

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi penggunaan dunia internet sebagai akses untuk semua informasi maka pada saat ini penggunaan jaringan internet hampir merata di semua tempat dan dapat dengan mudah didapatkan. Pada era globalisasi sekarang ini, kita berada di generasi milenial dan era industri 4.0 yang di mana kebutuhan akan telekomunikasi menjadi peran penting dan strategis dalam kehidupan manusia. Melalui teknologi komunikasi manusia bisa bertukar informasi atau mendapat informasi atau mendapat informasi dari jarak jauh dengan waktu yang sangat cepat dan efisien. Sejalan dengan perubahan gaya hidup masyarakat masa kini, masyarakat membutuhkan akses informasi yang beragam, mudah, cepat dan handal. Di sini yakni peluang dan tantangan bagi operator layanan telekomunikasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut. PT. Telkom Indonesia Tbk yakni bagian dari perusahaan BUMN yang memfasilitasi layanan fasilitas komunikasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam sektor komunikasi memfasilitasi layanan yang beraneka ragam. Dengan perkembangan teknologi *mobile android* yang banyak digunakan, layanan informasi yang sudah berjalan saat ini harus bisa mengikuti perkembangan teknologi *mobile* tersebut (Abiwardani, 2020).

Sobat Indihome merupakan sebuah program yang dihadirkan oleh PT Telkom Indonesia pada tahun 2021. Aplikasi dan website ini hadir dengan harapan dapat membantu calon pelanggan dalam melakukan registrasi dengan aman, nyaman, cepat serta bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja. Pengguna dari aplikasi Sobi ini yaitu pegawai PT Telkom Indonesia, Teknisi, Sobi Eksternal dan masyarakat umum yang sudah mendapatkan Kode Sobi atau disebut dengan RC. Sedangkan untuk pelanggan yang akan melakukan

registrasi memerlukan link referral dari orang yang sudah terdaftar pada Sobi atau yang sudah memiliki RC. Dan jika berhasil mendapatkan pelanggan pada aplikasi Sobat Indihome maka akan mendapatkan poin, dimana poin yang didapatkan dapat ditukarkan atau di *redeem* melalui aplikasi link aja dan *t-money*. Namun, masih banyak pengguna mengulas bahwa aplikasi Sobat IndiHome ini masih memiliki kelemahan. Diantaranya kecepatan membuka aplikasi masih lama dan kurang *update* nya pengecekan jaringan pengguna yang akan memasang wifi *indihome*. Selain itu, dari pertama kali dirilisnya aplikasi Sobat IndiHome sampai sekarang ini, belum pernah dilakukan penelitian yang membahas tentang penerimaan aplikasi ini di PT. Telkom Indonesia Wilayah Telekomunikasi Sumsel tersebut. Penelitian tersebut dilakukan agar teridentifikasinya tingkat penerimaan pengguna aplikasi Sobat IndiHome. Kepuasan adalah perasaan atau keadaan seseorang dimana persepsinya terhadap suatu produk atau jasa tertentu yang telah sesuai dengan harapannya terhadap suatu produk atau jasa tersebut dan dapat diterima oleh pengguna. Jika persepsi konsumen terhadap suatu produk atau jasa tadi melebihi apa yang diharapkan, tentu saja konsumen sangat puas, akan tetapi jika persepsi konsumen berada dibawah tingkat yang diharapkan, tentu saja konsumen tidak puas atau sangat kecewa, demikian pula halnya dengan Indihome sebagai pemberi jasa (Prakarsa, 2019). Kepuasan pengguna merupakan hal yang penting dalam pengembangan sebuah sistem informasi, Kepuasan pengguna *system* informasi adalah suatu pencapaian ekspektasi yang di miliki pengguna untuk mendapatkan sebuah informasi yang sangat di butuhkan dalam system informasi yang telah di akses oleh pengguna itu sendiri (Darwi dan Efrizon, 2019).

Tingkat kepuasan pengguna suatu sistem dapat dijadikan sebagai acuan dalam proses pengembangan sistem itu sendiri, dan untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan dari sistem yang sedang berjalan atau diterapkan. Kualitas Sistem Informasi yang bagus dapat meningkatkan kepuasan penggunanya (Saputra dan Kurniadi, 2019). Saat ini banyak metode yang

dapat digunakan untuk menentukan keberhasilan sebuah sistem. Sistem yang baik, selain dapat berfungsi sesuai dengan keinginan pengguna, sistem tersebut juga harus mudah digunakan oleh penggunanya. sehingga didapatkan nilai sejauh mana kepuasan dan dapat diterima oleh konsumen atas kinerja layanan aplikasi Sobat indiHome yang diberikan oleh indiHome. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk menganalisis aplikasi Sobat Indihome yang diukur dari pendekatan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan judul penelitian "Analisis Aplikasi Sobat Indihome Pada PT. Telkom Indonesia Tbk Wilayah Telekomunikasi Sumatera Selatan Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model* (TAM)".

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang dapat didefinisikan berdasarkan latar belakang diatas yaitu "Bagaimana tingkat penerimaan aplikasi Sobat IndiHome oleh pengguna yang ada di PT. Telkom Indonesia Tbk Wilayah Telekomunikasi Sumatera Selatan dengan menggunakan Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) ? " .

1.3 Batasan Masalah

Pada penelitian ini penulis ingin membatasi masalah agar tidak meluas, terarah serta *sinkron* dengan yang diperlukan, yaitu berfokus pada analisis penerimaan pengguna terhadap aplikasi Sobat IndiHome yang ada PT. Telkom Indonesia Tbk Wilayah Telekomunikasi Sumatera Selatan dengan menggunakan Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menggunakan kuesioner sebagai alat ukurnya.

1.4 Tujuan Penelitian

Dari perumusan masalah yang telah dijelaskan diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerimaan pengguna terhadap aplikasi Sobat IndiHome yang ada di PT. Telkom Indonesia

Tbk Wilayah Telekomunikasi Sumatera Selatan dengan Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) .

1.5 Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :

A. Bagi Peneliti

Penelitian ini berfungsi sebagai media untuk menerapkan dan meningkatkan wawasan bahwa dapat diterimanya aplikasi Sobat indiHome oleh pengguna dengan menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) di PT. Telkom Indonesia Tbk Wilayah Telekomunikasi Sumatera Selatan.

B. Bagi Instansi

Terkait Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang pentingnya metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam menganalisis aplikasi Sobat indiHome di PT. Telkom Indonesia Tbk Wilayah Telekomunikasi Sumatera Selatan agar dapat diterima oleh pengguna.

C. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi dan informasi bagi penelitian lebih lanjut, yaitu aplikasi Sobat indiHome dapat diterima oleh pengguna dengan menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) di PT. Telkom Indonesia Tbk Wilayah Telekomunikasi Sumatera Selatan.