

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Dalam perkembangannya informasi dan berita dalam bentuk apapun mulai dari hiburan, perekonomian, politik, pendidikan, kebudayaan, bencana alam ataupun hal lain yang areanya mencakup global dapat ditelusuri dengan menggunakan internet. Pada masa yang modern seperti ini, internet memiliki pengaruh besar dalam kehidupan manusia. Segala bentuk informasi yang sifatnya tidak terbatas bisa didapatkan melalui internet. Pengguna internet dapat mencari informasi, tukar pesan data dan lain sebagainya hanya dalam hitungan detik. Kehadiran internet dalam segala kemudahannya menjadikan masyarakat meninggalkan media informasi lainnya.

Keberadaan sistem informasi dalam sebuah organisasi sekarang ini bukan lagi hanya sebagai sistem pendukung melainkan menjadi sistem yang harus ada bahkan ikut menentukan keberhasilan suatu organisasi. Sistem yang didukung Teknologi Informasi dapat memberikan nilai lebih bagi organisasi jika didesain menjadi sistem informasi yang efektif dan efisien. Tetapi pengukuran atau penilaian kualitas sistem informasi yang efektif tidak mudah untuk dilakukan [1].

PT Telekomunikasi Indonesia membuka portal layanan publik secara elektronik untuk pengguna kartu Telkomsel melalui aplikasi yang bernama MyTelkomsel yang dapat didownload di Playstore/Appstore. Aplikasi ini

memiliki banyak fitur untuk para pengguna kartu telkomsel mulai dari cek kuota internet, cek pulsa, beli kuota internet dan yang lain sebagainya.

Berdasarkan hasil dari kuesioner yang saya buat dari tanggal 29 oktober 2020 sampai dengan 4 november 2020 yang diisi oleh 50 responden kota jambi alasan paling banyak mereka menginstal aplikasi MyTelkomsel ini adalah untuk mengecek pulsa dan kuota, dan untuk membeli paket internet. Kelemahan yang paling sering dikeluhkan pada aplikasi ini yaitu ada pada aplikasinya yang berat sehingga loadingnya lama sebesar 32%, login error 28%, masalah sinyal 24%, dan masalah promo 16%. Alasan para responden masih memakai aplikasi MyTelkomsel ini kebanyakan karena lebih mudah untuk cek informasi kuota dan pulsa serta membeli kuota tanpa harus melakukan *call*. Maka dari itu aplikasi ini membutuhkan evaluasi untuk mengetahui kualitasnya dan apa saja yang perlu ditingkatkan agar dapat memuaskan para penggunanya.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode *E-Service Quality* atau yang dikenal juga sebagai *E-Servqual* merupakan versi baru dari *Service Quality* (*servqual*). Menurut Jonathan [2] “*E-Servqual* dikembangkan untuk mengevaluasi suatu pelayanan yang diberikan pada jaringan internet”. *E-Servqual* ini memiliki tujuh dimensi, 4 Dimensi utama yaitu: *Efficiency*, *Fulfillment*, *System Availability*, *Privacy*, sementara 3 dimensi yaitu: *Responsiveness*, *Compensation*, *Contact*.

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas penulis mengambil judul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Mytelkomsel”

1.2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana menganalisis tingkat kualitas layanan aplikasi MyTelkomsel dengan metode *E-Servqual*?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas layanan aplikasi Mytelkomsel terhadap kepuasan pengguna?
3. Adakah pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi MyTelkomsel?

1.3. BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada batasan masalah, adapun batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian hanya dilakukan pada aplikasi MyTelkomsel.
2. Metode yang digunakan adalah metode *E-Servqual*.
3. Pengumpulan data menggunakan kuesioner melalui *Google Form*.
4. Responden pada penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan aplikasi MyTelkomsel di Kota Jambi.
5. Software pengolahan data yang digunakan adalah SPSS.

1.4. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi MyTelkomsel.
2. Untuk mengetahui variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel.
3. Untuk mengetahui variabel mana yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan pada aplikasi MyTelkomsel

1.4.2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat Membantu pihak MyTelkomsel untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi MyTelkomsel dan meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan kebutuhan pengguna.
2. Menambah pengetahuan dan wawasan penulis dalam penelitian ini.
3. Sebagai referensi bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian selanjutnya.

1.5. SISTEMATIKA PENULISAN

Laporan penelitian ini dibuat dalam sistematika yang sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang benar dan dibagi dalam bab-bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori dasar yang mendukung penelitian ini, dikutip dari buku, jurnal dan lain-lain. Teori yang dipakai mengenai *E-Servqual*, aplikasi MyTelkomsel, dan software SPSS V25.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang uraian secara rinci desain, metoda atau pendekatan yang akan digunakan dalam menjawab penelitian untuk mencapai tujuan penelitian, serta alat-alat dan bahan-bahan pendukung untuk melakukan penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum model yang digunakan, hipotesis, dan pengembangan kuesioner yang digunakan.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang model konseptual, analisis data statisti deskriptif, pengujian – pengujian dan hipotesis

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini terdapat kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran yang berhubungan dengan hasil penelitian ini untuk pengembangan penelitian selanjutnya.