

BAB I

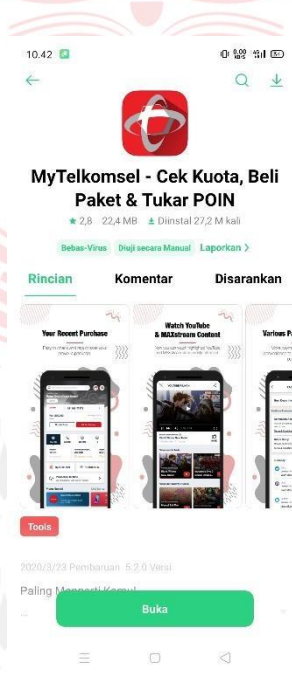
PENDAHULUAN

Pada bab berikut menjelaskan mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat dari penelitian ini

1.1 Latar Belakang

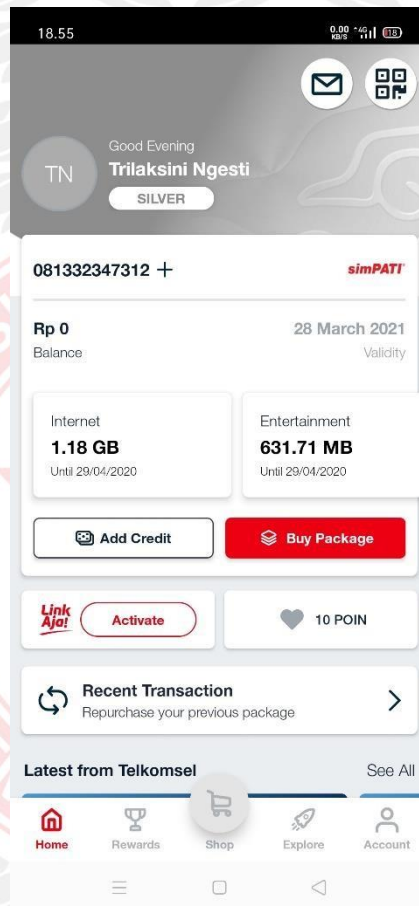
Aplikasi *mobile* MyTelkomsel merupakan aplikasi *self service* yang diluncurkan oleh *provider* Telkomsel untuk memberikan kemudahan kepada pengguna KartuHalo, Simpati, Kartu AS, dan LOOP dalam mengelola akun dan mengakses layanan yang dihadirkan Telkomsel melalui Smartphone berbasis Android maupun iOS.

Aplikasi mobile MyTelkomsel dirilis pada tahun 2013 di *Google Play Store (Android)* dan *App Store (IOS)*. Aplikasi MyTelkomsel hingga saat ini sudah diinstall pada perangkat sebanyak 27,2 juta kali yang bisa dilihat pada Gambar 1.1.



Gambar 1. 1 Jumlah Penginstall
(Sumber : APP MARKET 2020)

Melalui aplikasi mobile MyTelkomsel pelanggan dapat melihat kuota internet, membeli paket data ataupun berbagi internet (*flash gift*), melihat saldo pulsa, membeli pulsa, membayar tagihan KartuHALO dan membeli paket bicara , SMS dan Roaming hingga melihat PUK jika kartu terblokir. Dengan adanya aplikasi mobile MyTelkomsel perusahaan dapat memantau setiap pelayanan yang diberikan serta keluhan apa saja yang dihadapi oleh pelanggannya.

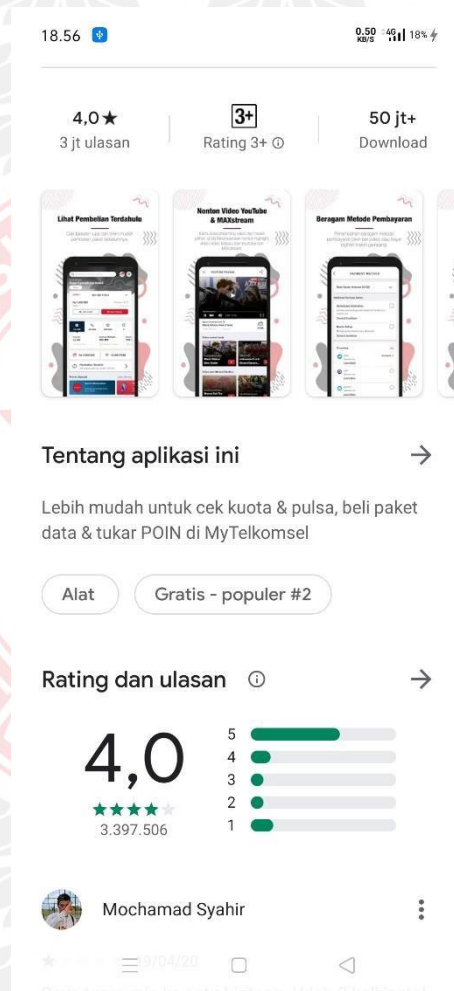


Gambar 1. 2 User Interface MyTelkomsel
(sumber : Aplikasi Mobile MyTelkomsel 2020)

Pada gambar diatas adalah fitur yang diberikan oleh *provider* Telkomsel pada aplikasi MyTelkomsel akan mempermudah pelanggan untuk melakukan layanan tanpa ribet. MyTelkomsel merupakan bentuk aplikasi untuk digunakan untuk para pelanggan dengan memanfaatkan teknologi yang sedang berkembang.

Dalam meningkatkan kualitas layanan yang dilakukan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia. Tbk melalui aplikasi MyTelkomsel. Menurut Keller

(2016), terdapat sembilan jenis dimensi yang didapat digunakan untuk menganalisis kualitas produk yaitu bentuk form, fitur (*Features*), kinerja kualitas (*Performance quality*), kesesuaian kualitas (*Conformance quality*), daya tahan (*Durability*), kehandalan (*Reliability*), kemampuan perbaikan (*Repairability*), kemampuan perbaikan (*Repaiability*), gaya (*Style*) dan kostumisasi (*Customization*). Produk yang berkualitas akan mendapatkan respon yang baik juga dan juga sebaliknya produk yang memiliki kualitas buruk akan mendapatkan respon yang buruk juga.



Gambar 1. 3 Rating Aplikasi MyTelkomsel
(Sumber : Google PlayStore , 2020)

Pada Gambar 1.3 aplikasi *mobile* MyTelkomsel mendapatkan *rating* yang memuaskan dari pengguna *Google PlayStore*. Pada pengguna *Google PlayStore*

sebanyak 3.397.506 yang sudah memberikan rating kepada aplikasi MyTelkomsel dan mendapatkan total rating sebesar 4,0.

Berdasarkan tingkat kesuksesan tersebut, Peneliti ingin mencoba mengkaji ulang dengan *scope* wilayah yang lebih kecil . Dan melihat berapakah nilai tingkat kesuksesan yang akan didapatkan dengan menggunakan metode DeLone and McLean.

Model untuk penelitian ini menggunakan model DeLone and McLean. Hal ini dikarena model DeLone and McLean membahas tentang kesuksesan sistem informasi yang berisi tentang kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan manfaat bersih (*net benefit*) sangat cocok untuk pematangan atau implementasi suatu sistem. Dengan menggunakan metode ini maka bisa meningkatkan kualitas aplikasi MyTelkomsel sehingga secara tidak langsung bisa meningkatkan rating aplikasi.

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menjadikan bahan evaluasi atau masukan kepada pihak pengelola aplikasi MyTelkomsel dalam mengetahui pengaruh bagaimana penggunaan (P), kualitas layanan (KL), kualitas informasi (KI), kualitas sistem (KS) dan kepuasan pengguna (KP) aplikasi MyTelkomsel terhadap manfaat bersih yang didapat dari aplikasi MyTelkomsel tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Apakah penggunaan (P) berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih (MB) ?
- b. Apakah kualitas layanan (KL) berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih (MB) ?
- c. Apakah kualitas informasi (KI) berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih (MB) ?
- d. Apakah kualitas sistem (KS) berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih (MB) ?

- e. Apakah kepuasan pengguna (KP) berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih (MB) ?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan permasalahan diatas , maka tujuan penelitian ini adalah melakukan analisis kesuksesan sistem informasi pada aplikasi MyTelkomsel berdasarkan model DeLone and McLean.

- a. Pengaruh penggunaan (P) berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih (MB)
- b. Pengaruh kualitas layanan (KL) berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih (MB)
- c. Pengaruh kualitas informasi (KI) berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih (MB)
- d. Pengaruh kualitas sistem (KS) berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih (MB)
- e. Pengaruh kepuasan pengguna (KP) berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih (MB)
- f. Pengaruh faktor variable (x) berpengaruh signifikan terhadap faktor variable (y)

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka batasan masalah dalam penelitian berikut adalah:

- a. Aplikasi yang diteliti adalah aplikasi MyTelkomsel
- b. Responden khusus pengguna aplikasi MyTelkomsel wilayah kecamatan Kebomas kabupaten Gresik
- c. Metode yang digunakan dalam mencari data adalah menyebarkan kuisioner secara online.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang bisa didapat dari penelitian ini adalah:

a. Bagi perusahaan

Penelitian ini dapat diharapkan menjadi bahan informasi yang berguna bagi PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Mengenai analisis kesuksesan sistem informasi pada aplikasi MyTelkomsel.

b. Bagi universitas

- Terjalannya kerjasama “bilateral” antara universitas dengan perusahaan.
- Menjadi referensi bila diadakan penelitian lebih lanjut terhadap analisis kesuksesan sistem informasi

c. Bagi penulis

Dalam penelitiannya diharapkan dapat menambah pengetahuan penulis dan dapat menerapkan teori yang pernah diperoleh selama perkuliahan dan serta hasil penelitian dipergunakan dalam penyusunan tugas akhir.

d. Bagi pembaca

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menambah wawasan teruntuk para pembaca dan dapat menjadi bahan referensi bagi penelitian lebih lanjut yang dapat mengungkap permasalahan mengenai analisis kesuksesan sistem informasi.