

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan TI membawa dunia bisnis berkembang dengan pesat. Teknologi informasi berperan besar dalam berbagai bidang kehidupan, terutama di era digital dan revolusi industri 4.0 karena memudahkan kegiatan usaha pelaku bisnis dan juga penggunanya. Hal ini membuat perusahaan harus mengikuti perkembangan teknologi yang ada. Adanya teknologi informasi juga merubah pola masyarakat, masyarakat mengharapkan pelayanan yang mudah dan cepat karena dapat mempermudah dalam melakukan kegiatan sehari-hari[1].

Hal ini mendorong bagi para pelaku yang menerapkan teknologi informasi pada model bisnisnya, termasuk perusahaan di bidang jasa telekomunikasi. Telekomunikasi merupakan proses penggunaan TI untuk mengirim informasi dari satu lokasi ke lokasi lain. Telekomunikasi menjadi kebutuhan pokok dalam kehidupan sehari-hari, terutama telekomunikasi seluler yang masyarakat minati karena mempermudah berkomunikasi, berinteraksi dan juga bertukar informasi[2]. Salah satu bentuk teknologi yang dikembangkan oleh perusahaan telekomunikasi adalah layanan digital. Perkembangan layanan digital tentu tidak terlepas dari penggunaan *smartphone* dan adanya akses internet oleh para pengguna. Perusahaan telekomunikasi memanfaatkan perkembangan teknologi ini dengan membuat aplikasi *provider* untuk *smartphone*[1].

Aplikasi *provider* merupakan aplikasi yang perusahaan telekomunikasi kembangkan yang bertujuan mempermudah pengguna mengakses layanan telekomunikasi dan informasi dengan mudah pada satu aplikasi[1]. Beberapa fitur yang tersedia adalah memeriksa sisa pulsa, memeriksa kuota internet, membeli pulsa, dan membeli paket internet. MyTelkomsel dan MyIM3 merupakan contoh aplikasi *provider* yang saat ini banyak pengguna gunakan.

MyTelkomsel merupakan aplikasi *mobile* yang perusahaan Telkomsel kembangkan. Pengguna dapat mengunduh aplikasi ini secara *free* di Google Playstore. Aplikasi MyTelkomsel telah diunduh lebih dari 50 juta pengguna. Telkomsel membuat aplikasi ini dengan tujuan agar dapat meningkatkan pelayanan yang dapat pengguna akses melalui perangkat mobile[3]. MyIM3 merupakan layanan digital dari Indosat Ooredoo yang menyediakan informasi dan layanan *online* untuk para pelanggan Indosat Ooredoo. Aplikasi MyIM3 telah diunduh lebih dari 50 juta pengguna[4].

Berdasarkan semua fitur yang memudahkan pelanggan, aplikasi MyTelkomsel masih mendapatkan keluhan dan respon negatif dari penggunanya. Keluhan dan reaksi negatif ini terdapat pada bagian ulasan aplikasi MyTelkomsel pada playstore[2]. Keluhan pengguna terhadap aplikasi MyTelkomsel diantaranya aplikasi yang sering keluar sendiri, lama ketika membuka aplikasi, aplikasi sering *error*, terjadi kesalahan saat melakukan pengecekan pulsa dan paket data, dan muncul tulisan “sesi anda telah berakhir”. Permasalahan lain yang ada pada aplikasi MyTelkomsel adalah aplikasi yang sering terjadi kesalahan pada menu belanja ketika membeli paket internet, aplikasi yang sering berhenti secara paksa. Aplikasi MyTelkomsel sering menunjukkan perbedaan harga produk dari pelanggan ke pelanggan yang menjadikan pelanggan merasa kecewa dengan kinerja aplikasi[3]. Berdasarkan ulasan aplikasi MyIM3 di *google playstore*, terdapat keluhan negatif seperti *loading* aplikasi yang lama, sering muncul pop-up penawaran paket internet, informasi sisa kuota yang tidak sesuai, dan gagal ketika membeli paket internet.

Pada penelitian ini telah dilakukan studi pendahuluan dengan menyebar kuesioner. Berdasarkan jawaban responden pengguna aplikasi MyTelkomsel, beberapa keluhan yang responden alami adalah gagal ketika membeli paket internet, aplikasi yang sering *logout* sendiri, dan proses *login* yang cukup lama karena harus menggunakan *link* verifikasi yang dikirim lewat sms. Keluhan yang responden pengguna aplikasi MyIM3 alami antara lain terkait aplikasi yang sering *logout* sendiri, gagal ketika membeli paket internet atau

pulsa, gagal ketika melakukan *login*, *loading* aplikasi yang lama, dan aplikasi sering keluar sendiri.

Salah satu tolak ukur keberhasilan penerapan suatu sistem informasi adalah kepuasan pengguna[5]. Penentuan kepuasan pengguna terhadap aplikasi MyTelkomsel dan MyIM3 memerlukan analisis yang mempertimbangkan indikator-indikator kepuasan pengguna. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna adalah *Framework* PIECES. *Framework* PIECES merupakan kerangka kerja yang terdiri dari enam kategori klasifikasi dan pemecahan masalah, dengan harapan dapat menghasilkan suatu hal baru yang dapat menjadi pertimbangan dalam melakukan pengembangan sistem[5]. Jika dibandingkan dengan metode lain, metode PIECES mempunyai beberapa keunggulan, misalnya dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) mempunyai lima variabel yaitu *format*, *accuracy*, *content*, *ease of use* dan *timeliness* yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir, sedangkan metode PIECES bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan dan kepentingan sistem informasi dan mempunyai enam variabel[6]. Metode PIECES dapat mengetahui permasalahan-permasalahan yang ada pada sistem, sehingga dapat diketahui solusi yang dapat digunakan untuk bahan referensi dalam melakukan perbaikan dan pengembangan sistem itu[7].

Berdasarkan uraian permasalahan di atas tentang keluhan responden saat menggunakan aplikasi *provider* tersebut, peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul “ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI PT.X DAN PT.Y MENGGUNAKAN *FRAMEWORK* PIECES”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah keluhan yang dirasakan pengguna aplikasi MyTelkomsel seperti aplikasi yang sering keluar sendiri, *loading* yang lama ketika membuka aplikasi, terjadi kesalahan ketika membeli paket internet dan untuk

aplikasi MyIM3 seperti proses *login* yang lama, gagal dalam melakukan *login*, tidak bisa membeli paket internet dan pulsa, akun sering *logout* sendiri, sehingga perlu dilakukan analisis perbandingan tingkat kepuasan aplikasi MyTelkomsel dan MyIM3 menggunakan enam variabel *framework* PIECES. Berdasarkan analisis ini dapat memberikan rekomendasi atau saran untuk perbaikan layanan dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

### **1.3 Batasan Masalah**

Pada penelitian ini terdapat batasan-batasan permasalahan agar tidak menyimpang dari tujuan penelitian. Penelitian ini hanya membatasi permasalahan tentang kepuasan pengguna terhadap aplikasi MyTelkomsel dan MyIM3. Pada penelitian ini akan menganalisis dan mengukur kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel dan MyIM3 menggunakan *Framework* PIECES.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel secara keseluruhan menggunakan *Framework* PIECES.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi MyIM3 secara keseluruhan menggunakan *Framework* PIECES.
3. Memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan terhadap aplikasi MyTelkomsel dan MyIM3.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Peneliti  
Dapat menambah pengetahuan serta wawasan perihal tingkat kepuasan pengguna.
2. Bagi Perusahaan  
Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai rekomendasi untuk meningkatkan pelayanan dan perusahaan melakukan perbaikan agar aplikasi tidak sering *error*.