

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada saat ini perubahan gaya hidup masyarakat menuntut perusahaan telekomunikasi di Indonesia untuk terus berinovasi dalam memberikan pelayanan yang relevan untuk pelanggan (Nadhifah, 2020). Pada tahun 2019 Telkomsel meluncurkan By.U sebagai inovasi produk yang dirancang dengan menawarkan fleksibilitas dan kebebasan dalam pemilihan paket internet (by.U, 2024). Sejak diluncurkan, By.U telah berhasil meraih banyak penghargaan. Diantaranya By.U berhasil meraih 3 penghargaan untuk kategori *Best Second Sim Card*, *Most Innovate Data Package*, dan *Best Telco App* pada ajang The 19Th Annual Selular Awards 2022 (Antara, 2022).



Gambar 1.1 Logo By.U

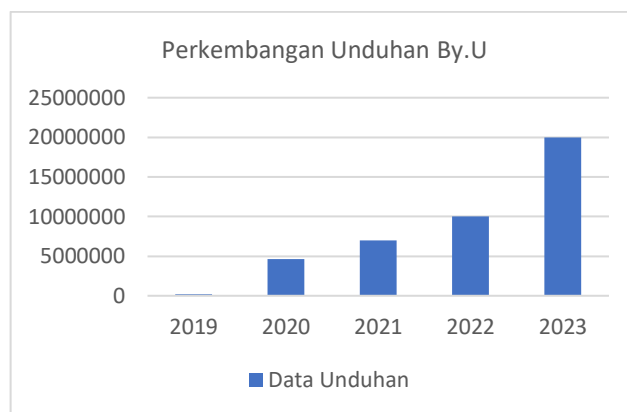
(Sumber: By.U Wikipedia)

By.U merupakan provider digital milik PT Telekomunikasi Seluler Tbk (Telkomsel) yang memberikan pelayanan serba digital (by.U, n.d.). By.U juga merupakan produk seluler prabayar digital *end-to-end* (proses dari awal sampai akhir) pertama di Indonesia untuk seluruh kebutuhan telekomunikasi yang dikembangkan khusus untuk segmen gen Z di Indonesia. By.U yang memiliki *tagline* “Semuanya Semaunya” di desain khusus sesuai dengan kebutuhan dan karakter para *Digital Savvy* (seseorang yang sebagian besar aktivitasnya dilakukan secara online) (Telkomsel, 2019).

By.U memiliki berbagai layanan diantaranya pembelian kartu, *top up* pulsa, pembayaran melalui dompet digital yang seluruhnya dapat dilakukan melalui aplikasi mobile tanpa harus mengunjungi GraPARI. Oleh karena itu aplikasi *mobile*

berperan penting terhadap seluruh proses bisnis By.U, sehingga By.U dituntut untuk selalu meningkatkan layanan pada aplikasi *mobile*. Peningkatan layanan ini sesuai dengan tiga prinsip utama dalam pengembangan By.U yaitu digitalisasi, personalisasi, dan transparansi (Jatmiko, 2023).

Seiring dengan terus meningkatnya layanan yang diberikan. By.U juga terus mengalami peningkatan pengguna setiap tahunnya. Berikut ini adalah data unduhan By.U dari tahun 2019 sampai dengan 2023 yang diolah dari beberapa sumber.



Gambar 1.2 Data Unduhan Aplikasi By.U

(Sumber: Data diolah oleh peneliti)

Berdasarkan data gambar 1.2 pada bulan agustus 2023 tercatat aplikasi By.U telah diunduh sebanyak 20 juta kali dimana 70% pengunduhnya adalah gen Z (Utama, 2023). Berdasarkan jumlah tersebut telah terjadi peningkatan yang signifikan jika dibandingkan dengan data by.U pada tahun 2019 hingga 2022. Dengan peningkatan jumlah pengguna tersebut aplikasi By.U tetap memperoleh rating dengan kategori baik, yaitu 4,2 dari 5 pada Play Store dan 4,7 dari 5 pada App Store. Namun demikian, pada 3 bulan terakhir ditemukan banyak ulasan negatif dengan rating rendah antara 1 dan 3 pada App Store dan Play Store. Ulasan dan masukan dari pengguna tersebut menjadi suatu urgensi permasalahan yang harus segera diperbaiki. Adanya penurunan rating dapat mengakibatkan pada penurunan loyalitas pelanggan. Ketika pengguna yang tidak merasa puas berpindah kepada kompetitor maka akan berpengaruh pada posisi pasar sehingga, dapat berakibat buruk pada perusahaan (Dick & Basu, 1994).

Berdasarkan observasi yang dilakukan pada App Store dan Play Store ulasan negatif yang banyak ditemukan antara lain aplikasi yang sering mengalami keluar paksa (*force close*), sinyal yang buruk, terlalu berat ketika dibuka sehingga sering terjadi *lag/error*, dan *bot* yang digunakan sebagai *customer service* yang kurang responsif. Dalam 3 bulan terakhir jumlah ulasan negatif antara bintang 1 dan 3 pada App Store terhitung sebanyak 145 ulasan sedangkan rating antara bintang 1-2 pada App Store sebanyak 29. Pada Play Store terdapat 436 ulasan negatif antara bintang 1 dan 3 lebih banyak lagi jika dibandingkan dengan App Store.

Selain observasi yang telah dilakukan pada Play Store dan App Store, survei pendahuluan juga telah dilakukan kepada 15 orang pengguna By.U yang berada di daerah Jawa Barat. Menurut survei APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) pada tahun 2023 wilayah Jawa Barat termasuk dalam peringkat 3 pengguna internet tertinggi dengan total pengguna 82,73 persen (APJII, 2023). Sedangkan menurut data BPS (Badan Pusat Statistik) hingga 31 Desember 2021 tercatat Jawa Barat merupakan provinsi dengan penduduk generasi Z terbanyak dengan total 11.886.058 jiwa (Widi, 2022). Kriteria ini selaras dengan segmentasi pengguna By.U sehingga dipilih sebagai wilayah survei pendahuluan. Berdasarkan data dari *Telco Product Lead By.U* sendiri saat ini jumlah pengguna By.U di Jawa Barat sebesar 1,2 juta pengguna.

Hasil dari survei pendahuluan menunjukkan ada kendala pada aplikasi By.U diantaranya adalah aplikasi yang sering mengalami *lag* karena dinilai aplikasi terlalu berat, kemudian bahasa atau *UX writer* yang kurang bisa dipahami, adanya fitur yang tidak terlalu diperlukan seperti fitur (U-Tainment) sehingga membuat aplikasi menjadi berat, *customer service* yang tidak cepat tanggap karena hanya menggunakan bot, serta sistem pada pembaruan paket data FUP yang kurang efektif membuat pengguna harus menghubungi *customer service* hanya untuk menonaktifkan paket. Hasil observasi ulasan pengguna pada Play Store dan App Store selaras dengan hasil survei pendahuluan. Oleh karena itu diperlukan penelitian untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna berdasarkan kinerja dan

harapan pengguna pada aplikasi By.U menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) dan IPA (*Importance Performance Analysis*).

Merujuk pada studi literatur yang diamati terdapat beberapa penelitian terdahulu yang menggunakan metode EUCS dan IPA. Penelitian pertama yang dilakukan oleh Hanif Ryandhika Ginaris, dkk pada (2024) dengan metode EUCS dengan judul penelitian “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi *Mobile By. U* Menggunakan Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) Pada Pengguna Provider By.U di Kota Surabaya” menunjukkan hasil penelitian bahwa variabel *content* dan *timeliness* berpengaruh langsung terhadap *satisfaction* dengan *timeliness* menjadi faktor paling berpengaruh. Sementara variabel lainnya yaitu *format*, *accuracy*, dan *ease of use* berpengaruh positif namun tidak signifikan pada kepuasan. Penelitian tersebut dilakukan dengan studi kasus daerah yang diambil berada pada daerah Kota Surabaya dan menggunakan 5 variabel. Meski demikian penelitian ini masih terdapat kekurangan yaitu hanya menggunakan 5 variabel dan tidak mengkaji harapan pengguna dengan kinerja yang ada. Analisis kepentingan dan kinerja merupakan teknik dengan biaya rendah dan mudah dipahami yang dapat menentukan aspek pelayanan penting mana yang harus diperhatikan. (Martilla & James, 1977)

Pada penelitian lainnya dengan judul “Pengukuran Kepuasan Pengguna GRAB di Palembang Menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction*” yang dilakukan oleh Megawaty dan Luh Ariningsih pada tahun 2022 menggunakan 7 variabel pada metode EUCS yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, *Timeliness*, *Speed of response*, dan *Security*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki hasil bahwa seluruh variabel memperoleh nilai signifikan lebih besar dari nilai signifikan yang ditentukan sehingga seluruh variabel berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Selanjutnya penelitian terdahulu dengan metode EUCS dan IPA yang dilakukan oleh Siti Nur Qholisa dan Salamun Rohman Nudin tahun 2023 dengan judul penelitian “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi JConnect Mobile Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *Importance*

Performance Analysis (IPA)” penelitian dilakukan pada pengguna JConnect Mobile di Kota Surabaya ini menggunakan 5 variabel EUCS yaitu *ease of use*, *timeliness*, *accuracy*, dan *format*. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian yang didapatkan sebesar 75,5% menandakan bahwa aplikasi masih belum sesuai dengan kepentingan/harapan pengguna. Berdasarkan analisis kuadran IPA variabel yang perlu ditingkatkan adalah 3 indikator pada kuadran I. Sedangkan indikator lain yang perlu dipertahankan berada pada kuadran II.

Berdasarkan kajian terdahulu belum ada penelitian yang mengkaji kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dengan metode EUCS 7 variabel dan metode IPA. Oleh karena itu pada penelitian ini akan dilakukan penelitian terkait tingkat kepuasan pengguna aplikasi By.U serta mengetahui variabel kepuasan apa saja yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan kinerjanya dengan judul penelitian “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi By.U dengan metode EUCS dan IPA”. Studi kasus dari penelitian ini adalah Jawa Barat.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan, maka dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi By.U dengan metode EUCS dan IPA?
2. Variabel kepuasan apa saja yang perlu ditingkatkan pada aplikasi By.U?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui hasil analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi By.U
2. Mengetahui variabel kepuasan apa saja yang perlu ditingkatkan pada aplikasi By.U

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Berikut uraian manfaat teoritis dan praktis dari penelitian ini:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan secara teoritis penelitian ini dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan pemahaman dalam melakukan pengukuran kepuasan pengguna terhadap aplikasi By.U menggunakan metode EUCS dan IPA sehingga metode atau penelitian ini dapat dikembangkan dan digunakan sebagai kajian literatur/referensi pada penelitian selanjutnya yang serupa.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Objek penelitian

Dari penelitian ini diharapkan pihak perusahaan dapat mengetahui faktor apa saja yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna dan mengetahui apakah aplikasi yang mereka kembangkan sudah sesuai antara kenyataan dan harapan pengguna. Untuk pengembang juga dapat menggunakan penelitian ini sebagai rekomendasi perbaikan atau peningkatan aplikasi By.U untuk perusahaan sebagai upaya untuk menjaga kualitas sistem informasi perusahaan.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan analisis dan evaluasi kepuasan pengguna menggunakan metode EUCS dan IPA atau dalam lingkup yang lebih luas dari itu.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan, menambah pengalaman, pemahaman dari sebuah informasi, dan melatih kemampuan peneliti dalam melakukan analisis kepuasan pengguna terutama pada metode EUCS dan IPA.

1.5 Struktur Organisasi Skripsi

Struktur organisasi skripsi disusun untuk mempermudah dalam melakukan penelitian skripsi. Struktur ini disusun berdasarkan urutan penulisan setiap bab dan bagian dalam skripsi. Pada struktur ini terdiri dari 5 (lima) bab yang dapat dilihat pada uraian dibawah ini:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pertama, dijelaskan mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan struktur organisasi skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab kedua, dijelaskan mengenai studi literatur atau kajian pustaka dari penelitian terdahulu, serta teori lain yang relevan dengan penelitian, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ketiga, berisi desain penelitian, bagaimana penelitian ini akan dilakukan mulai dari tahapan awal penelitian, pengkajian metode yang akan digunakan, penentuan populasi dan sampel penelitian, penentuan indikator dan instrumen penelitian, tahap analisis, serta tahap akhir penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab empat, berisi hasil dari penelitian seperti hasil analisis dari variabel-variabel yang diuji, hasil hipotesis, hasil analisis EUCS dan IPA. Kemudian berisi pembahasan dari hasil analisis dan pengujian pada penelitian.

BAB V PENUTUP

Pada bab kelima ini merupakan bab terakhir dari penelitian yang isinya terdapat kesimpulan, rekomendasi, implikasi, dan saran baik untuk objek yang diteliti maupun penelitian berikutnya.