam melakukan penelitian antara lain alur penelitian, identifikasi masalah, studi literatur, tujuan penelitian, model konseptual yang digunakan pada penelitian ini, hipotesis penelitian, definisi operasional, penyusunan instrumen, pengumpulan data, serta analisis dan pembahasan.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas tentang hasil dari penelitian skripsi yaitu meliputi pembahasan karakteristik responden, pembahasan analisis statistik deskriptif, pembahasan analisis inferensial, pengujian hipotesis, dan pembahasan hasil penelitian.

#### **BAB V PENUTUP**

Bab ini diuraikan mengenai rangkuman yang terbagi menjadi dua bagian yaitu kesimpulan dan saran yang melampirkan penyelesaian dari hasil pembahasan, serta saran-saran yang berisikan berbagai penyempurnaan yang mungkin dapat diterapkan kedepannya.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Pada bagian ini berisi tentang sumber-sumber literatur yang digunakan dalam pembuatan laporan ini.

#### **LAMPIRAN**

Pada bagian ini berisi beberapa dokumen yang sesuai dengan fakta dilapangan