

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada masa ini perkembangan teknologi sangat cepat berkembang, termasuk teknologi Telekomunikasi. Indonesia sebagai salah satu negara dengan penduduk terbanyak di dunia tidak luput dari perkembangan teknologi telekomunikasi. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya operator telekomunikasi di Indonesia serta jumlah total nomor prabayar yang terdaftar di Indonesia adalah 254 juta pelanggan menurut kominfo [1]. Salah satu operator terbesar di Indonesia adalah Telkomsel. Telkomsel merupakan anak dari perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) PT. Telkom. Telkomsel merupakan perusahaan yang bergerak dibidang telekomunikasi seluler yang menawarkan berbagai produk seperti Hallo, By.U, serta Telkomsel Prabayar (gabungan dari As dan Simpati pada 2021) [2].

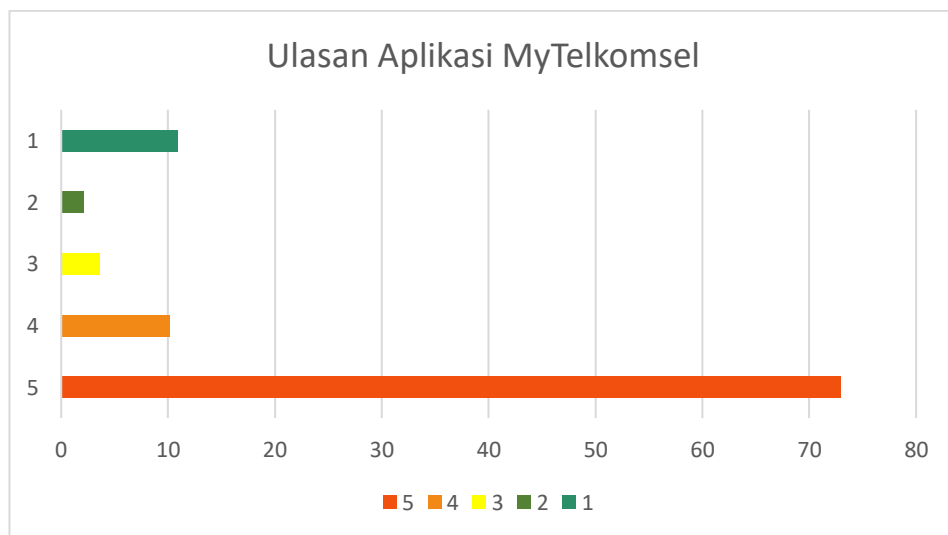
Seiring berjalannya waktu Telkomsel mengalami perkembangan dan menjadi memiliki pelanggan terbanyak di Indonesia pada tahun 2018 yaitu 162 juta pelanggan, 171 juta pelanggan pada 2019 [3] dan pada data terbaru tahun 2021 sebanyak 178 juta [4]. Berdasarkan jumlah pelanggan yang sangat banyak tersebut, Telkomsel meningkatkan pelayanannya dengan meluncurkan aplikasi MyTelkomsel. Aplikasi MyTelkomsel merupakan suatu layanan *self service* berbentuk aplikasi untuk memberikan kemudahan mengelola dan mengakses layanan pelanggan Telkomsel seperti membeli pulsa, paket telepon internet dan lainnya menggunakan perangkat telepon pintar. Aplikasi MyTelkomsel dapat mudah didapatkan dengan mengunduhnya melalui Google Playstore pada android [5].

Sebagai bagian dari perkembangan teknologi, Aplikasi MyTelkomsel telah diunduh sebanyak 50 juta kali oleh pengguna pada Google Playstore. Adapun rincian jumlah ulasan aplikasi MyTelkomsel adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.1 Tabel Jumlah Rating aplikasi MyTelkomsel pada Google Playstore**

Rating	%	Jumlah Rating
5	72,9992	4.652.711
4	10,2189	651.247
3	3,6496	232.534
2	2,1897	139.486
1	10,9489	697.776
Total		6.373.757

Berdasarkan data tanggal 15 Desember 2021 dapat dilihat dalam Gambar 1.1 dan Tabel 1.1, Aplikasi MyTelkomsel pada Google Playstore telah mendapatkan ulasan rating oleh 6 juta pengguna [6]. Skala poin rating Google Playstore memiliki rentang 1 hingga 5 poin dengan kategori poin dari yang paling rendah adalah yang diberi skor “1” dapat dikatakan “dibenci”, lalu dengan skor “2” dikatakan “Tidak suka”, skor “3” dinyatakan “Lumayan”, skor “4” dikatakan “Suka” dan skor “5” dinyatakan “Sangat Suka” [7].



**Gambar 1.1 Gambar Ulasan aplikasi MyTelkomsel pada Google Playstore**

Data yang tercatat sebanyak 72,99% atau 4.652.711 pengguna merasa sangat suka dengan memberikan 5 poin. Namun pada peringkat kedua jumlah ulasan terbanyak adalah 1 poin dengan jumlah pengulas sebanyak 697.776

pengguna atau 10,94% dari seluruh jumlah ulasan. Apabila aplikasi memiliki penilaian rating antara 1 hingga 2 poin, aplikasi tersebut belum dapat diterima dengan baik [8]. Hal ini menunjukkan masih banyak pengguna yang belum merasa puas dan kurang menerima dengan baik pada penggunaan aplikasi MyTelkomsel.

Salah satu faktor yang menentukan keberhasilan suatu sistem yang diterapkan adalah penerimaan dari penggunanya untuk menggunakan sistem tersebut atau tidak [9]. Faktor-faktor yang membuat aplikasi MyTelkomsel dapat diterima serta kurang diterima pada penggunanya dapat ditentukan dengan cara melakukan penelitian dengan menggunakan model yang telah ada. UTAUT 2 atau *Unified Theory of Acceptance and use of Technology 2* dipilih sebagai metode pada pengukuran penerimaan pengguna Aplikasi MyTelkomsel karena dapat membantu menjelaskan penerimaan teknologi [10]. Model UTAUT dianggap sebagai teori yang lebih integratif daripada model TAM dan model lainnya serta teori adopsi teknologi sebelumnya karena daya prediksinya yang lebih tinggi [11].

UTAUT 2 merupakan model yang dikembangkan oleh Venkatesh pada tahun 2012. Model ini merupakan pengembangan dari Model UTAUT yang telah ada 2002 awalnya hanya terdapat empat variabel pengujian yaitu *Performance Expectancy (PE)*, *Effort Expectancy (EE)*, *Social Influence (SI)* dan *Facilitating Conditions (FC)*. Pada pembaruan model UTAUT 2 ditambahkan tiga variabel pengujian yaitu *Hedonic Motivation (HM)*, *Price Value (PV)*, dan *Habit (H)* [12].

Berdasarkan uraian di atas penulis ingin melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Penerimaan Pengguna Menggunakan Metode UTAUT 2”. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan serta rekomendasi pada pihak pengembang aplikasi MyTelkomsel untuk memperbaiki aplikasi menjadi lebih baik lagi.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Aplikasi MyTelkomsel merupakan salah satu layanan dari operator Telkomsel untuk memudahkan penggunaanya dalam bertransaksi, namun aplikasi tersebut masih belum optimal dalam penggunaanya hal ini dibuktikan dengan banyaknya pengguna yang memberikan poin 1 pada ulasan aplikasi MyTelkomsel di Google Playstore. Aplikasi MyTelkomsel baru diuji menggunakan model UTAUT 1 dan belum diukur penerimaannya terhadap pengguna menggunakan metode UTAUT 2.

## **1.3 Batasan masalah**

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya dilakukan terhadap pengguna lama maupun baru aplikasi MyTelkomsel.
2. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan mengumpulkan data survei berupa kuesioner pertanyaan sesuai model UTAUT 2.
3. Penelitian ini menggunakan metode UTAUT 2 tanpa variabel moderator.

## **1.4 Tujuan**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Melakukan analisis terhadap penerimaan penggunaan aplikasi MyTelkomsel berdasarkan model UTAUT 2.
2. Mengetahui faktor apa saja yang menjadi pertimbangan dalam meningkatkan aplikasi MyTelkomsel.

## **1.5 Manfaat**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat bagi penulis meliputi hal berikut :
  - a. Penulis dapat mengetahui hasil dari penelitian yang akan dilaksanakan berupa hipotesis yang diterima dan ditolak serta faktor apa yang mempengaruhi dalam penggunaan aplikasi MyTelkomsel.
  - b. Hasil dari penelitian dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.
2. Manfaat bagi pembaca meliputi hal berikut :
  - a. Pembaca mendapatkan informasi pengetahuan baru tentang penelitian.

- b. Penelitian dapat dijadikan sumber informasi bagi pengguna sehingga mengetahui kelebihan dan kekurangan Aplikasi MyTelkomsel.
3. Manfaat bagi pengembang aplikasi meliputi hal berikut
- a. Pengembang dapat mengetahui hal apa yang dapat dipertahankan dalam pengembangan telkomsel selanjutnya dan hal yang masih menjadi kekurangan dalam Aplikasi MyTelkomsel
  - b. Pengembang dapat menjadikan penelitian ini sebagai pertimbangan untuk mengembangkan aplikasi menjadi lebih baik lagi.