

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Sejarah Perusahaan

SimpelDesa atau yang dikenal dengan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan desa merupakan salah satu bentuk aplikasi berbasis web yang memudahkan pemerintahan desa dalam melakukan interaksi administrasi, pelayanan, dan usaha desa antara pemerintahan desa dengan masyarakat. Sebelum menjadi produk Telkom Indonesia. SimpelDesa memiliki perusahaan sendiri yang setelah itu bergabung dan menjadi produk Telkom Indonesia.

Pada Januari 2017 PT. Hannan Idea Indonesia berdiri melalui Notaris Seruni Lissari S.S.H.,M.Kn Nomor 02 dengan mengusung bisnis utama *Event Organizer*. Untuk PT Hannan Idea Indonesia sendiri beralamat di Jalan Buah Batu No. 24, Bandung. Reno Sundara sebagai *Ceo* dan *Founder* perusahaan telah banyak menjalankan bisnis ini dengan berbagai klien baik pemerintahan maupun swasta. PT. Hannan Idea Indonesia melakoni bisnis *event organizer* terhitung dari tahun 2017 sampai dengan Oktober 2019. Tahun 2019 PT. Hannan Idea Indonesia merubah haluan bisnisnya menjadi *software development* didasari dari besarnya peluang Digitalisasi Desa dengan berbagai regulasi yang dikeluarkan oleh Pemerintahan Pusat dan kebutuhan Pemerintahan Desa dalam meningkatkan usaha Badan Usaha Milik Desa (BUMDes). PT. Hannan Idea Indonesia menciptakan produk Sistem Informasi Pelayanan Desa (Simpel Desa) sebagai solusi untuk kebutuhan pasar digitalisasi desa di Indonesia. Proses pengembangan produk SimpelDesa berjalan selama satu tahun walaupun pada saat itu produk yang diciptakan masih memerlukan pengembangan. Pada Bulan Maret tahun 2020, SimpelDesa *release* di publik dengan merk, hak cipta, dan paten yang didaftarkan di Dirjen Kekayaan Intelektual dan ratusan desa di Indonesia mengimplementasikan produk ini. (*Sumber : Data Perusahaan tahun 2022*).

Pada bulan Oktober tahun 2020 PT. Hannan Idea Indonesia melakuka kerja sama dengan PT. Sigma Cipta Caraka (Telkomsigma) dengan mengimplementasikan

Pilot Project Digitalisasi Desa melalui program yang dimiliki oleh Smart Village Nusantara (SVN) Telkom Indonesia di 5 Desa meliputi Jawa Barat, Jawa Tengah, dan Jawa Timur. Pada bulan Oktober tahun 2020 itu juga SimpelDesa resmi diresmikan oleh wakil Menteri Desa bersama Gubernur Jawa Tengah dan Kepala staff presiden di Desa Kemuning Kabupaten Karanganyar Jawa Tengah. Pada Bulan Mei tahun 2021, PT. Hannan Indonesia resmi menjamin *Joint Development* dengan Divisi Next Bussines (DXB) Telkom Indonesia dan *Joint Marketing & Operasional* dengan Divisi Goverment Service (DGS) Telkom Indonesia, sehingga PT. Hannan Idea Indonesia hanya sebagai *product owner* dan support teknis. DGS melalui Local Goverment Services (LGS) menjadi garda terdepan dalam market SimpelDesa di seluruh Indonesia. PT. Hannan Idea Indonesia sedang berproses menjalin kemitraan dengan Telkom Indonesia dalam peningkatan kemandirian desa melalui pengembangan Ekosistem Ekonomi Digital di Desa berdasarkan peraturan Pemerintah Nomor 11 tahun 2021 tentang Badan Usaha Milik Desa (BumDes). (*Sumber : Data Perusahaan tahun 2022*).

Selanjutnya, Telkom Indonesia Graha Merah Putih Bandung Sekar trans merupakan perusahaan penyedia layanan telekomunikasi di Bandung jawa barat dimana perusahaan ini merupakan regional ke-3 dari 7 regional yang ada di Indonesia. Telkom Indonesia Graha Merah Putih Bandung Sekar trans terletak di Jl. Japati No.1, Sadang Serang, Kecamatan Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat 40133. Telkom telah melalui berbagai dinamika bisnis dan berbagai tahapan perubahan sepanjang sejarahnya yaitu munculnya telepon, perubahan organisasi layanan, kelahiran Telkom, pertumbuhan teknologi seluler, era digital. Menjadi perusahaan ekspansi komersial internasional dan komunikasi berbasis digital. Pada tahun 1882, munculnya telepon bersaing dengan kantor pos, dan telepon pertama kali digunakan pada tahun 1856. Adanya telepon menyebabkan masyarakat memilih untuk menggunakan teknologi baru ini. Saat itu, banyak perusahaan swasta yang bergerak di bisnis telepon. Jumlah pemain yang besar ini telah menyebabkan pertumbuhan pesat bisnis seluler. Pada tahun 1892, telepon digunakan untuk jarak jauh dan pada tahun 1929 telah terhubung secara internasional. (*Sumber : Data Perusahaan, 2022*)

Pada tahun 1961, pemerintah Indonesia mendirikan Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Namun, karena pesatnya perkembangan layanan telepon dan telex, pemerintah Indonesia memberikan PP. Peraturan No. 30 tanggal 6 Juli 1965 dan pembagian industri pos dan telekomunikasi menjadi PN Postel: PN Pos dan Giro dan PN Telekomunikasi. Dengan pembagian ini, setiap perusahaan dapat fokus untuk mengatur portofolio bisnisnya sendiri. Landasan komunikasi PN ini dibawa oleh Telkom hari ini. Sejak tahun 2016, manajemen Telkom telah mencanangkan tanggal 6 Juli 1965 sebagai hari ulang tahun Telkom. (*Sumber : Data Perusahaan, 2022*)

1.1.2 Makna Logo Perusahaan



Gambar 1. 1
Logo Telkom Indonesia

Sumber : Data Perusahaan Tahun 2022

Tujuan Telkom Indonesia adalah “Mewujudkan bangsa yang lebih sejahtera dan berdaya saing serta memberikan nilai tambah bagi para pemaku kepentingan” Telkom juga terus berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh pemangku kepentingan, memberikan kontribusi terbaik bagi negara Indonesia. Sebagai perusahaan telepon digital milik negara, tekad dan keyakinan ini dilambangkan dengan logo perusahaan sebagai citra perusahaan yang terdiri dari lingkaran dan tangan kanan yang ramah, yang melambangkan dinamisme perusahaan dan simbol dunia dengan menjangkau dunia. Karena warna merah dan putih adalah identitas Indonesia, kami menggunakan warna transisi merah, putih dan abu-abu sebagai

warna untuk identitas perusahaan kami. Logo Telkom Indonesia juga memiliki slogan ***“The World In Your Hand”*** dengan arti “Dunia dalam Genggaman Anda” yang menyampaikan pesan bahwa Telkom Indonesia berkomitmen untuk membuat dunia lebih mudah dan lebih menyenangkan untuk diakses. Makna Warna pada Logo Telkom Indonesia :

1. Warna Merah yang melambangkan spirit Telkom Indonesia untuk selalu optimis dan berani dalam menghadapi tantangan dan perubahan.
2. Warna Putih melambangkan spirit Telkom Indonesia untuk memberikan yang terbaik bagi bangsa.
3. Warna Abu – abu melambangkan teknologi.
4. Warna Hitam melambangkan kemauan keras

1.1.3 Visi dan Misi

Visi : Menjadi digital telco pilihan utama untuk memajukan masyarakat

Misi :

1. Mempercepat pembangunan Infrastruktur dan platform digital cerdas yang berkelanjutan, ekonomis, dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat
2. Mengembangkan talenta digital unggulan yang membantu mendorong kemampuan digital dan tingkat adopsi digital bangsa.
3. Mengorkestrasi ekosistem digital untuk memberikan pengalaman digital pelanggan terbaik.

1.1.4 Produk Perusahaan



Gambar 1. 2
Produk Perusahaan

Sumber : Data Perusahaan Tahun 2022

Simpel Desa (Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Desa) merupakan aplikasi berbasis *Web* dan *Mobile (Apps)* untuk pemerintah Desa/Kabupaten/Provinsi/Kementrian yang terintegrasi dengan masyarakat desa berbasis *mobile (apps)*. Simpeldesa memiliki 3 flatform, Tata Kelola (*Smart Governance*), Tata Sosial (*SmartSociety*) dan Tata Niaga (*Smart Economy*) untuk menunjang penyelenggaraan Pemerintahan dan ekosistem ekonomi di desa, sebagai berikut :

1. *Smart Governance* (Tata Kelola Desa) yaitu kemudahan pemerintahan dan masyarakat desa dalam melakukan interaksi administrasi dan pelayanan penyelenggaraan pemerintahan desa sehingga dapat dimonitoring oleh pemerintah kecamatan/kabupaten/provinsi dan kementrian.

2. *Smart Society* (Tata Sosial Desa) yaitu tata sosial desa menghubungkan masyarakat desa di Internal Desa, termasuk dengan masyarakat desa se kecamatan, provinsi maupun nasional dengan pengguna Aplikasi Simpel Desa. Pelayanan Desa terkait kebutuhan masyarakat seperti kesehatan, sosial, keamanan, dan lain-lain terhubung dengan secara otomatis.

3. *Smart Economy* (Tata Niaga Desa) yaitu fitur yang dimiliki oleh SimpelDesa untuk dapat monetize transaksi digital yang ada di masyarakat Desa sehingga menjadi keuntungan bagi Badan Usaha Milik Desa (BumDes). Fitur ini mengakomodir semua transaksi digital yang berputar di Desa agar menjadi sumber Pendapatan Asli Desa (PADes) melalui BUMDes. Pengelolaan transaksi digital ini didapat dari 2 sumber aplikasi, yang tertanam di aplikasi simpel desa dan aplikasi mitra BumDes.

1.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan

Berikut merupakan struktur organisasi perusahaan dari SimpelDesa :



Gambar 1.3
Struktur Organisasi

Sumber : Data Perusahaan 2022

1.2 Latar Belakang

Pada era yang berbasis Revolusi Industri 4.0 ini, manusia tidak bisa dilepaskan dari kata teknologi. Ini dikarenakan teknologi sangat berpengaruh terhadap kehidupan manusia. Contohnya, adanya teknologi komputer atau handphone yang dapat mengirim pesan secara langsung, tanpa harus menunggu sehari-hari bahkan berminggu-minggu seperti zaman dahulu.

Teknologi dihasilkan sudah seharusnya bertujuan untuk memudahkan pekerjaan manusia. Namun bagaimana pun juga, keadaan tidak selalu berjalan mulus. Ibarat belati, suatu benda yang memiliki fungsi positif namun juga bisa dipakai untuk hal negatif, pun begitu dengan teknologi internet. Peran teknologi internet dalam kehidupan manusia, khususnya di Indonesia memang memiliki dampak yang sangat besar, dan itu bisa dilihat dengan hadirnya Revolusi Industri 4.0. Dengan hadirnya era tersebut, hampir semua kebutuhan manusia bisa didapatkan hanya dalam satu genggam tangan, seolah-olah hal yang ajaib jika itu terjadi begitu saja pada 20 tahun sebelumnya. Kendati begitu, kita juga harus menyadari bahwa kemudahan yang ditawarkan oleh teknologi internet ini tidak mengenal sisi positif dan negatif, yang berarti bahwa kemudahan yang dibawanya juga bisa berarti kemudahan dalam hal yang negatif. (*Sumber : 2020, katadata.co.id*).

Teknologi Informasi adalah suatu teknologi yang dapat membantu manusia dalam menyampaikan informasi kepada orang lain dalam waktu yang cepat dan tepat atau suatu studi perancangan, implementasi, pengembangan, dukungan atau manajemen sistem informasi berbasis komputer, khususnya perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*). Teknologi ini terdiri dari seperangkat perangkat lunak dan perangkat keras yang digunakan untuk memproses, mentransfer, dan menyimpan informasi. Alat-alat teknologi informasi ini memberikan informasi secara akurat dan terkini kepada individu yang tepat pada waktu yang tepat. (*Sumber : <https://www.maxmanroe.com/vid/teknologi/teknologi-informasi.html>*)

Perkembangan Revolusi Industri 4.0 menjadi tuntutan berbagai kegiatan baik itu pemerintahan, sosial ekonomi, dan lainnya selalu dikaitkan dengan mesin-mesin otomatisasi yang terintegrasi dengan jaringan internet. Kondisi tersebut pun tentunya tidak dapat dihindari perkembangannya sehingga semua lini sektor baik bisnis, pendidikan, politik tak terkecuali Pemerintahan Desa untuk mampu beradaptasi dan memanfaatkan teknologi digital berbasis internet tersebut. Hal ini dikarenakan masa depan desa kedepan mungkin tidak lagi berlangsung secara konvensional namun akan tergantikan dengan teknologi berbasis internet.

Sementara konsep pengembangan desa yang banyak dikembangkan pada saat abstrak kehadiran kehadiran revolusi industri 4.0 sebagai akibat dari perkembangan teknologi yang semakin maju. Sehingga pemerintahan desa agar mampu beradaptasi dan memanfaatkan teknologi digital berbasis internet. (*Sumber : jurnal.dharmawangsa.ac.id*)

Salah satu produk yang dimiliki telkom ini yaitu Aplikasi “**SimpelDesa**” yang dimana aplikasi ini dirancang untuk mendukung dan mempermudah kinerja pemerintah desa, SimpelDesa hadir dalam bentuk aplikasi berbasis Cloud (Web dan Smartphone dengan mengusung semangat digitalisasi, partisipatif, dan mandiri. Aplikasi simpelDesa ini mempermudah desa dalam melakukan beberapa aktivitas seperti memindahkan proses administrasi dan pelayanan publik desa ke layanan digital berbasis web dan smartphone, mempermudah kinerja pemerintah desa dalam melayani segala kebutuhan masyarakat desa, menyediakan akses komunikasi terbuka untuk mempermudah pemerintah desa dan lembaga kemasyarakatan desa dalam menyampaikan informasi, terwujudnya komunikasi dua arah dan informasi publik yang lebih transparan antara pemerintah desa dan warga.

SimpelDesa ini merupakan suatu aplikasi canggih yang diperkenalkan untuk warga desa. SimpelDesa diperkenalkan untuk warga desa karena, pada aplikasi tersebut warga desa dapat mencari pekerjaan, menjual barang atau jasa, info terbaru mengenai *update-an* berita-berita terbaru yang ada di desa, UMKM yang berjalan di desa tersebut, serta banyak lagi yang terdapat dalam aplikasi SimpelDesa ini. Untuk permasalahan pada aplikasi ini adalah seperti warga desa yang kurang paham terhadap aplikasi tersebut serta aplikasi SimpelDesa ini hanya bisa di *download* pada handphone yang berbasis *android* dan belum bisa di *download* pada *IOS*.

Namun, perusahaan masih perlu meningkatkan layanan pada aplikasi SimpelDesa ini. Dapat dilihat penilaian terkait dengan aplikasi SimpelDesa dibawah ini :









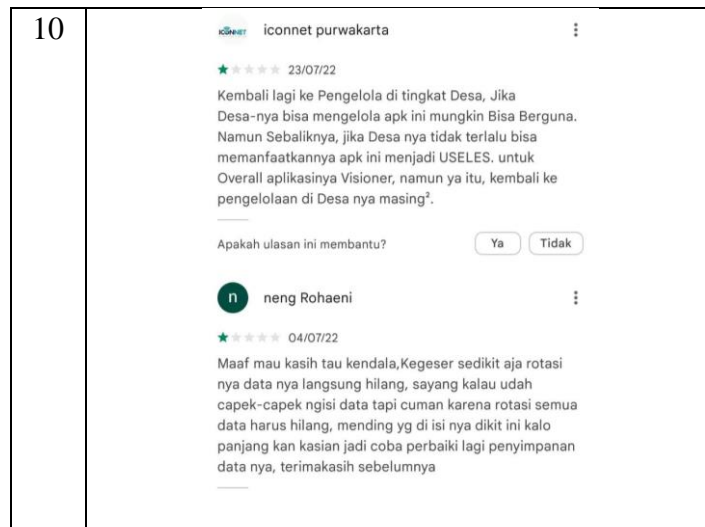
Gambar 1. 4
Rating pada aplikasi SempelDesa

Pada gambar diatas dapat diketahui bahwa, rating pada aplikasi SempelDesa ini masih berada 4,5 dari 5. Walaupun rating dari aplikasi ini dibilang cukup baik, tetapi masih ada beberapa ulasan mengenai aplikasi ini yang belum mencapai kepuasan terhadap penggunaan aplikasi SempelDesa ini. Terlihat dari tabel dibawah ini ulasan yang masih memberikan rating aplikasi ini dibawah 3.

Tabel 1. 1
Daftar Ulasan Pada Aplikasi SempelDesa

NO	Gambar
1	
2	
3	
4	

	<p> ahi danau masura ⋮</p> <p>★★★★★ 06/01/21</p> <p>bagai mana cara masuknya min,kami perangkat desa sangat2 ingin ikut serta.</p> <hr/> <p>Apakah ulasan ini membantu? <input type="button" value="Ya"/> <input type="button" value="Tidak"/></p>
5	<p> Dedi Sopandi ⋮</p> <p>★★★★★ 28/04/22</p> <p>Walaupun belum mencoba,mungkin lebih mudah membuat keterangan</p> <hr/>
6	<p> ramadhanti akbar Fitriani ⋮</p> <p>★★★★★ 21/02/21</p> <p>Udah di download malah gabisa dibuka sama sekali :)</p> <hr/> <p>Apakah ulasan ini membantu? <input type="button" value="Ya"/> <input type="button" value="Tidak"/></p>
7	<p> awalul Sabakugaara ⋮</p> <p>★★★★★ 26/02/22</p> <p>Cara daftar y gimna guys, ko gagal terus????</p> <hr/>
8	<p> Hajar As ⋮</p> <p>★★★★★ 16/12/21</p> <p>TIDAK BERMAMPAAT DI MASYARAKAT... MAU LOG IN, TIDAK ADA DAFTAR... BAGAIMANA MASUKNYA..... YA...H PASTI ERROR TER UUUUUS...🤔🤔🤔🤔🤔🤔🤔🤔🤔🤔🤔🤔🤔🤔🤔🤔</p> <hr/> <p>Apakah ulasan ini membantu? <input type="button" value="Ya"/> <input type="button" value="Tidak"/></p>
9	<p> Gibran Mochamad zaidan ⋮</p> <p>★★★★★ 14/04/21</p> <p>Apk kacau gk bisa di buka.. buang2 kuota parah... kacaaaaaaaaauuuuuu</p> <hr/> <p>Apakah ulasan ini membantu? <input type="button" value="Ya"/> <input type="button" value="Tidak"/></p>



Sumber : Data Olahan Penulis, 2022

Dari ulasan yang sudah dikumpulkan oleh penulis, terlihat bahwa ada beberapa ulasan dari pengguna aplikasi SimpelDesa menyatakan ketidakpuasannya akan aplikasi tersebut. Dapat dilihat pada tabel di atas bahwa ada pengguna yang menyatakan ketidakpuasan berupa “Kenapa tidak bisa upload produk yang saya jual ? Ada notif kesalahan terus”, “Tidak bermanfaat bagi masyarakat”. Sebagai upaya untuk mengetahui kepuasan pengguna aplikasi SimpelDesa ini maka, penulis melakukan penelitian terkait dengan kepuasan pelanggan pada aplikasi SimpelDesa. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti **“Analisis Kepuasan Pelanggan Produk SimpelDesa (Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Desa) di Desa Cimenyan Area TREG 3 Jawa Barat Pada Tahun 2022”**.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dari penelitian ini, maka permasalahan dari aplikasi simpeldesadesa ini yang ingin penulis teliti adalah “Bagaimanakah besar tingkat kepuasan pelanggan pada pengguna aplikasi simpeldesadesa di Desa Cimenyan ?”

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini, adapun tujuan dari pelaksanaan penelitian ini yaitu “Mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan pada pengguna aplikasi simpeldesa di Desa Cimenyan”.

1.5 Kegunaan Penelitian

Harapan dari penelitian ini yakni, semoga penelitian yang dilakukan dapat digunakan sebaik-baiknya. Adapun kegunaan yang diharapkan oleh penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Aspek Praktis

Hasil Penelitian diharapkan dapat menjadi masukan dan juga sebagai pembelajaran yang berguna untuk mempermudah masyarakat dalam penggunaan aplikasi simpeldesa. Bagi Penulis, Seluruh rangkaian kegiatan dan hasil penelitian diharapkan dapat lebih memahami penguasaan fungsi keilmuan yang dipelajari selama mengikuti semua program yang bersangkutan.

2. Aspek Teoritis

Bagi perguruan tinggi, hasil dari penelitian yang dilakukan diharapkan dapat menjadi dokumen akademik yang berguna untuk dijadikan acuan bagi seluruh pelajar terutama mahasiswa khususnya dalam bidang Manajemen Pemasaran guna menjadi pengembangan ilmu pengetahuan dan juga pemahaman mengenai perencanaan pemasaran dan tidak hanya untuk teori saja melainkan dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.6 Batasan Penelitian

Adapun terdapat batasan penelitian dalam pembuatan tugas akhir ini, antara lain :

1. Variabel penelitian ini menggunakan satu variabel yaitu “Analisis Kepuasan Pelanggan Produk SempelDesa (Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Desa) di Desa Cimenyan Area TREG 3 Jawa Barat Pada Tahun 2022”

2. Lokasi Penelitian

- a. Lokasi penelitian ini berada di Desa Cimenyan, Bandung, Jawa Barat.
 - b. Kantor SimpelDesa di Jalan Buah Batu, Bandung, Jawa Barat.
- ## 3. Waktu dan Periode :

Dilakukan selama 6 bulan dari Bulan Januari-Juli tahun 2022.

1.7 Sistematika Penelitian Laporan Akhir

Selanjutnya, terdapat sistematika penelitian laporan akhir magang, yaitu sebagai berikut :

a. Bab I Pendahuluan

Bab ini merupakan penjelasan secara umum, ringkas, dan padat yang menggambarkan objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan observasi, kegunaan observasi, tahapan penelitian dan sistematika penelitian

b. Bab II Tinjauan Pustaka

Bab Ini mengemukakan dengan jelas, ringkas, dan padat tentang hasil kajian kepustakaan yang terkait dengan topik penelitian serta teori-teori yang berhubungan dengan Aplikasi Simpel Desa dalam buku teks, maupun temuan-temuan terbaru yang ditulis dalam jurnal yang terpercaya.

c. Bab III Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan pendekatan, metode dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian.

d. Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam bab ini, hasil penelitian dan pembahasan diuraikan secara kronologis dan sistematis berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Sistematika pembahasan ini jelas dalam ruang lingkup, batasan

dan benang merahnya, menjelaskan sub judul tersendiri seperti temuan penelitian dan pembahasan temuan penelitian.

e. Bab V Kesimpulan dan saran

Bab ini memaparkan hasil analisis yang telah dilakukan oleh peneliti dan keseluruhan bab penelitian ini berupa kesimpulan. Kesimpulan adalah jawaban dari rumusan masalah dan adanya saran atau solusi.