

BAB 1

PENDAHULUAN

1. LATAR BELAKANG

Di era serba digital *internet* sudah menjadi bagian dari keseharian masyarakat guna mendukung pembentukan masyarakat digital. Salah satu perusahaan yang mendukung yaitu BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang bergerak di bidang jasa teknologi informasi dan komunikasi terbesar di Indonesia yaitu PT. Telekomunikasi Indonesia,

PT. Telekomunikasi Indonesia merupakan perusahaan informasi dan komunikasi serta menyediakan jasa dan jaringan *internet* dan telekomunikasi secara lengkap di seluruh wilayah Indonesia. Salah satu produk dari PT. Telekomunikasi Indonesia adalah jaringan *internet* yang bernama *Indihome*.

Sebagai salah satu penyedia layanan internet cepat bagi masyarakat di Indonesia yaitu *Indihome*, *Indihome* memahami peran penting dalam layanan berbasis aplikasi di era digital oleh karena itu, sebagai bentuk adaptasi terhadap perkembangan zaman sekaligus upaya untuk memudahkan pelanggan dalam mengakses layanannya, IndiHome menghadirkan aplikasi digital yang bernama Aplikasi MyIndiHome. Aplikasi MyIndiHome adalah salah satu aplikasi yang dirilis oleh Telkom Indonesia, yang fungsinya ditujukan untuk pengguna yang telah berlangganan *internet Indihome*. Dengan memakai Aplikasi *MyIndihome* di *HP Android/iPhone*, pengguna dapat melakukan berbagai keperluan terkait layanan *internet wifi Indihome*. Contohnya seperti: Bisa cek nomor *wifi Indihome*, mengecek *kuota FUP Indihome*, mengecek tagihan *Indihome* perbulannya, *Renew speed Indihome (Reset Kouta FUP)*, Serta *Upgrade speed Indihome*. (fathurrahman, 2023)

Berdasarkan data yang di dapat dari PT. Telekomunikasi, Indonesia di wilayah Sumatera selatan terdapat keluhan pengguna yang menggunakan Aplikasi *MyIndihome* sebanyak 2953 pengguna dan dengan menggunakan rumus *Taro Yamane*, sampel yang di dapat yaitu sebanyak 97 sampel dengan

tingkat presisi yang di tetapkan sebesar 10%, keluhan pengguna tersebut di antaranya jumlah tagihan yang di informasikan kepada pengguna hanya berupa jumlah total tagihan perbulan tanpa adanya informasi penjelasan pemakaian internet, keluhan pengguna tidak di selesaikan secara real time karena pengguna harus menunggu antrian keluhan pengguna yang lain terlebih dahulu menginformasikan kepada teknisi dan aplikasi MyIndihome sering mengalami gangguan jaringan yang membuat pengguna sulit melakukan pembayaran dan pembelian paket internet. Sehingga perlu di lakukan pengujian terhadap kualitas sistem pelayanan Aplikasi MyIndihome dengan menggunakan metode *McCall Software Quality*. Fokus penelitian ini pada aspek product operation yang terdiri dari lima variabel yaitu : *Correctness, reliability, usability, integrity, dan efficiency*.

Berdasarkan permasalahan di atas maka penulis berkeinginan untuk mengangkat permasalahan ini dalam penelitian yang berjudul **“EVALUASI SISTEM PELAYANAN APLIKASI MYINDIHOME MENGGUNAKAN METODE MCCAL SOFTWARE QUALITY”**

2. PERUMUSAN MASALAH

Bagai mana mengevaluasi kualitas Aplikasi MyIndihome menggunakan metode McCall Software Quality untuk dapat menentukan tingkat kualitas sistem dan kemudahan akses bagi pengguna serta memberikan rekomendasi untuk pengembangan sistem selanjutnya.

3. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana evaluasi sistem pelayanan aplikasi *myIndihome* dengan faktor kualitas dari metode McCall yang terdiri dari *correctness, reliability, usability, integrity* dan *efficiency* berdasarkan pendapat dari pengguna aplikasi *MyIndihome*.

4. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui kekurangan sistem aplikasi MyIndihome guna untuk meningkatkan kualitas pada PT. Telekomunikasi Indonesia di wilayah Sumatera Selatan.

5. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian :

1. Bagi PT Telekomunikasi Indonesia

Hasil dari penelitian ini di harapkan dapat menjadi pertimbangan dan masukan bagi PT. Telekomunikasi Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produknya sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

2. Bagi Universitas

Penelitian ini dapat di gunakan sebagai penelitian lebih lanjut guna untuk menambah wawasan dan pengetahuan juga sebagai referensi tentang pengaruh kualitas layanan jasa terhadap kepuasan pengguna.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk mengembangkan wawasan dan pemahaman secara pasti mengenai kualitas aplikasi *MyIndihome* berdasarkan metode *McCall Software Quality*, Serta sebagai bahan untuk melakukan penelitian terhadap aplikasi *MyIndihome*.