

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan dari teknologi informasi sejak abad ke-21 mampu menghadirkan hal-hal baru yang bisa semakin mempermudah kebutuhan hidup sehari-hari, salah satu contohnya adalah hadirnya *internet*. Teknologi dapat dimanfaatkan dan berperan penting untuk memenuhi tujuan untuk membagikan informasi yang penting. Teknologi informasi sebagai acuan dalam perkembangan jaman mengakibatkan kebutuhan informasi meningkat tajam, Internet merupakan salah satu faktor pendukung dari teknologi dalam membagikan informasi untuk masyarakat yang turut serta menggunakan internet (Apriliani et al, 2020).

Perkembangan teknologi yang demikian pesat saat ini, telah membawa dampak pada kehidupan masyarakat. Sehingga saat ini masyarakat semakin dimudahkan untuk berkomunikasi. Salah satunya perkembangan komunikasi melalui layanan internet yang serba cepat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Fenomena ini didukung oleh dunia usaha yang mengalami perkembangan yang sangat pesat dengan munculnya berbagai perusahaan yang berusaha menyediakan layanan internet, guna memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat (Darmawati and Arafat, 2020).

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam penerimaan Model Perolehan Teknologi yaitu metode *Technology Acceptance Model* (TAM). Metode ini dipelopori oleh (Davis et al, 1989) dengan tujuan mengungkapkan perilaku pemakaian computer maka lahirlah *Theory Reasoned Action* (TRA). Dimana TRA tersebut memperhitungkan respons *user* dengan dasar yang diambil berdasarkan akibat dari dua faktor yaitu "Persepsi Manfaat Dirasakan" serta "Persepsi Mudah Penggunaan". Kesan yang dirasakan oleh *user* ketika menikmati sebuah sistem aplikasi spesifik yang mampu mendongkrak kinerja dalam pekerjaan sebuah perusahaan (Subowo, 2020).

Myrepublic merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang *Internet Service Provider* (ISP) dan *Smart TV*. Berkembangnya perusahaan ISP di Indonesia membuat para penggunanya berlomba-lomba mencari layanan yang paling baik sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Sejauh ini Myrepublic telah mempunyai jangkauan area tujuh provinsi di Indonesia (Irsyad et al, 2019). Internet sebuah media yang memberikan kemudahan dalam mengakses informasi, hiburan dan komunikasi bagi masyarakat.

Dengan adanya internet dapat membantu masyarakat, apalagi bagi masyarakat yang memiliki mobilitas tinggi, karena internet tidak hanya untuk komunikasi dan pencarian informasi tetapi juga digunakan untuk kegiatan bisnis (Susanti et al, 2021).

Kualitas layanan adalah layanan yang difasilitasi dari pengembang untuk pengguna. Pelayanan yang didapat misalnya adalah pembaharuan aplikasi, dan ulasan dari pengembang terkait jika ada masalah di dalam aplikasi tersebut. Kualitas layanan yaitu keseluruhan pendukung yang disampaikan oleh pengembang sistem kepada pengguna dengan pemberian jaminan keamanan, kenyamanan, empati, dan ketanggapan dalam memenuhi harapan konsumen. Jika kualitas layanan yang diberikan maksimal, otomatis kepuasan konsumen akan mengalami peningkatan. Jika konsumen senang dengan pelayanan yang difasilitasi, maka konsumen selalu menggunakannya secara berkelanjutan. Kualitas layanan memiliki tiga indikator, yaitu responsif, penjaminan, dan rasa empati (Amarin and Wijaksana, 2021).

Kualitas sebuah aplikasi merupakan hal penting dalam suatu pengembangan sistem informasi. Sebuah sistem harus dapat memenuhi kepentingan dan keinginan pemakai (Widodo et al, 2020). Myrepublic memberikan pelayanan ekstra bagi para konsumen agar selalu diminati oleh masyarakat. Dengan pelayanan yang maksimal ini republik meluncurkan guna mempermudah bagi konsumen Myrepublic yaitu aplikasi Myrepublic. Fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi Myrepublic yaitu adanya fitur pembayaran melalui aplikasi Myrepublic dan produk-produk tambahan (mini combo TV, Movies, Genflix, Golf Chanel), serta terdapat *costumer service* melalui whatsapp, twitter jika terjadi masalah pada jaringan, serta dapat mendekteksi kondisi jaringan internet, perbaikan pada Wifi (laporan kendala, perbaikan mandiri).

Banyaknya fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi Myrepublic yang digunakan untuk mempermudah pelanggan/konsumen, terdapat juga kendala-kendala pada aplikasi Myrepublic seperti output menu tidak sesuai dengan menu yg diakses, terdapat beberapa menu yg eror jika diklik(diakses), tidak dapat melakukan pembayaran melalui aplikasi Myrepublic, dan pembacaan pada status internet yang tidak sesuai dengan hasil pada jaringan internet. Dengan adanya permasalahan ini peneliti tertarik untuk melihat kualitas layanan pada aplikasi Myrepublic dengan topik penelitian "*Pengukuran Kualitas Layanan Aplikasi Myrepublic Menggunakan Metode TAM*".

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diterangkan diatas maka penulis mencoba merumuskan permasalahan yang dapat menjadi tolak ukur dari permasalahan yang ada yaitu "Bagaimana mengukur kualitas layanan aplikasi Myrepublic menggunakan metode TAM Dengan menggunakan 5 konstruk yaitu persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), sikap terhadap penggunaan teknologi (*attitude toward using*), minat perilaku menggunakan teknologi (*behavioral intention to use*), dan penggunaan teknologi sesungguhnya (*actual technology usage*).

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kualitas layanan aplikasi Myrepublic menggunakan metode TAM.

1.4 Batasan Masalah

Agar pembahasan lebih terarah dan sesuai dengan apa yang diharapkan maka penulis membatasi masalah fokus penelitian sebagai berikut:

1. Metode yang di gunakan adalah Metode TAM (*technology acceptance model*) dengan menggunakan 5 konstruk yaitu persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), sikap terhadap penggunaan teknologi (*attitude toward using*), minat perilaku menggunakan teknologi (*behavioral intention to use*), dan penggunaan teknologi sesungguhnya (*actual technology usage*).
2. Responden dalam penelitian ini yang menggunakan aplikasi Myrepublic di Kota Palembang.
3. Hanya menganalisa kualitas layanan aplikasi Myrepublic menggunakan metode TAM.

1.5 Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1.5.1 Manfat Teoritis

1. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan refrensi dan sumber pengetahuan bagi kalangan akademik
2. Untuk menambah khazanah ilmu pengetahuan tentang pengaruhpengaruh *Technology Acceptance Model* (TAM) dan pengukuran kualitas layanan aplikasi Myrepublic.
3. Untuk menambah wawasan, bahan informasi bagi pengkaji dan memberikan kontribusi khususnya dalam pengembangan layanan pada Myrepublic.

1.3.2 Manfaat Praktis

1. Penelitian ini berfungsi sebagai media untuk menerapkan kapabilitas teoritis dan meningkatkan wawasan pengukuran kualitas layanan aplikasi Myrepublic menggunakan metode TAM.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang pentingnya pengukuran kualitas layanan aplikasi Myrepublic menggunakan metode TAM.
3. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi dan informasi bagi penelitian lebih lanjut terkait dengan penelitian ini, yaitu pengukuran kualitas layanan aplikasi Myrepublic menggunakan metode TAM.

1.6 Sitematika Penulisan

Secara garis besar sistematika penulisan skripsi ini dikelompokkan ke dalam Lima Bab yang urutannya adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan membahas mengenai latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat, metodologi penelitian, analisis data, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam Bab ini akan dijelaskan landasan teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada Bab ini berisi uraian variabel-variabel dan metode serta tahapan penelitian secara rinci yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini mencakup hasil dan pembahasan tentang kepuasan Dosen dan mahasiswa terhadap penggunaan aplikasi *Zoom meeting* menggunakan metode TAM (*technology acceptance model*).

BAB V PENUTUP

Dalam Bab ini menjelaskan secara garis besar mengenai kesimpulan dan saran dari penelitian.