

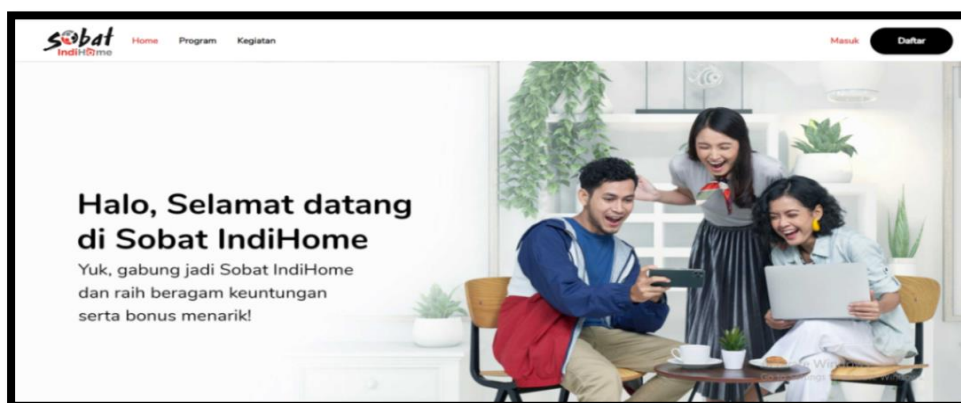
BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT. Telekomunikasi Indonesia menyediakan beragam layanan produk, mulai dari perangkat keras pemasangan jaringan telepon rumah, pemasangan perangkat internet rumah, pengoperasian melalui jaringan telepon seluler, dan penyediaan modem internet.

Aplikasi Sobat Indihome merupakan layanan produk IndiHome dengan sistem baru atau channel digital baru milik Telkomsel. Masyarakat didaftarkan melalui pembagian link terhadap milik pihak-pihak yang ingin mengedukasi, yang akan nantinya membantu mereka dalam mencari pelanggan baru Indihome. Pengguna Sobat. Indihome selanjutnya akan mendapatkan hadiahnya berupa mata uang virtual yang kemudian dapat ditukarkan dengan uang. Aplikasi Sobat Indihome memperkenalkan kepada masyarakat khususnya masyarakat Kota Palembang, serta kemungkinan masyarakat bisa dapat belajar dan mengenal apa saja produk yang diberikan Indihome. Setelah terdaftar, sobat IndiHome akan mendapatkan URL/link yang dapat dibagikan ke keluarga, teman, atau jejaring sosial. Tautan ini akan membawa anda ke halaman website yang berisi formulir pendaftaran IndiHome dan berisi info paket yang dapat dipilih oleh pelanggan setia Aplikasi Sobat IndiHome. Tampilan Aplikasi Sobat IndiHome ditunjukkan pada Gambar 1.1 di bawah ini.



Gambar 1.1. Tampilan Awal Aplikasi Sobat IndiHome

PT Telkom Indonesia saat ini sudah tidak mengambil alih lagi terhadap IndiHome, karena pada saat bulan juli 2023 Layanan IndiHome telah lepas dari manajemen PT Telkom Indonesia dan telah menjadi bagian dari PT Telekomunikasi Seluler (Telkomsel) pada tanggal 1 Juli 2023 dan sudah bertransformasi dan dialihkan ke Telkomsel. Pada saat itu IndiHome sudah menjadi bagian dari Telkomsel dan IndiHome saat ini sedang tahap proses mempercepat pemerataan terhadap konektivitas digital di Indonesia, telah resmi mengintegrasikan layanan IndiHome ke dalam layanan telkomsel.

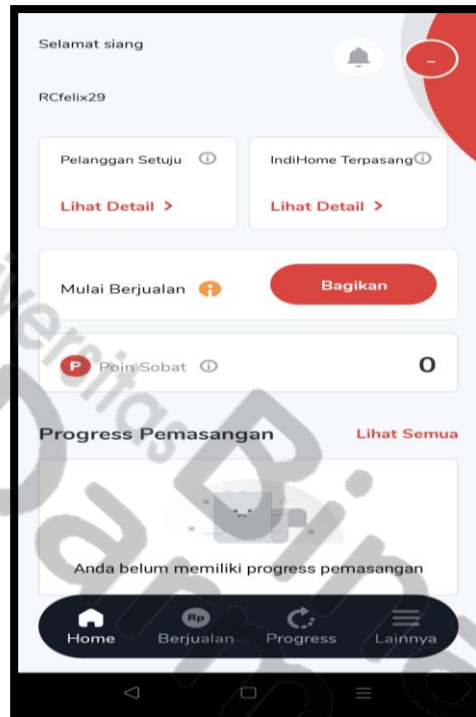
IndiHome sudah terintegrasi ke Telkomsel menjadi nilai yang sangat tinggi dan sangat penting oleh Telkomsel karena telah menjadi bagian dari TelkomGroup, yang senantiasa terus mendorong dan membuka luas terhadap kemajuan teknologi dan melampaui ekspektasi pelanggan, dengan menghadirkan pemerataan akses broadband yang baru dengan menambah pengalaman terhadap konektivitas digital yang sangat luas, serta dukungan terhadap layanan unbreakable wifi yang cepat, andal dan terintegasi yang lebih bagus, terutama bagi pelanggan dari segmen rumah tangga (household) atau keluarga, melalui keunggulan inisiatif Fixed Mobile Convergence (FMC)(Telkom.co.id, 2023). Gambar 1.2 dapat dilihat pada dibawah ini:



Gambar 1.2 Tampilan IndiHome Integrasi ke Telkomsel

Tampilan halaman utama pada Aplikasi Sobat IndiHome ini mengarah pada layanan produk IndiHome yang bertujuan agar pengguna dan masyarakat bisa dapat mudah menghasilkan koint yang nantinya koint tersebut setelah mendapatkan pelanggan baru bisa dapat ditukarkan dengan

uang. Tampilan masuk progres pemasangan layanan produk dapat dilihat dibawah ini pada Gambar 1.3.



Gambar 1.3 Tampilan masuk dalam progress pemasangan layanan produk

Aplikasi Sobat IndiHome memiliki banyak respon keluhan dari pengguna dan pelanggan di google playstore, dikarenakan masih banyak terkendala terjadi pada sistem pemrosesan pemesanan produk IndiHome oleh pelanggan. Maka kepuasan atau tidak terhadap pengguna berdasarkan baik dan buruk layanan yang diberikan pada aplikasi sobat IndiHome kepada pelanggan. Ketidak puasan terhadap aplikasi Sobat IndiHome ini banyak disampaikan oleh pengguna dan konsumen dari progres pemasangan yang masih sangat lambat, sampai untuk layanan pengaduan dalam menangani pengecekan jaringan IndiHome yang masih sangat lama. Keluhan Pengguna Aplikasi Sobat IndiHome dari Tahun 2022-2023 dapat dilihat dibawah ini pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Keluhan Pengguna Aplikasi Sobat IndiHome dari Tahun 2022-2023
Sumber : *Review Rating Aplikasi Sobat IndiHome di Google Playstore*

No.	Nama Pengguna	Keluhan Pengguna	Jenis Keluhan
1.	Ahmad Salim	Pada saat proses orderan ini masih di pending atau delay, sudah menunggu sampai proses lanjutan yang belum di proses sehingga sampai pelanggannya mencancel orderan dan menginput yang baru	Pengaruh
2.	The One	Ingin aplikasi nya diperbaiki, karena daerah tempat tinggal pengguna pada saat pemrosesan itu keterangan yang tertera masih belum tercover, padahal daerah tempat tinggal sudah 2 tahun itu IndiHomenya masuk	Kualitas
3.	Teguh Setiyawan	Untuk proses memverifikasi data ini selalu gagal, saat ingin upload foto ktp, tanda tangan, dan lain-lain ini selalu hilang	Kualitas
4.	Iman Adi Nurochman	Masih perlu perbaikan bug terhadap aplikasinya, pada saat cek jaringan tidak tersedia padahal kalau di cek lewat web IndiHome sangat tersedia jaringan	Kualitas
5.	Sucihar Tono	Dua kali sudah mendaftarkan orang tapi di aplikasinya masih proses pengecekan identitas	Layanan

		dan selalu gagal	
6.	Octavin Adi Nugroho	Sudah daftarin tapi tidak terpasang pasang, terasa sering di ambil oleh sales lain atau teknisi	Kepuasan
7.	Hilman Yahya	Aplikasinya sangat sangat lambat, dan saat progres input tidak bisa di awasi untuk pemasangan ini pada pelanggan sehingga pelanggan banyak di ambil alih oleh teknisi atau sales lain	Kepuasan

Kelancaran pada layanan Aplikasi Sobat IndiHome ini tidak lepas dari kualitas aplikasinya. Kualitas dan tingkat penerimaan pada suatu aplikasi dapat ditentukan oleh kepuasan pengguna. Aplikasi IndiHome Sobat mudah digunakan.

Aplikasi Sobat Indihome ini juga terus meningkatkan kualitas layanannya dengan memberikan pelayanan terbaik terhadap kepada pelanggannya melalui Telkomsel dan secara rutin melakukan survei kepuasan pelanggan untuk memastikan pelanggan selalu puas terhadap Aplikasi Sobat Indihome. Berdasarkan hasil dari survei yang dilakukan oleh PT Telekomunikasi Indonesia (Telkomsel), masih terdapat beberapa keluhan dari pelanggan dan masih terdapat permasalahan pada kualitas layanan. Oleh sebab itu, perlu melakukan proses pengukuran suatu kegunaan sistem untuk mengetahui kualitas layanan seperti apa yang tidak memuaskan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “ **Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Sobat IndiHome Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)**”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka perumusan masalah yang dapat diambil adalah seberapa pengaruhnya pengguna terhadap aplikasi sobat indihome menggunakan metode System Usability Scale (SUS).

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian di PT Telkom Indonesia Witel Sumatera Selatan, sebagai berikut :

1. Untuk mengukur tingkat usability kepuasan pengguna aplikasi Sobot IndiHome.
2. Untuk mengevaluasi pengaruh kualitas layanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Sobot IndiHome.

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Penelitian hanya untuk tahap pada menganalisa dan tidak dilakukan implementasi saran perbaikan.
2. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna Aplikasi Sobot Indihome yang menggunakan aplikasi sobi.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat dari penelitian ini yang dapat diperoleh antara lain sebagai berikut :

1. Diharapkan dapat memberikan masukan untuk mengevaluasi Aplikasi Sobot IndiHome dalam menyajikan informasi yang dibutuhkan sehingga kepuasan pengguna terhadap kualitas Aplikasi Sobot IndiHome semakin meningkat.
2. Dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis mengenai pengaruh kualitas terhadap kepuasan pengguna aplikasi.