

BAB I

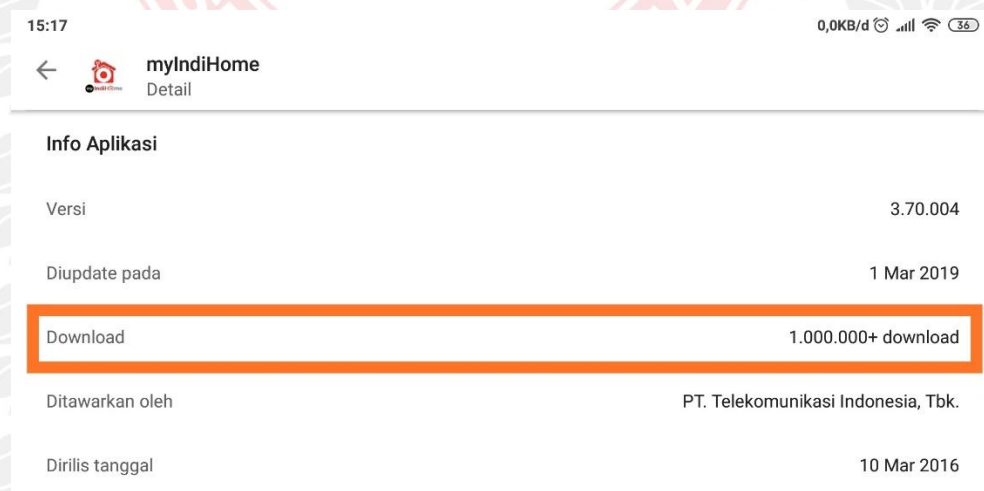
PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang penelitian ini, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan serta manfaat dari penelitian ini.

1.1 Latar Belakang

Aplikasi mobile myIndiHome adalah aplikasi yang dibuat oleh perusahaan BUMN yaitu PT. Telekomunikasi Indonesia. Tbk untuk mudah menyampaikan informasi, ide maupun penawaran terbaru bagi pelanggan. Sehingga pelanggan juga dapat menyampaikan komentarnya terhadap produk atau penawaran dari perusahaan dan juga mempermudah pelanggannya menyampaikan keluhannya.

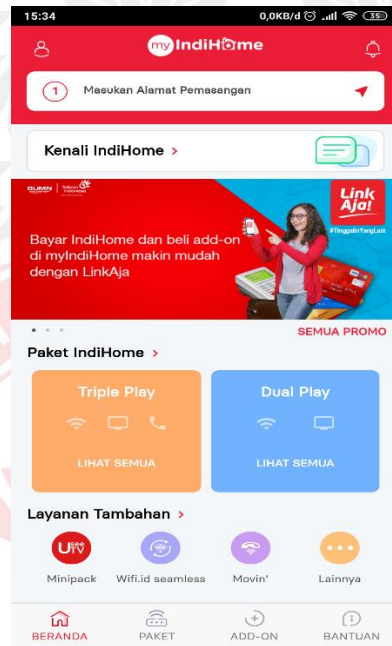
Aplikasi mobile My Indihome dirilis pada tanggal 10 Maret 2016 di *Google Play Store (Android)* dan *App Store (IOS)* dengan mengusung *tagline* “myIndiHome : Mudah, Nyaman dan Pasti bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja”. Aplikasi myIndiHome hingga saat ini sudah didownload sebanyak 1.000.000+ kali yang bisa dilihat pada Gambar 1.1.



Gambar 1. 1 Jumlah Pengunduh (Sumber : Google Play Store 2019)

Aplikasi mobile myIndiHome berfungsi untuk berlangganan IndiHome, aktivasi *OTT Video Streaming*, *registrasi* berbagai macam fitur

tambahan, melaporkan gangguan layanan IndiHome, cek tagihan, cek poin myIndiHome, info pemakaian, menyediakan layanan *free movie* dan layanan menarik lainnya. Dengan adanya aplikasi mobile myIndiHome perusahaan dapat memantau setiap pelayanan yang diberikan serta keluhan apa saja yang dihadapi oleh pelanggannya.

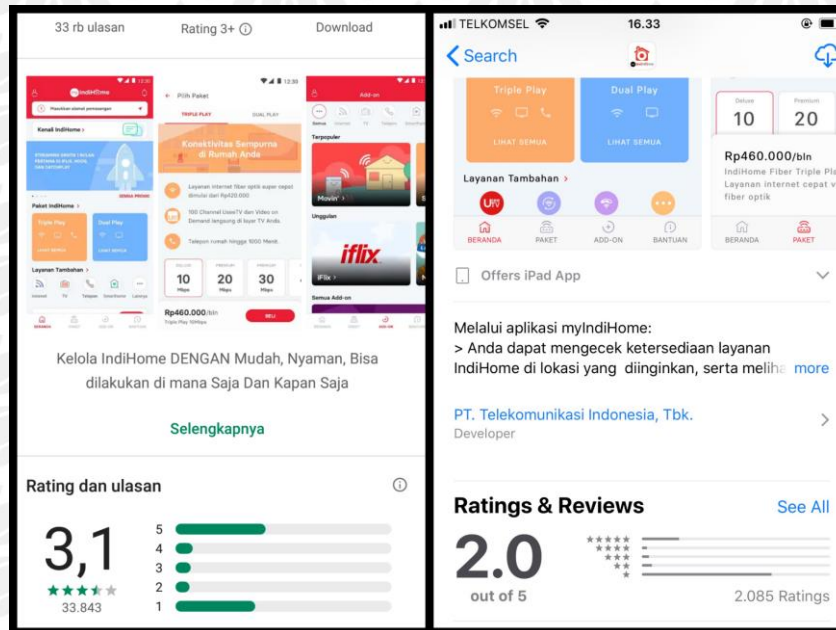


Gambar 1. 2 User Interface My Indihome
(sumber : Aplikasi Mobile IndiHome 2019)

Pada gambar diatas adalah fitur yang diberikan oleh IndiHome pada aplikasi myIndiHome akan mempermudah pelanggan untuk melakukan layanan tanpa pergi ke kantor telkom terdekat. myIndiHome merupakan salah satu bentuk aplikasi untuk digunakan pelanggan dengan memanfaatkan teknologi yang sedang berkembang.

Dalam meningkatkan kualitas layanan produk internet IndiHome yang dilakukan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia. Tbk yaitu dengan adanya aplikasi My Indihome. 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 memiliki kualitas baik 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 myIndiHome
(Sumber : *Google PlayStore* dan *App Store*, 2019)

Pada Gambar 1.3 aplikasi mobile myIndiHome mendapatkan rating kurang memuaskan dari pengguna *Google PlayStore* maupun pengguna *App Store*. Pada pengguna *Google PlayStore* sebanyak 33.843 yang sudah memberikan rating kepada aplikasi myIndihome dan mendapatkan total rating sebesar 3,1 sedangkan untuk pengguna *App Store* sebanyak 2.085 yang sudah memberikan rating kepada aplikasi myIndiHome dan mendapatkan total rating yang rendah ketimbang pengguna *Google PlayStore* yaitu sebesar 2.0.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan, model yang pas untuk penelitian ini adalah dengan menggunakan model DeLone and McLean karena 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 myIndiHome sehingga secara tidak langsung bisa meningkatkan rating aplikasi.

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menjadikan bahan evaluasi atau masukan kepada pihak pengelola aplikasi myIndiHome dalam mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan dan kepuasan pengguna aplikasi myIndiHome terhadap manfaat bersih yang didapat dari aplikasi myIndiHome tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

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

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

1.3 Tujuan Penelitian

Dengan mengacu pada rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah melakukan analisis kesuksesan sistem informasi pada aplikasi myIndiHome berdasarkan model DeLone and McLean.

- a. Pengaruh kualitas sistem (KS) berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih (MB)

- b. Pengaruh kualitas informasi (KI) berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih (MB)
- c. Pengaruh kualitas layanan (KL) berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih (MB)
- d. Pengaruh penggunaan (P) berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih (MB)
- e. Pengaruh kepuasan pengguna (KP) berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih (MB)

1.4 Batasan Masalah

Dari permasalahan yang telah diuraikan di atas maka batasan masalah dalam penelitian kali ini adalah:

- a. Aplikasi yang diteliti adalah aplikasi myIndiHome
- b. Responden khusus pengguna aplikasi myIndiHome wilayah kecamatan Kebomas kabupaten Gresik
- c. Metode yang digunakan dalam mencari data adalah menyebarkan kuisisioner *online* dan *offline*.

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 myIndiHome.
- b. Bagi universitas
 - Terjalannya kerjasama "*bilateral*" antara universitas dengan perusahaan.
 - Menjadi refrensi bila diadakan penelitian lebih lanjut terhadap analisis kesuksesan sistem informasi
- c. Bagi penulis
Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan penulis dan menerapkan teori yang pernah didapat selama perkuliahan dan juga hasil penelitian ini ditujukan dalam penyusunan tugas akhir.

d. Bagi pembaca

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

