

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kebutuhan akan informasi dimana dihasilkan oleh teknologi informasi yang dihadapi masyarakat Indonesia sudah menjadi hal yang sangat penting. Khususnya di Indonesia dalam beberapa lingkup yang ada seperti instansi pemerintahan maupun swasta sudah mulai menjadi kebutuhan pokok yang penting. Adanya perubahan pola hidup masyarakat yang berteknologi membutuhkan akses dalam mendapatkan informasi yang mudah, beragam dan cepat. Dengan hal tersebut, sekaligus menjadi tantangan bagi perusahaan yang menyediakan pelayanan dalam bidang telekomunikasi yang sudah menjadi kewajiban untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat (Ayuningtias, t.t.).

PT Telkom Indonesia menawarkan layanan di bidang teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dan Jaringan Telekomunikasi di Indonesia. Pada saat ini Badan Usaha Milik Negara (BUMN) ini sudah dikenal dan banyak orang Indonesia menggunakan internet dengan layanan yang bernama IndiHome. Salah satu produk yang dihasilkan oleh PT. Telkom yaitu IndiHome. IndiHome merupakan suatu layanan *fixed service*, meliputi *fixed broadband*, *fixed voice* termasuk *emerging wireless technology* lainnya dan Wi-Fi yang sering kita gunakan baik di rumah, area sekolah atau kampus dan area terbuka. IndiHome adalah layanan digital berupa Internet Rumah, TV Interaktif (UseeTV) dan Telepon Rumah atau bisa disebut juga 3p (*Triple Play*) yang menggunakan teknologi *fiber optic*. Melihat situasi saat ini orang-orang saat ini menggunakan banyak perangkat dalam kehidupan sehari-hari mereka untuk melakukan semua aktivitas kehidupan. Untuk bersaing di dunia TIK, PT Telkom Indonesia membuat sebuah aplikasi yang berguna untuk masyarakat dalam mengetahui dan mendaftar layanan IndiHome dengan mudah dan dapat diakses dimanapun mereka berada dan harapannya dapat memberikan layanan terbaik kepada pengguna setianya (Shafira, t.t.).

Contohnya adalah aplikasi bernama "Sobat IndiHome". Sobat IndiHome merupakan channel digital yang dapat melakukan penawaran dengan menyebarkan informasi mengenai promo IndiHome melalui media sosial dan mengarahkan *follower*-nya untuk melakukan registrasi IndiHome melalui link registrasi yang di broadcastkan tersebut. Konsep yang dimiliki oleh Sobat IndiHome yaitu mempunyai ID Partner Sobat IndiHome = RC, kemudian nantinya akan membangun interaksi, menambah jaringan, meningkatkan kapabilitas dan menambah keuntungan. Sebagai produk channel digital yang belum diketahui banyak orang, diperlukan adanya upaya pemasaran yang tepat supaya bisa membagi segmentasi pasar dari produk tersebut, untuk siapa produk ditargetkan, dan bagaimana produk tersebut dibangun citranya di benak target. Karena saat ini sudah memasuki era digital dan juga akibat adanya pandemi, kegiatan pemasaran menjadi bermacam-macam bentuknya yang dikembangkan serta dilakukan relevansi sesuai kondisi (Rahmaditha dkk., t.t.).

Untuk mendukung kelancaran pelayanan pada sistem sobat indihome tersebut, maka pihak telkom harus menjaga kinerja dengan menjamin kepuasan pengguna sobat indihome dalam melakukan penawaran layanan wifi indihome. Untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap penggunaan aplikasi Sobat IndiHome, pada penelitian ini menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. *End User Computing Satisfaction (EUCS)* adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Dalam pengukuran tingkat kepuasan pemakai terdapat lima faktor yang dapat mempresentasikan kepuasan pengguna. Lima faktor tersebut adalah faktor isi (*Content*), akurasi (*Accuracy*), bentuk (*Format*), kemudahan (*Ease of use*), dan ketetapan waktu (*Timeliness*).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka penulis akan melakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Sobat IndiHome guna mengetahui variable

yang memiliki permasalahan. Maka penulis melakukan penelitian yang berjudul **ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI SOBAT INDIHOME MENGGUNAKAN METODE *END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)* PADA PT TELKOM INDONESIA Tbk (WILAYAH TELEKOMUNIKASI SUMATRA SELATAN).**

### **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah di jelaskan sebelumnya maka dapat di rumuskan permasalahan penelitian yaitu menganalisis kepuasan pengguna terhadap Aplikasi Sobat Indihome menggunakan metode End-User Computing Satisfaction (Eucs) Pada PT Telkom Indonesia Tbk (Wilayah Telekomunikasi Sumatera Selatan).

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini berdasarkan latar belakang yang telah di jelaskan di atas yaitu :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Sobat IndiHome di wilayah telekomunikasi Sumatera Selatan.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi Sobat IndiHome.
3. Untuk mengetahui rekomendasi perbaikan dan pengembangan yang dapat dilakukan oleh PT Telkom Indonesia Tbk berdasarkan hasil analisis kepuasan pengguna menggunakan metode EUCS tersebut.

### **1.4 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Penelitian ini akan difokuskan pada wilayah telekomunikasi Sumatera Selatan yang merupakan area kerja PT Telkom Indonesia Tbk. Pengguna yang akan menjadi subjek penelitian adalah pengguna aplikasi Sobat IndiHome di wilayah tersebut.
2. Penelitian ini akan menggunakan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap

aplikasi Sobat IndiHome. Metode EUCS akan digunakan untuk mengukur sejauh mana pengguna puas dengan fitur, performa, antarmuka, dan keseluruhan pengalaman menggunakan aplikasi tersebut.

3. Penelitian ini akan mempertimbangkan faktor-faktor yang relevan dalam menilai kepuasan pengguna terhadap aplikasi Sobat IndiHome. Beberapa faktor yang mungkin dipertimbangkan meliputi kegunaan aplikasi, kualitas antarmuka pengguna, keandalan aplikasi, kinerja aplikasi, dukungan teknis, dan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Analisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi sobat indihome menggunakan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) pada PT Telkom Indonesia Tbk (Wilayah Telekomunikasi Sumatra Selatan) memiliki beberapa manfaat yang dapat diidentifikasi. Beberapa manfaat potensial dari penelitian tersebut antara lain:

1. Penelitian ini akan membantu dalam memahami sejauh mana pengguna aplikasi Sobat Indihome puas dengan fitur dan fungsionalitas yang disediakan oleh aplikasi tersebut. Ini akan memberikan wawasan tentang apa yang berhasil dan apa yang perlu ditingkatkan dalam rangka meningkatkan kepuasan pengguna.
2. Penelitian ini dapat memberikan pemahaman tentang kinerja aplikasi Sobat Indihome dari perspektif pengguna. Hal ini dapat digunakan sebagai dasar untuk mengembangkan strategi perbaikan dalam pengembangan aplikasi Sobat Indihome. Informasi ini akan membantu dalam mengarahkan upaya untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan kualitas aplikasi secara keseluruhan.
3. Penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi kepada penelitian-penelitian selanjutnya di bidang analisis kepuasan pengguna dan metode EUCS. Temuan dan metodologi yang digunakan dalam

penelitian ini dapat menjadi acuan dan sumber inspirasi bagi peneliti masa depan yang tertarik dengan topik serupa.

