

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi memiliki peranan yang sangat penting dalam dunia bisnis supaya dapat mendukung penyebaran informasi melalui media cetak yang menyebar keseluruh masyarakat.

Pemanfaatan teknologi informasi ini juga berdampak positif terhadap dunia industri dimana saat ini banyaknya perusahaan yang memanfaatkan teknologi informasi salah satunya perusahaan Smartfren Telkom Tbk yang menggunakan aplikasi MySmartfren untuk menjalankan kegiatan operasional dan proses bisnis agar lebih efektif dan efisien. MySmartfren adalah Sebuah aplikasi resmi bagi pengguna layanan Smartfren. aplikasi ini dilengkapi dengan beragam informasi berupa penggunaan kuota internet, melakukan pembelian paket internet dan mendapat reward.

Namun masih banyaknya keluhan customer mengenai layanan aplikasi Mysmartfren yang akan berdampak pada kepuasan customer. Untuk itu perusahaan Smartfren harus lebih meningkatkan promosi dan kualitas layanan agar customer merasa puas dan tetap setia pada perusahaan. Customer tentu mengharapkan banyaknya promo menarik dan layanan yang sesuai dengan harapannya. Maka dapat di katakan bahwa kepuasan customer sangat penting untuk perkembangan perusahaan Jika customer merasa tidak terpuaskan ada kemungkinan customer akan mencari perusahaan lainnya, customer yang merasa terpuaskan akan memberikan tambahan nilai positif yaitu kesetiaan customer.

Karena sekarang ini customer semakin cepat untuk menyebarkan berita melalui internet tentang puas atau tidaknya terhadap produk atau jasa yang diterima. Berikut beberapa penelitian tentang analisis kepuasan akhir yang telah ditelaah oleh penulis.

1. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna E-Learning Dengan Penerapan Model *End Using Computing Satisfaction (Eucs)* (Marlindawati dan Poppy Indriani, 2016).

2. Analisa Sistem Informasi Entri Krs Online pada Universitas Bina Darma Dengan Menggunakan Metode End-User Computing (Euc) Satisfaction (Jefri Gumilar Pratama, S.Kom, Afriyudi, M.Kom., Ilman Zuhri Yadi, M.M., M.Kom., 2012).

Maka analisa yang tepat dalam melakukan penelitian ini menurut penulis adalah menggunakan metode End User Computing Satisfaction EUCS. Penggunaan metode End User Computing Satisfaction dianggap cocok untuk melihat tingkat kepuasan customer dengan lima variable yang di miliki oleh metode ini yaitu dari segi *Content* (isi), *Accuracy* (keakuratan), *Format* (bentuk), *ease of use* (kemudahan), dan *Timeliness* (ketepatan waktu). Metode ini juga dapat di gunakan untuk mengevaluasi berbagai macam prosedur operasional di dalam organisasi, perusahaan institusi terkait maupun lembaga pemerintahan. Hasil dari analisa ini berupa pernyataan yang menilai kelemahan dan kekurangan atau baik dan buruk penggunaan dari Aplikasi MySmartfren tersebut.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kualitas Aplikasi Mysmartfren Terhadap Kepuasan Customer Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction Eucs (Studi Kasus Galeri Smartfren Jakabaring Palembang)**”.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dan uraian diatas, maka berikut rumusan masalah pada penelitian ini yang muncul sebagai acuan untuk analisis adalah sebagai berikut :

- Bagaimana mengukur tingkat kepuasan customer menggunakan metode *End Use Computing Satisfaction*

## 1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran dari pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan dari penelitian ini akan tercapai penelitian ini dibatasi pada pengguna Metode EUCS untuk mengetahui pengaruh dari setiap variabel Isi, Akurasi, Bentuk, Kemudahan Pengguna dan ketepatan waktu pada analisis kepuasan customer aplikasi MySmartfren di Galeri Smartfren Jakabaring Palembang.

## **1.4. Tujuan dan Manfaat**

### **1.4.1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dan manfaat dari penelitian ini adalah ;

1. Untuk menganalisa tingkat kepuasan customer terhadap aplikasi MySmartfren menggunakan Metode Eucs
2. Untuk mengetahui indikator dari setiap variabel EUCS yang berpengaruh terhadap kepuasan Customer Smarttfren

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

1. Penelitian ini di harapkan dapat memberikan solusi untuk lebih meningkatkan kepuasan customer terhadap aplikasi MySmartfren
2. Hasil dari penelitian ini dapat mengetahui indikator variabel Eucs terhadap Pengguna aplikasi MySmartfren yang perlu di perbaiki agar dapat digunakan dalam meningkatkan kepuasan customer.
3. Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya serta dapat menambah wawasan dalam mengevaluasi Aplikasi MySmartfren.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

### **BAB I. PENDAHULUAN**

Pada bagian ini berisi latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II. LANDASAN TEORI**

Dalam penelitian ini akan menjelaskan landasan teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

### **BAB III. METODOLOGI PENLITIAN**

Pada bab ini akan membahas waktu dan tempat, alat dan bahan, data penelitian metode penelitian, metode pengumpulan data dan metode analisis.

#### **BAB IV. PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini mencakup hasil dan pembahasan dari penerapan Metode Eucs untuk menganalisis kualitas aplikasi mysmartfren terhadap kepuasan customer

#### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini akan menjelaskan secara garis besar mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.