

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Berbicara tentang teknologi informasi pada saat ini, teknologi telah berpengaruh besar pada berbagai aspek kehidupan manusia termasuk dalam hal komunikasi dan interaksi sosial. Salah bentuk teknologi yang terus berkembang adalah aplikasi seluler, yang telah menjadi salah satu metode paling terkenal yang di gunakan pengguna untuk mengakses informasi, Berkomunikasi dan melakukan transaksi bisnis. Salah satu contoh nyata dari penerapan tersebut adalah aplikasi MyTelkomsel yang memberikan data mengenai sisa pulsa, kouta internet yang di gunakan, masa berlaku kartu Sim, dan sejenisnya Maka dengan maksud dengan pembuatan aplikasi ini adalah untuk memberikan kemudahan kepada pengguna *smartphone* dalam mengakses informasi terkait SIM yang berlangganan ke suatu provider telekomunikasi[1]

Penerapan teknologi internet ini tidak lepas dari kebutuhan masyarakat akan adanya pusat layanan informasi yang dapat membantu aktivitas mereka dalam bidang layanan informasi. Berdasarkan data pengguna intrnet yang banyak berlomba-lomba untuk mengembangkan sebuah aplikasi yang digunakan sebagai alat bantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan layanan informasi. Kebutuhan masyarakat saat ini tidak jauh dari pertukaran informasi melalui media seluler. Berdasarkan kebutuhan tersebut mendorong para pelaku bisnis telekomunikasi bersaing dalam perluasan jaringan bisnis dengan cara menerapkan teknologi informasi bisnis dengan cara menerapkan teknologi informasi pada pelayanannya.

Salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan telekomunikasi seluler adalah Telkomsel[2].

MyTelkomsel adalah layanan berbentuk aplikasi yang di luncurkan Telkomsel untuk memberikan kemudahan mengelolah akun dan mengakses layanan pelanggan dengan menggunakan smartpone. Pengguna bisa mengunduhnya melalui App Store untuk ios dan Playstore untuk Android. Lewat MyTelkomsel para pelanggan/penguna dapat melihat kouta internet,membeli paket internet ataupun berbagai internet (Flash Gift), melihat saldo pulsa, beli paket. Dalam hal ini telkomsel mengutamakan fungsi dari aplikasi MyTelkomsel sebagai bentuk loyalitas kepada pelanggan setia Telkomsel.

Telkomsel tentu tidak boleh terlena prestasi ini karena kompetitor juga semakin menarik perhatian masyarakat untuk menjadi pelanggannya. Apabila saat ini Telkomsel mengalami permasalahan baik internal maupun eksternal. Kualitas produk Telkomsel yang menjadi permasalahan yaitu dalam hal jaringan karena produk Telkomsel memiliki jaringan yang luas di seluruh indonesia mengakibatkan sering terjadi gangguan jaringan di berbagai tempat. Dalam hal harga, Telkomsel cenderung memberikan tarif telepon/sms yang lebih tinggi di bandingkan operator lain. Situasi persaingan yang semakin ketat antara perusahaan atau institusi penyediaan produk di berbagai pasar dengan bermacam keunggulan serta nilai lebih yang di tawarkan oleh para pesaing, sehingga sulit bagi perusahaan untuk merebut pangsa pasar pesaing. Selain itu, untuk memasuki pasar baru memerlukan biaya cukup besar. Oleh karen itu alternatif yang lebih baik adalah melakukan berbagai upaya untuk mempertahankan pasar yang sudah ada, salah satunya adalah

melakukan usaha untuk memberikan kepuasan bagi konsumen[3].

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut sebagai bahan penelitian dengan judul “ **ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI MYTELKOMSEL TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL** ”

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan Latar belakang diatas, maka perumusan masalah yang dapat dilakukan yaitu:

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan MyTelkomsel terhadap kepuasan pengguna?
2. Indikator apa saja yang perlu di perbaiki guna meningkatkan kualitas pelayanan MyTelkomsel terhadap kepuasan pengguna?

1.3 BATASAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, maka batasan masalah yang dapat dilakukan yaitu:

1. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas layanan MyTelkomsel terhadap kepuasan pengguna.
2. Responden dari penelitian ini adalah pengguna aplikasi MyTelkomsel.
3. Untuk menganalisis kualitas layanan MyTelkomsel terhadap kepuasan pengguna digunakan dengan menggunakan metode *Electronik Service Quality* (E-Servqaula). Menggunakan 7 dimensi *Efficienci, Rehability, fullfillment, Privacy, Responsvines dan Contack*.
4. Pada tahap pengumpulan dan analisis data yang dilakukan pembuatan instrumen

pengukuran berupa kuesioner, pengumpulan data dan analisis data.

Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis statistik deskripsi dan analisis statika inferensial. Hal ini dari pengumpulan data kuesioner akan di olah dan analisis sehingga menghasilkan kesimpulan.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan Latar belakang masalah penelitian ini bertujuan ini :

1. Mengatasi bagaimana pengaruh kualitas layanan MyTelkomsel terhadap pengguna.
2. Mengetahui indikator apa saja yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kualitas pelayanan MyTelkomsel terhadap kepuasan pengguna.

1.4.2. Manfaat Penelitian

1. Bagi pengelola layanan MyTelkomsel, penelitian ini diharapkan dapat membantu untuk mengetahui tingkat kepuasan penguannya.
2. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dalam menganalisis hal-hal yang berhubungan dengan masalah kualitas layanan.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk mempermudah dalam memahami penulis laporan penelitian ini, maka penulis menyajikan sistematika penulisan ini sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas tentang latar belakang masalah yang mendasari penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian yang ingin dicapai dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dengan masalah yang diteliti yang mengarah pada pokok permasalahan yang di angkat oleh penelitian dari berbagai literature yang bersumber dari buku dan jurnal.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini akan dijelaskan terhadap proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian ini dan metode-metode yang akan digunakan untuk analisis kualitas layanan aplikasi MyTelkomsel serta alat bantu dalam penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini berisi tentang model dan instrumen penelitian mengenai kualitas layanan aplikasi MyTelkomsel dengan menggunakan metode e-servqual.

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil dari analisis serta perhitungan dari hipotesis yang telah dilakukan .

BAB VI : PENUTUP

Bab ini menguraikan kesimpulan yang diperoleh dari tahap-tahap analisi yang telah dilakukan secara saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya.