

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Saat ini perkembangan teknologi informasi menjadi bagian yang sangat penting, hampir di semua kalangan terlebih pada suatu perusahaan atau sebuah lembaga pendidikan. Hal ini dapat dilihat dari tingginya kebutuhan dan minat para pengguna. Teknologi informasi yang baik sangat berperan dalam mendukung kegiatan operasional dan proses bisnis suatu organisasi. Sistem yang terintegrasi memberikan keuntungan bagi organisasi untuk menjalankan tugas dan fungsinya yang pada akhirnya dapat memenuhi kebutuhan informasi para pengguna. Perkembangan penggunaan teknologi juga membuka peluang bagi perusahaan yang bergerak dalam penyediaan dukungan terhadap penggunaan Teknologi.

PT. Telkom, Tbk sebagai salah satu badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa komunikasi. Berbagai jasa teknologi dan komunikasi yang saat ini digunakan masyarakat menjadi produk yang disediakan, salah satunya penyediaan koneksi internet. Pemenuhan akan kebutuhan teknologi internet dijawab dengan dikembangkannya produk berbasis pemenuhan kebutuhan atas akses internet. Salah satu produknya adalah *speedy* yang telah berubah seiring perkembangan teknologi menjadi *Indihome* (Indonesia *digital home*).

Pada saat ini, PT. Telkom, Tbk dituntut untuk meningkatkan pelayanan akan sarana dan prasarana telekomunikasi yang diperlukan oleh masyarakat khususnya konsumen atau pelanggan jasa Telkom. Seiring dengan kemajuan ilmu

pengetahuan dan teknologi informasi dan komunikasi pada saat ini telah melahirkan suatu persaingan yang sangat kompetitif antar sesama penyedia layanan sejenis. Hal ini, tentu saja menuntut kemampuan manajemen pelayanan untuk memberikan respon yang cepat, tepat dan akurat kepada konsumen atau pelanggan.

Sebagai perusahaan dalam bidang telekomunikasi, PT. Telkom, Tbk, teknologi informasi memiliki peran yang sangat penting. Begitu pula dengan perkembangan sistem pelayanan terhadap keluhan maupun info produk yang telah dipusatkan pada suatu sistem tertentu yang akan mencatat dan menanggapi keluhan dari pelanggan. *IndiHOME* atau *Indihome* merupakan salah satu produk layanan dari PT. Telkom kepada masyarakat, berupa paket layanan komunikasi dan data seperti telepon rumah (*voice*), internet (*Internet on Fiber* atau *High Speed Internet*), dan layanan televisi interaktif (*USee TV Cable, IP TV*). Meskipun memiliki beberapa sarana untuk menampung semua keluhan pelanggan di Indonesia, namun dalam kenyataannya masih banyak keluhan pelanggan yang belum dapat terselesaikan dengan baik yang perlu diperhatikan (Kurniawati & Manuputty, 2013).

Untuk melayani kebutuhan pelanggan *Indihome* dalam hal penanganan keluhan gangguan maupun permintaan pasang baru, Telkom menyediakan beberapa *channel* atau pilihan beberapa fitur agar pelanggan dapat dengan mudah berinteraksi dengan Telkom. Banyaknya jumlah pengguna *Indihome* yang akan terus bertambah, membuat PT. Telkom, Tbk harus meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan baik untuk melayani pemasangan baru, penambahan layanan, migrasi paket, informasi tagihan hingga laporan keluhan gangguan layanan.

Mengenai layanan tersebut sebenarnya Telkom sudah menyediakan beberapa cara untuk dapat melayani pelanggan diantaranya adalah dengan datang langsung ke Plasa Telkom terdekat atau melalui *Call Center* Telkom 147. Selain itu, Telkom juga menyediakan layanan berbasis aplikasi mobile yaitu aplikasi *MyIndiHome*. Aplikasi *MyIndiHome* sendiri saat ini (27/01/2019) di *Google Playstore* sudah mencapai 1 juta download dengan rating 3.1 dari skala 5.

Dengan menggunakan aplikasi *MyIndiHome*, pelanggan tidak perlu datang ke Plasa Telkom maupun menghubungi Telkom 147 untuk mendapatkan layanan. Beberapa fitur yang disediakan meliputi pemasangan baru, penambahan layanan, migrasi paket, informasi tagihan hingga laporan keluhan gangguan layanan. Pengguna aplikasi ini sendiri terdiri dari pelanggan maupun non pelanggan. Hasil evaluasi ini nantinya dapat digunakan sebagai acuan untuk melakukan perbaikan dalam pembaruan (*update*) aplikasi ini kedepannya oleh PT. Telkom melalui pengembang aplikasi, khususnya pada bagian antarmuka pengguna (Firmansyah, 2016).

Dalam penelitian ini, untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap respon cepat tanggap layanan aplikasi *mobile myindihome* menggunakan kombinasi metode *ServQual* dan *WebQual*. Berdasarkan teori *service quality (ServQual)* digunakan untuk mengetahui kepuasan terhadap aplikasi tersebut, apakah ada pengaruh variabel *reliability, responsiveness, empathy, assurance, dan tangible* terhadap kepuasan pengguna baik perorangan maupun kelompok (Firliana dkk., 2016). Sedangkan berdasarkan instrumen *webqual 4.0* mengidentifikasi situs *web* berdasarkan tiga variabel yaitu *usability, information quality, dan service interaction quality*. Ketiga variabel ini selanjutnya dimodifikasi oleh peneliti.

Setiap variabel akan didukung dengan indikator-indikator yang menjadi kunci dalam penyusunan pernyataan yang akan diuji kepada responden. Maka hasil pengukuran tersebut menunjukkan bahwa jika variabel subyektif (*ServQual*) dari indeks usabilitas ditingkatkan, maka variabel obyektif dari indeks usabilitas (*WebQual*) juga akan meningkat secara signifikan (Hermanto dkk., 2017).

Maka berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut lagi dengan judul; “Evaluasi kepuasan pengguna terhadap respon cepat tanggap layanan aplikasi *mobile myindihome* berdasarkan metode *servqual* dan Metode *Webqual* di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Kota Palembang”.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka peneliti akan mengidentifikasi beberapa masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Respon pelayanan yang belum terkendali saat melonjaknya jumlah keluhan dari pelanggan.
2. Menurunnya kepuasan konsumen terhadap produk *Indihome*
3. Belum ada bukti empiris kepuasan pengguna terhadap aplikasi *mobile myindihome*.

## **1.3. Batasan Masalah**

Adapun pokok permasalahan yang telah diuraikan dalam penelitian ini, maka batasan masalah yang akan difokuskan pada masalah no 3 yaitu untuk melakukan *study* empiris dengan menyediakan bukti data yang nyata dalam mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap respon cepat tanggap layanan

aplikasi *mobile my indihome* sehingga tersedia data empiris berdasarkan dimensi *responsiveness* dari metode *servqual*.

#### **1.4. Rumusan Permasalahan**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana kepuasan pengguna terhadap respon cepat tanggap layanan aplikasi *mobile my Indihome* pada PT. Telkom?
2. Seberapa besar pengaruh faktor-faktor kepuasan pengguna terhadap respon cepat tanggap layanan aplikasi *mobile my Indihome* dalam *servqual* pada PT. Telkom?"

#### **1.5. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui respon pelayanan aplikasi *mobile myindihome*.
2. Mengetahui pengaruh respon pelayanan terhadap pengguna aplikasi *mobile my Indihome*.
3. Mengetahui tingkat kepuasan teknologi informasi layanan pengguna aplikasi *mobile myindihome* saat ini.
4. Mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh atau tidak terhadap respon cepat tanggap layanan pengguna aplikasi *myindihome*.

#### **1.6. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini diambil oleh penulis dalam melakukan penelitian ini adalah:

1. Mengurangi terjadinya penurunan respon layanan terhadap aplikasi *mobile my Indihome*.

2. Meningkatkan layanan pengguna aplikasi *mobile my Indihome*.

### **1.7. Ruang Lingkup Penelitian**

Dalam penulisan tesis ini, penulis akan membatasi ruang lingkup penelitian dengan menitik beratkan permasalahan yang akan dibahas, yaitu :

1. Penelitian ini hanya membahas proses respon cepat tangggp layanan aplikasi *mobile myIndihome*.
2. Penelitian dilakukan terhadap layanan pengguna aplikasi *mobile myIndihome*.
3. Objek Penelitian dilakukan pada Plasa Telkom Palembang.

### **1.8. Susunan dan Struktur Tesis**

Susunan dan struktur proposal tesis ini maksudnya agar dapat memberikan garis besarnya secara jelas sehingga terlihat hubungan antara bab yang satu dengan bab yang lainnya. Susunan dan struktur proposal tesis dijabarkan di bawah ini sebagai berikut :

## **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini membahas tentang latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, serta susunan dan struktur tesis.

## **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Pada bab ini membahas tentang penelitian terdahulu, kajian pustaka, dan hipotesis penelitian yang akan dilakukan.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini pembahasannya yang terdiri dari metode penelitian yang digunakan dan metode pengumpulan data penelitian.

#### **BAB IV ANALISIS DATA PENELITIAN**

Pada bab ini membahas tentang gambaran objek penelitian dan uraian analisis data penelitian.

#### **BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini membahas secara rinci pemecahan masalah melalui hasil analisis data penelitian yang disajikan dalam bentuk deskripsi berupa tabel dan gambar untuk memperjelas hasil penelitian.

#### **BAB VI PENUTUP**

Pada bab ini terdiri atas kesimpulan atas penelitian yang telah dilakukan dan saran untuk penelitian selanjutnya.