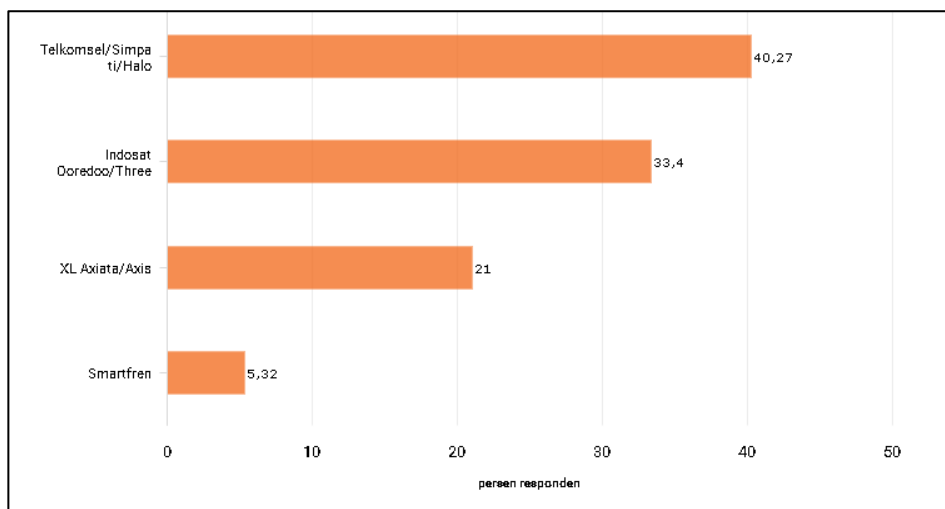


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi yang terus berkembang mendorong peningkatan penggunaan internet di Indonesia. Saat ini, internet menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat untuk berbagai aktivitas, seperti bekerja, belajar, berkomunikasi, dan hiburan. Masyarakat lebih memilih penyedia layanan internet yang dapat memberikan kualitas layanan internet yang baik, memiliki jaringan yang cepat, stabil, dan cakupan area yang luas. Hal ini mendorong perusahaan operator seluler untuk meningkatkan kualitas layanan dan menawarkan berbagai paket yang menarik. Berdasarkan survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), operator seluler yang paling diminati di Indonesia pada awal 2023 adalah Telkomsel. Dari 8.510 orang yang disurvei, sebanyak 40,27% menggunakan operator seluler Telkomsel, Simpati, Kartu Halo (Databooks, 2023). Gambar 1.1 menunjukkan grafik operator seluler yang diminati di Indonesia.



Gambar 1.1 Operator Seluler Yang Diminati di Indonesia

Telkomsel menjadi perusahaan penyedia layanan internet yang besar dan banyak diminati pelanggan di Indonesia karena Telkomsel memiliki jaringan cakupan yang sangat luas di seluruh Indonesia, termasuk di daerah pedesaan (Prathamie & Anwar, 2020). Hal ini memungkinkan lebih banyak orang untuk mengakses layanan mereka, terutama di daerah terpencil. Telkomsel dikenal memiliki kualitas layanan yang baik, terutama dalam hal kualitas panggilan suara dan kualitas jaringan data. Telkomsel seringkali mengadakan program-program promosi yang menarik, seperti penawaran diskon, bonus pulsa, dan hadiah untuk pelanggan setia (Siregar et al, 2022). Selain itu, Telkomsel juga mengembangkan aplikasi layanan digital yang dikenal dengan MyTelkomsel. Aplikasi MyTelkomsel dirancang untuk memenuhi tuntutan perkembangan teknologi digital dan memberi pengguna kemudahan dan kenyamanan dalam mengakses berbagai layanan dan informasi Telkomsel. Aplikasi MyTelkomsel ini berfokus pada prinsip *customer-centricity*, yang berarti pendekatan pemasaran yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna (Devi et al, 2020). Melalui MyTelkomsel, pelanggan dapat memenuhi semua kebutuhannya, seperti berlangganan paket internet, pengecekan pulsa, penukaran Telkomsel poin, pengecekan sisa kuota, dan pembayaran Indihome serta berlangganan Vidio. Aplikasi MyTelkomsel juga mengintegrasikan pembayaran secara digital seperti melalui LinkAja, GoPay, Shopeepay, OVO, dan DANA (Patmalasari, 2021). Aplikasi MyTelkomsel saat ini telah diunduh lebih dari 100 juta lebih pengguna pada Google Play Store dan mendapatkan rating aplikasi sebesar 4,4 dari 5 bintang.

Dibandingkan para kompetitornya, Telkomsel menjadi pelopor dalam mengeluarkan inovasi terbaru di bidang pelayanan pelanggan (Perdana dan

Irwansyah, 2019). Aplikasi MyTelkomsel terus meningkatkan kinerjanya dengan memanfaatkan *Artificial Intelligence* (kecerdasan buatan) dalam layanan asisten virtual pada aplikasi MyTelkomsel. Asisten virtual pada dasarnya terdiri dari rangkaian bahasa pemrograman berbasis *Natural Language Processing* yang memungkinkan pengguna berinteraksi dan menerima tanggapan dari aplikasi, mirip dengan cara interaksi antara individu dengan individu lainnya (Guzman, 2019). Chatbot asisten virtual pada aplikasi MyTelkomsel dirancang untuk meningkatkan pengalaman pelanggan serta menyediakan layanan yang efisien dan responsif (Perdana dan Irwansyah, 2019). Chatbot asisten virtual MyTelkomsel diberi nama Veronika dan dapat dilihat pada Gambar 1.2 berikut ini.



Gambar 1.2 Chatbot Asisten Virtual MyTelkomsel

Chatbot berfungsi sebagai wadah interaksi, sementara kecerdasan buatan digunakan sebagai inti pemrosesan untuk menganalisis input dari pelanggan dan memberikan respons (Perdana dan Irwansyah, 2019). Keberadaan chatbot asisten virtual Telkomsel ini membantu menangani permasalahan dalam pelayanan pelanggan yang umumnya terjadi (Silvani *et al*, 2020) seperti tanggapan dari keluhan pelanggan yang lama diproses dan jawaban default yang diberikan. Dengan hadirnya asisten virtual ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pencapaian tujuan perusahaan dan meningkatkan performa bisnis.

Pemanfaatan chatbot dalam industri telekomunikasi telah menjadi tren yang berkembang dengan dampak yang signifikan terhadap layanan pelanggan dan pengalaman pengguna. Dibalik kelebihan yang chatbot berikan, terdapat kekurangan chatbot sebagai asisten virtual. Salah satu kekurangan chatbot sebagai asisten virtual adalah kemampuannya yang terbatas dalam memahami bahasa manusia (Wijayanto *et al.*, 2020). Jika chatbot mengalami kesulitan dalam memahami pertanyaan atau instruksi pengguna, hal ini dapat menimbulkan frustrasi dan mengurangi keinginan pengguna untuk menggunakannya. Bagi beberapa pengguna, aspek personal dan hubungan manusiawi dalam interaksi dengan layanan pelanggan atau asisten pribadi dianggap sebagai hal penting, chatbot dirasa tidak mampu memberikan empati atau perasaan sebagaimana yang dapat diberikan oleh manusia dan beberapa orang merasa informasi yang didapat dari chatbot kurang dapat dipercaya (Wiguna *et al*, 2023). Jika terdapat permasalahan pada chatbot asisten virtual, maka dapat mempengaruhi kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Jika permasalahan tidak ditangani dengan baik, pelanggan mungkin akan kehilangan kepercayaan dan memilih produk atau layanan dari perusahaan lain.

Laporan Zendesk 2020 Customer Experience Trends menyoroti pentingnya kesan pertama dengan chatbot. Menurut laporan tersebut, 60% pelanggan percaya bahwa pengalaman awal mereka dengan chatbot harus positif, atau mereka tidak akan menggunakannya lagi (Zendesk, 2020). Salesforce pada tahun 2021 menyatakan peningkatan ketergantungan pada chatbot dalam layanan pelanggan, karena 69% pelanggan lebih suka menggunakan chatbot untuk komunikasi cepat dengan perusahaan. Namun, hanya 23% dari pelanggan tersebut yang merasa puas dengan pengalaman bersama chatbot (Salesforce, 2021).

Dari statistik tersebut, diketahui bahwa perlu dilakukan evaluasi terhadap chatbot asisten virtual MyTelkomsel untuk terus meningkatkan kinerja chatbot dan memastikan chatbot dapat secara efektif memenuhi ekspektasi pengguna sehingga pengguna tidak beralih menggunakan produk lain. Selain itu, penerapan teknologi informasi yang tidak didukung oleh keterlibatan pengguna dapat mengurangi efektivitasnya. Jika teknologi tidak diintegrasikan dengan baik dengan kebutuhan operasional, produktivitas dapat terpengaruh. Maka dari itu, perlu dilakukan evaluasi lebih lanjut mengenai penerimaan pengguna chatbot asisten virtual pada aplikasi MyTelkomsel. Salah satu model yang digunakan untuk mengevaluasi penerimaan pengguna terhadap sistem informasi adalah *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang diciptakan oleh Venkatesh et al. pada tahun 2003. Keunggulan penggunaan UTAUT terletak pada kemampuannya untuk menggambarkan dampak perbedaan individu terhadap perbedaan dalam penggunaan teknologi. Melalui penjelasan hubungan antara faktor-faktor UTAUT, seperti performance expectancy, effort expectancy, social influence, trust, dan behavioural intention, UTAUT mampu menjelaskan bagaimana penggunaan

teknologi dapat dipengaruhi oleh perbedaan individu yang menggunakan dari niat untuk menggunakan (Sugiharto *et al*, 2021). Berdasarkan penjelasan tersebut, penelitian skripsi ini mengangkat judul Evaluasi Penerimaan Chatbot Asisten Virtual pada Aplikasi MyTelkomsel menggunakan UTAUT.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan pada latar belakang, didapatkan rumusan masalah yaitu:

1. Variabel apa saja yang memiliki pengaruh dalam penerimaan chatbot asisten virtual pada aplikasi MyTelkomsel menggunakan *Unified Technology Acceptance and Use of Technology* (UTAUT)?
2. Bagaimana rekomendasi kepada pengembang chatbot MyTelkomsel untuk meningkatkan penerimaan pengguna berdasarkan dari hasil evaluasi chatbot asisten virtual pada aplikasi MyTelkomsel menggunakan *Unified Technology Acceptance and Use of Technology* (UTAUT)?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan-batasan masalah pada penelitian ini, meliputi:

1. Model yang digunakan untuk mengevaluasi penerimaan chatbot asisten virtual pada aplikasi MyTelkomsel adalah *Unified Technology Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang digunakan oleh Sanchez & Albasa (2023).
2. Responden penelitian adalah masyarakat Indonesia yang sedang atau pernah menggunakan operator Telkomsel, menggunakan aplikasi MyTelkomsel, serta chatbot asisten virtual pada aplikasi MyTelkomsel.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui variabel yang memiliki pengaruh positif dan signifikan dalam penerimaan chatbot asisten virtual pada aplikasi MyTelkomsel menggunakan *Unified Technology Acceptance and Use of Technology* (UTAUT).
2. Memberikan rekomendasi kepada pengembang berdasarkan hasil evaluasi untuk meningkatkan penerimaan chatbot asisten virtual pada aplikasi MyTelkomsel menggunakan *Unified Technology Acceptance and Use of Technology* (UTAUT).

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Sebagai rekomendasi kepada pihak pengembang chatbot asisten virtual pada aplikasi MyTelkomsel agar dapat terus memperbaiki, mengembangkan, dan meningkatkan pelayanan pelanggan melalui chatbot asisten virtual pada aplikasi MyTelkomsel.
2. Sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian di bidang yang serupa.

1.6 Relevansi SI

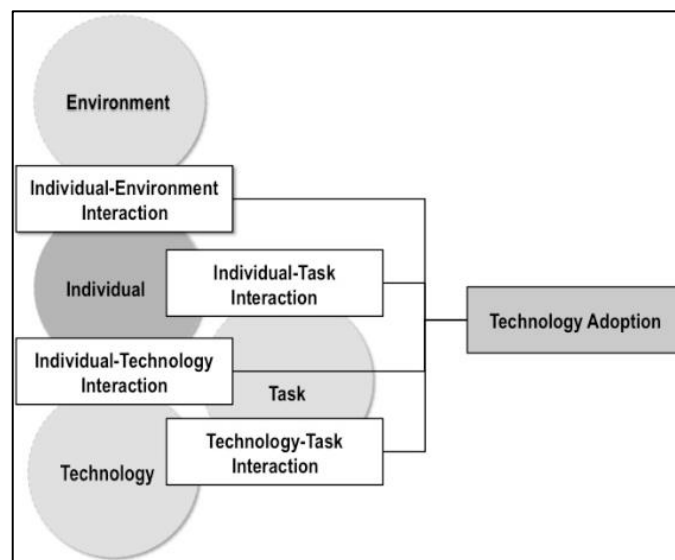
Sistem informasi adalah gabungan dari berbagai komponen teknologi informasi yang saling bekerjasama dan menghasilkan suatu informasi guna untuk memperoleh satu jalur komunikasi di suatu organisasi atau kelompok (Seah &

Ridho, 2020). Sistem informasi memiliki berbagai aspek yang meliputi komponen teknis, manajemen, implementasi, dan peran dalam mendukung berbagai kegiatan dan kebutuhan organisasi. Selain itu, sistem informasi juga mempelajari berbagai aspek saat teknologi informasi bertemu dan berinteraksi dengan sistem sosial, seperti organisasi, bisnis, dan Masyarakat (Susanto,2020).

Berdasarkan IS Curriculum dari AISINDO, disiplin ilmu Sistem Informasi mempelajari berbagai aspek yang mencakup ruang lingkup Perencanaan Sistem Informasi, Perancangan Sistem Informasi, Pembangunan Sistem Informasi, Operasional Sistem Informasi, Evaluasi/Audit Sistem Informasi, Faktor-Faktor yang menyebabkan sebuah SI/TI dapat diterima target penggunanya (Adoption/Diffusion), Bagaimana sebuah SI/TI digunakan target penggunanya (Domestication), dan Bagaimana Pengaruh/Dampak penggunaan sebuah SI/TI (Impacts atau Post Adoption Stage) (Susanto,2020).

Chatbot merupakan sistem informasi yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna (Wijayanto et al., 2020). Adanya chatbot asisten virtual pada aplikasi MyTelkomsel, membantu perusahaan dalam memberikan layanan kepada pelanggan secara efisien, kapanpun, dan dimanapun. Berdasarkan penjelasan tersebut, Chatbot Asisten Virtual pada Aplikasi MyTelkomsel termasuk salah satu penerapan dari sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi untuk mencapai tujuan organisasi. Salah satu model untuk mengevaluasi penerimaan suatu sistem informasi adalah *Unified Technology Acceptance and Use of Technology* (UTAUT).

Berdasarkan penjelasan diatas maka penelitian ini termasuk ke dalam disiplin ilmu sistem informasi pada ruang lingkup adoption/diffusion karena penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerimaan sistem informasi yaitu chatbot asisten virtual pada aplikasi MyTelkomsel menggunakan *Unified Technology Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*.



Gambar 1.3 Adopsi Teknologi/Sistem Informasi

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari Bab I Pendahuluan, Bab II Tinjauan Pustaka, Bab III Metodologi Penelitian, Bab IV Hasil dan Pembahasan, Bab V Penutup, serta Daftar Pustaka, dan Lampiran.

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang landasan teori yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dibahas dan penelitian terdahulu yang menjadi acuan dari penelitian ini. Teori yang dibahas terkait dengan evaluasi, penerimaan sistem informasi, chatbot, asisten virtual, aplikasi MyTelkomsel, UTAUT, populasi dan sampel, serta SEM-PLS.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi metodologi yang digunakan dalam melakukan penelitian antara lain alur penelitian, identifikasi masalah, literatur review, model konseptual penelitian, hipotesis penelitian, target dan jumlah responden, ukuran sampel, teknik sampling, teknik pengumpulan data, analisis dan pembahasan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan hasil yang didapat dari penelitian melalui data responden yang sudah diolah dengan excel dan smartPLS pada sub bab demografi responden, analisis deskriptif, analisis inferensial, serta menguraikan pembahasan hasil penelitian secara deskriptif mengenai evaluasi penerimaan pengguna chatbot asisten virtual pada aplikasi MyTelkomsel menggunakan UTAUT.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang mencakup penyelesaian dari hasil pembahasan, rekomendasi kepada pihak pengembang dan saran dari penulis yang dapat diterapkan kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini berisi sumber-sumber literatur yang digunakan dalam pengerjaan penelitian ini.

LAMPIRAN

Bagian ini berisi beberapa dokumen yang mendukung fakta dari penelitian ini.