

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi di era globalisasi ini sangatlah berpengaruh besar bagi kehidupan bagi semua orang baik dari segi manapun. Perkembangannya yang berkembang secara pesat dari tahun ke tahun [1]. Salah satunya bisa dilihat perkembangan *smartphone* yang sudah kebutuhan di kehidupan semua orang. Mulai dari kalangan anak-anak, remaja sampai orang dewasa sudah tidak asing lagi dengan namanya *smartphone* [2]. Perkembangan *smartphone* yang semakin canggih, layanan informasi yang ada di *smartphone* yang sudah berjalan, mau tidak mau harus mengikuti perkembangan teknologi saat ini [3].

Perkembangan teknologi ini juga mempengaruhi proses bisnis antara pelaku bisnis dan penggunanya. Dimana setiap perusahaan mau tidak mau harus mengikuti perkembangan teknologi. Selain dapat dilihat dari sisi perusahaan, kemajuan teknologi ini mengakibatkan kehidupan masyarakat yang dimana pengguna menginginkan pelayanan secara praktis atau instan. Hal ini dikarenakan kemajuan teknologi yang dapat mempengaruhi segala aktivitas manusia dalam kehidupan sehari-hari. Masyarakat sebagai pengguna *smartphone* pastinya mempunyai operator seluler [4].



Gambar 1. 1 Operator Seluler pilihan masyarakat [5]

Berdasarkan Databooks (2022), Telkomsel berada di urutan pertama sebagai operator seluler pilihan masyarakat Indonesia, dengan presentase 41,94% responden menggunakan operator seluler Telkomsel untuk mengakses internet melalui ponsel pada 2021-2022 dibanding operator seluler lainnya seperti yang berada di urutan kedua dan ketiga yaitu XL Axiata dan Indosat Ooredoo. Berdasarkan data diatas, banyak perusahaan telekomunikasi bersaing dalam mengembangkan jaringan bisnis dengan mengimplementasikan berbagai teknologi. Salah satu yang dikembangkan oleh perusahaan tersebut yaitu layanan digital. Layanan digital ini tidak akan lepas dari pengguna yang menggunakan *smartphone* dan akses internet, sehingga perusahaan telekomunikasi menciptakan sebuah aplikasi provider sebagai pendukung pada operator seluler untuk memenuhi kebutuhan dan memudahkan pengguna *smartphone* [4].

Salah satunya perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia, Telkomsel meluncurkan sebuah aplikasi layanan digital yaitu MyTelkomsel. MyTelkomsel adalah layanan digital berbentuk aplikasi yang memberikan kemudahan bagi penggunanya dalam mengelola akun dan mengetahui keseluruhan informasi dan melakukan berbagai akses layanan telekomunikasi dengan mudah dan cepat [6]. Pengguna dapat memenuhi seluruh kebutuhan melalui aplikasi MyTelkomsel dimana aplikasi MyTelkomsel memiliki fitur mulai dari pengecekan pulsa dan kuota internet, berlangganan paket internet, mengakses layanan *Customer Service*, dan dapat menukar telkomsel POIN [7].

Berdasarkan *Google Playstore* 50 juta pengunduh aplikasi MyTelkomsel mendapatkan *rating* 4.5 dari skala 5 dan terdapat 7.903.476 pengguna pada saat ini (03/07/2022) memberikan ulasan mengenai tingkat kepuasan yang berbeda sesuai pengalaman pengguna pada saat menggunakan aplikasi MyTelkomsel. Berdasarkan data *Google Playstore* seperti pada lampiran 1, aplikasi MyTelkomsel versi 6.11.0 memiliki beberapa masalah berdasarkan ulasan dari pengguna yang memberikan ulasan dengan bintang yang terendah. Ulasan dari beberapa pengguna yang diambil dari *Google Playstore* menunjukkan bahwa pengguna tidak merasa puas setelah melakukan *update* pada MyTelkomsel di *Google Playstore*. Harusnya

setelah melakukan *update*, kinerja aplikasi lebih baik tetapi banyak kesalahan yang terjadi. Keluhan lainnya yang sering disampaikan oleh beberapa pengguna diantaranya yaitu sistem pada aplikasinya masih *error*, seperti berhenti terpaksa, kecepatan aplikasi masih cenderung lambat bagi pengguna android [6]. Ada beberapa pengguna merasa tidak puas yang dimana masih kesusahan dalam melakukan akses pembelian paket internet dan transaksi yang sudah dilakukan oleh pengguna dan respon yang diberikan terlalu lama bahkan kadang tidak direspon dari sistemnya [3].

Penelitian sebelumnya pada aplikasi MyTelkomsel yang ada sampai sekarang yaitu membahas tentang analisis kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel dengan menggunakan metode yang berbeda-beda. Salah satunya dengan menggunakan metode UTAUT yang hanya berfokus pada 4 faktor yaitu *Performance Expectancy* (Harapan Kinerja), *Effort Expectancy* (Harapan Usaha), *Social Influence* (Pengaruh Sosial), dan *Facilitating Conditions* (Kondisi-Kondisi Fasilitas) [4]. Penelitian lainnya menggunakan 2 metode yaitu PIECES dan Heuristik yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa adanya pemulihan dari kesalahan dengan *framework information, control* dan *service* [6]. Penelitian lainnya yaitu analisis *usability* aplikasi MyTelkomsel menggunakan *Nielsen Model* dimana metode ini berfokus pada kualitas dari aplikasi MyTelkomsel dengan melakukan pengukuran tingkat kemudahan *user* terhadap tampilan aplikasi (*interface*) [8].

Berdasarkan uraian diatas maka penelitian ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi MyTelkomsel adalah metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). EUCS merupakan metode yang menekankan pada analisis kepuasan pengguna terhadap aspek teknologi dengan menggunakan 5 variabel diantaranya *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness* [9]. Jika metode EUCS dibandingkan dengan metode lain, dapat dilihat pada penelitian sebelumnya. Keunggulan dari metode EUCS dibandingkan metode lainnya yaitu metode ini dapat mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem informasi suatu aplikasi atau web dengan melihat berdasarkan kepuasan dari *user* terhadap kualitas layanan serta tampilan apakah sudah sesuai dengan permintaan dari pengguna [10].

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka dapat diambil sebuah rumusan masalah yaitu beberapa pengguna masih mengeluh mengenai sistem kinerja pada aplikasi MyTelkomsel versi 6.11.0 pada android masih cenderung lambat, setelah *update* masih terdapat *error*, seperti berhenti terpaksa. Terdapat beberapa pengguna merasa tidak puas yang dimana masih kesusahan dalam melakukan akses pembelian paket internet dan transaksi yang sudah dilakukan oleh pengguna dan respon yang diberikan terlalu lama bahkan kadang tidak direspon dari sistemnya.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan diatas, maka dijabarkan beberapa pertanyaan yang berguna untuk mempermudah penelitian ini yaitu variabel apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi MyTelkomsel?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan evaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi MyTelkomsel menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) berdasarkan hasil perhitungan EUCS dalam meningkatkan kepuasan pengguna pada aplikasi MyTelkomsel.

1.5 Batasan Masalah

Batasan-batasan masalah pada penyusunan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi MyTelkomsel menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).
2. Data yang diperoleh untuk sebagai bahan acuan penelitian dari pengguna aplikasi MyTelkomsel dengan cara pendekatan/metode survei.

3. Responden yang mengisi kuesioner adalah pengguna yang menggunakan aplikasi MyTelkomsel yang berada di Jawa Tengah.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yakni sebagai berikut :

1. Menambahkan wawasan tentang analisis kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel dengan menggunakan metode EUCS.
2. Menjadikan penelitian ini sebagai dasar penelitian untuk mengembangkan penelitian selanjutnya dengan menggunakan metode terbaru.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan tolak ukur dalam melakukan perbaikan kinerja serta meningkatkan kepuasan pengguna pada aplikasi MyTelkomsel.