

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

MyTelkomsel adalah layanan berupa aplikasi yang diluncurkan oleh Telkomsel untuk memberikan kemudahan akses layanan menggunakan *smartphone* untuk pembelian paket, cek saldo pulsa dan akses *reward* POIN Telkomsel. Aplikasinya dapat diunduh di Playstore dan Appstore. MyTelkomsel dimiliki oleh PT Telekomunikasi Selular, sebuah perusahaan telekomunikasi Indonesia yang didirikan pada tahun 1995 dan dimiliki oleh Telkom Indonesia (69,9%) dan Singtel (30,1%) (Sumber: [www.telkomsel.com](http://www.telkomsel.com), diakses 30 September 2024).

Telkomsel merupakan operator telekomunikasi seluler terbesar di Indonesia dengan basis pelanggan 159,4 juta pada tahun 2023. Perseroan mengoperasikan jaringan GSM pada rentang frekuensi 900/1800 MHz, serta layanan 3G, 4G, dan 5G di frekuensi lainnya. Telkomsel mengoperasikan berbagai layanan seluler, yang utama adalah Telkomsel Prabayar (konsolidasi dari simPATI, kartuAs dan LOOP, yang semuanya merupakan layanan Prabayar Telkomsel) dan Telkomsel Halo (sebelumnya kartuHalo). Telkomsel memberikan peluang kepada talenta-talenta kami untuk memberikan dampak nyata bagi kemajuan Indonesia. Perusahaan bertujuan untuk mengembangkan ekosistem digital yang berkelanjutan dan komprehensif serta berperan aktif dalam memberikan nilai tambah untuk berkontribusi terhadap kemajuan masyarakat. dapat melihat informasi keuangan terkini dan mengetahui lebih lanjut hasil yang disampaikan kepada pemegang saham dan komunitas investasi di situs Telkomsel (Sumber: [www.telkomsel.com](http://www.telkomsel.com), diakses 30 September 2024).

MyTelkomsel adalah solusi terpadu untuk semua kebutuhan digital dan telekomunikasi yang menawarkan berbagai paket, promo, dan *reward*. Dimiliki oleh PT Telekomunikasi Selular, yang merupakan operator telekomunikasi seluler terbesar di Indonesia. Perusahaan bertujuan untuk mengembangkan ekosistem

digital yang berkelanjutan dan inklusif serta berperan aktif dalam memberikan nilai tambah untuk berkontribusi terhadap kemajuan masyarakat (Sumber; [www.telkomsel.com](http://www.telkomsel.com), diakses 30 September 2024).

Berikut merupakan logo Mytelkomsel sebagai karakter yang dimiliki oleh Mytelkomsel.



**Gambar 1. 1 Logo Aplikasi MyTelkomsel**

Sumber: [Telkomsel.com](http://Telkomsel.com), diakses 30 September, 2024

Visi dan Misi MyTelkomsel yaitu;

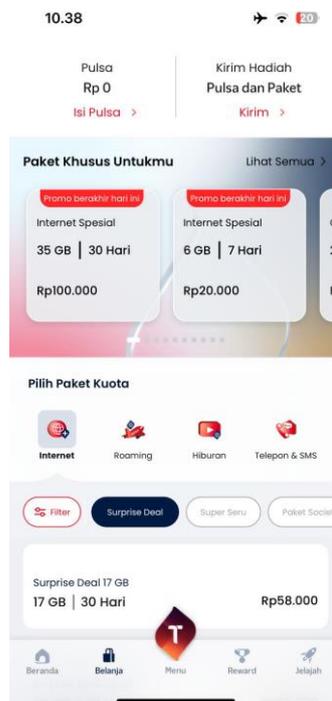
Visi MyTelkomsel yaitu Menjadi penyedia layanan telekomunikasi digital terbaik di regional dengan mewujudkan masyarakat Indonesia yang berdaya saing tinggi untuk membuat hari ini menjadi lebih baik dan menciptakan masa depan yang gemilang. Sedangkan Misinya yaitu Menyediakan konektivitas, layanan, dan solusi yang inovatif dan unggul bagi semua orang, setiap rumah, dan kegiatan usaha untuk membuka semua peluang. (Sumber: [www.telkomsel.com](http://www.telkomsel.com), diakses 30 September 2024)

## **1.2 Latar Belakang Penelitian**

Perkembangan penggunaan data paket di Indonesia meningkat signifikan dari tahun 2019 yang hanya 8.5 GB per bulan menjadi 14,4 GB per bulan menurut Open Signal tahun 2021 dan dengan mempertimbangkan pertumbuhan yang terjadi dari tahun ke tahun, menurut Open Signal 2024 bahwa penggunaan data paket di Indonesia pada tahun 2024 berada di kisaran 18-20 GB per bulan. Peningkatan paket data ini menunjukkan masyarakat semakin tergantung dengan jaringan internet baik untuk bekerja, belajar, ataupun berbelanja memenuhi kebutuhan. Peningkatan penggunaan data paket di Indonesia tidak selalu diikuti oleh pertumbuhan pelanggan provider telekomunikasi seperti Telkomsel. Salah satu penyebabnya

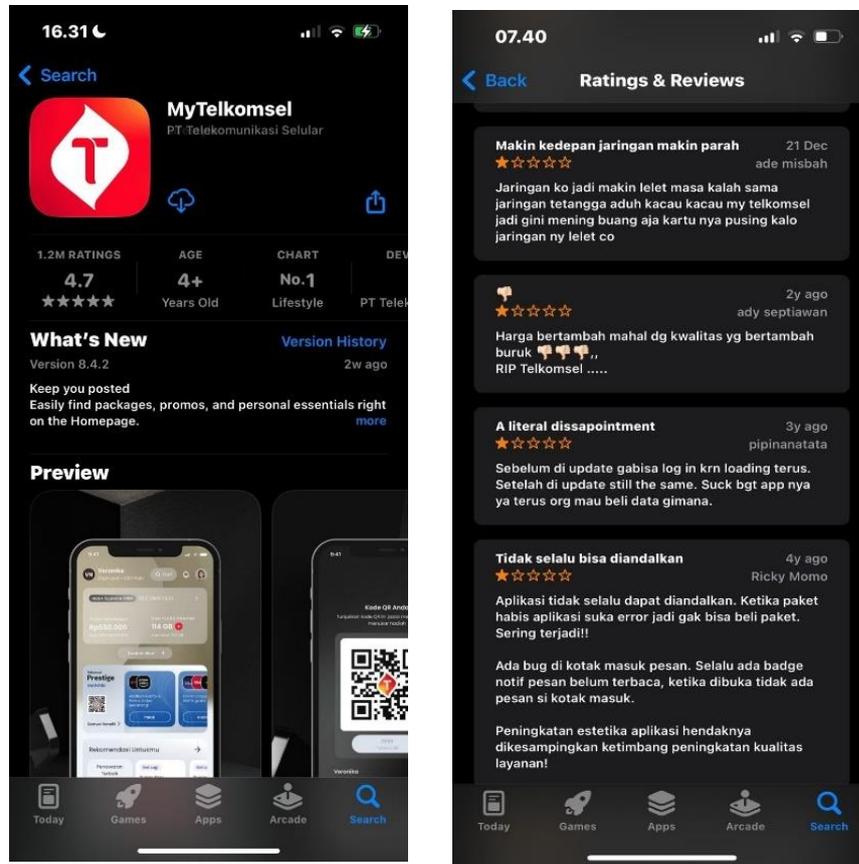
adalah persaingan ketat di pasar telekomunikasi. Munculnya provider baru seperti By.U, serta strategi agresif dari kompetitor seperti XL Axiata dan Indosat Ooredoo Hutchison (IOH), menawarkan paket data lebih murah dan fleksibel. Hal ini menarik banyak pelanggan, termasuk dari Telkomsel, yang mungkin kehilangan pelanggan karena harga pakatnya dianggap kurang kompetitif. Persaingan ini mendorong pelanggan untuk beralih ke provider yang menawarkan nilai lebih. (Sumber: [www.telkomsel.com](http://www.telkomsel.com), diakses 30 September 2024).

Dengan adanya aplikasi MyTelkomsel ini, diharapkan pengguna MyTelkomsel mendapatkan peningkatan kemudahan, kenyamanan serta terus menggunakan MyTelkomsel karena dengan hadirnya berbagai layanan informatif membuat pengguna merasa puas. Karena kualitas layanan elektronik merupakan hal yang penting dan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan suatu perusahaan. Telkomsel harus mampu mengembangkan segala aspek agar tidak tertinggal *competitor* (Sumber: [www.telkomsel.com](http://www.telkomsel.com), diakses 30 September 2024).



**Gambar 1. 2** Tampilan Aplikasi MyTelkomsel

(Sumber: Aplikasi MyTelkomsel, diakses 30 September 2024)



**Gambar 1.3** Rating Aplikasi MyTelkomsel di Appstore

(Sumber: Appstore, diakses 30 September)

Berdasarkan gambar 1.3 terdapat ulasan – ulasan yang menyatakan bahwa beberapa pengguna aplikasi MyTelkomsel masih memiliki keluhan. Pada umumnya, keluhan yang diterima aplikasi MyTelkomsel berupa error system atau sulit dalam mengakses masuk aplikasi karena internet yang tidak stabil pada aplikasi MyTelkomsel, keluhan tersebut banyak yang mengatakan bahwa pihak MyTelkomsel tidak merespon tanggapan dari pengguna aplikasi yang memiliki masalah tersebut.

Menurut data *Rating & Review* aplikasi MyTelkomsel terdapat banyak keluhan bintang 1 seperti: sulitnya akses masuk ke aplikasi, sinyal serta jaringan

yang buruk, aplikasi yang lambat, dan *error* aplikasi sehingga seringkali mengalami kelambatan saat ingin mengakses aplikasi MyTelkomsel. Jika keluhan-keluhan ini terus terjadi dan dibiarkan begitu saja tanpa adanya penanganan dari Telkomsel, maka hal ini akan menjadi masalah yang besar bagi Telkomsel. *E-Service Quality* sangat berperan penting untuk mencapai *Customer Satisfaction* (Sumber; Rating di Appstore & Playstore, diakses 30 September 2024).

Hal ini menjadi permasalahan Telkomsel karena kehilangan pengguna, dan membuat pengguna tidak senang dan tidak puas. Keluhan pengguna dapat menjadi masalah yang serius jika tidak diselesaikan dengan baik dan cepat. Telkomsel perlu meningkatkan kualitas layanannya. Jika kualitas layanannya baik maka pengguna akan merasa puas, dan jika pengguna merasa puas maka pengguna akan loyal kepada Telkomsel (Sumber: Rating di Appstore & Playstore, diakses 30 September 2024).

Kota Bandung memiliki traffic layanan data yang mampu mengungguli Jakarta yang dulu merupakan ibu kota negara sekaligus pusat bisnis, kondisi tersebut ditunjang tingginya populasi mahasiswa di Bandung yang umumnya tergolong pengguna internet aktif (Pikiranrakyat.com, 2022). Bandung memiliki potensi besar dalam menerima kemajuan teknologi dan inovasi baru (Sindonews.com, 2022) penulis memilih kota Bandung sebagai lokasi penelitian. Pemilihan Kota Bandung sebagai lokasi penelitian aplikasi MyTelkomsel didasari oleh data dari BPS Kota Bandung, yang menunjukkan bahwa lebih dari 70% penduduk kota tersebut menggunakan internet untuk berbagai kegiatan seperti pekerjaan, pembelajaran, dan hiburan. Berdasarkan laporan tahunan Telkomsel tahun 2023, wilayah Jawa Barat, termasuk Bandung, memiliki jumlah pelanggan yang signifikan. Dengan populasi lebih dari 2,5 juta penduduk di Bandung (BPS 2023), kota ini menjadi salah satu pasar terbesar Telkomsel di Indonesia, yang membuat penelitian tentang pengguna aplikasi MyTelkomsel di wilayah ini relevan. Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) merujuk pada tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan setelah menggunakan produk atau layanan, mencerminkan

seberapa baik harapan mereka terpenuhi. Berdasarkan penelitian oleh (Tabash, et al, 2019), kualitas layanan memiliki pengaruh yang sangat positif terhadap kepuasan pelanggan, yang berarti semakin tinggi kualitas layanan yang dirasakan, semakin besar peluang pelanggan merasa puas dengan layanan atau produk tersebut.

Memberi kepuasan kepada pelanggan ialah kunci utama dalam bisnis, sebab pelanggan yang puas cenderung menjadi pelanggan setia yang akan kembali untuk membeli berulang. Ini terjadi terutama ketika penyedia layanan berhasil melebihi harapan yang telah dijanjikan kepada pelanggan (Wattoo & Iqbal, 2022). Dalam konteks MyTelkomsel, kepuasan pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan aplikasi, tetapi juga oleh seberapa baik aplikasi tersebut memenuhi ekspektasi pengguna dalam hal layanan yang ditawarkan, penelitian ini akan membahas kepuasan pelanggan sebagai variabel utama yang perlu dianalisis untuk memahami pengalaman pengguna secara menyeluruh, perusahaan melampaui ekspektasi pelanggan akan sangat puas terhadap pelayanan perusahaan (Kotler et al., 2022).

Kepuasan pelanggan sering dipengaruhi oleh inovasi layanan elektronik *E-Service Innovation* inovasi ini memungkinkan perusahaan meningkatkan kualitas layanan dengan menggunakan metode baru yang lebih efisien dan teknologi yang lebih maju, sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan inovasi layanan biasanya melibatkan perubahan pada kualitas layanan Baniyadi, et al (2021) inovasi layanan merujuk pada penerapan teknologi baru atau terkini untuk memodifikasi produk atau layanan suatu perusahaan memberikan layanan yang berbeda dari pengalaman pelanggan sebelumnya (Tseng et al., 2019) inovasi layanan melibatkan kemampuan perusahaan untuk mengumpulkan informasi dari pelanggan, memahami nilai dari informasi tersebut, dan menggunakan pengetahuan itu untuk merancang serta meningkatkan sistem layanan mereka.

Menurut Jerene dan Sharma (2019), inovasi layanan elektronik (*e-service innovation*) adalah suatu proses kreatif yang mengubah ide menjadi layanan yang

dapat diakses secara *online* oleh pelanggan proses ini mencakup tiga elemen utama: inovasi dalam penyampaian layanan, interaksi dengan pelanggan, dan sistem teknologi yang mendukung layanan tersebut dalam penyampaian layanan melibatkan pengembangan atau perbaikan platform digital untuk menyediakan produk atau layanan inovasi dalam layanan elektronik juga berperan penting dalam menarik dan mempertahankan pelanggan aplikasi MyTelkomsel telah meluncurkan berbagai fitur baru, seperti layanan kesehatan, hiburan, dan olahraga, yang bertujuan untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Penelitian menunjukkan bahwa inovasi layanan elektronik, bersamaan dengan kualitas layanan elektronik, memiliki peran signifikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, dan dalam beberapa kasus, kualitas layanan elektronik mungkin memiliki dampak yang lebih besar mengeksplorasi bagaimana inovasi layanan yang diterapkan dalam aplikasi dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan kualitas layanan dengan memahami dampak inovasi, perusahaan dapat terus beradaptasi dan memenuhi kebutuhan pelanggan yang terus berkembang (Tarmidi & Salsabila, 2023)

Aplikasi MyTelkomsel menghadapi berbagai tantangan terkait inovasi layanan elektronik, terutama dalam hal konsistensi pengalaman pengguna, yang berpotensi berdampak negatif pada kepuasan pelanggan. Banyak pengguna melaporkan adanya gangguan teknis yang sering terjadi, mengakibatkan penurunan tingkat aksesibilitas dan kenyamanan saat menggunakan aplikasi. Selain itu, meskipun aplikasi menyediakan berbagai fitur, beberapa pengguna merasa kesulitan dalam mengakses aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa ada kebutuhan mendesak untuk meningkatkan desain antarmuka dan pengalaman pengguna. Laporan juga mengindikasikan bahwa variasi dalam kualitas layanan dapat berkontribusi pada berkurangnya loyalitas pelanggan (Sumber: Rating di Appstore & Playstore, diakses, diakses 12 Oktober 2024).

Menciptakan inovasi tidak cukup hanya menjadi sekedar berbeda dari para kompetitor, namun inovasi yang diciptakan harus sesuai dengan apa yang diinginkan oleh konsumen dan dianggap penting hal-hal yang penting bagi

konsumen dapat diperoleh dalam produk suatu merek, maka hal ini tidak hanya akan memuaskan konsumen menjadi puas bahkan juga dapat memberikan dampak yang positif hingga konsumen menjadi loyal terhadap suatu merek karena merasa lebih dipahami oleh merek tersebut. (Winarti, Sarkum, & Halim 2021).

Menurut teori Parasuraman et al. (2019), kualitas layanan elektronik mencakup berbagai dimensi seperti keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan kemudahan penggunaan dalam layanan digital faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan aplikasi MyTelkomsel, kualitas layanan mencakup berbagai dimensi, seperti keandalan, responsivitas, kemudahan navigasi, dan keamanan transaksi dengan meningkatnya ekspektasi pengguna terhadap layanan digital, penting untuk mengevaluasi bagaimana kualitas layanan yang diberikan oleh MyTelkomsel dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Penelitian ini akan mengidentifikasi dimensi-dimensi kualitas layanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan online dapat secara konsisten memenuhi harapan pelanggan melalui pengalaman yang cepat, efisien, dan andal, tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat secara signifikan kualitas layanan elektronik yang baik memainkan peran penting dalam meningkatkan loyalitas serta kepuasan pelanggan terhadap perusahaan (Amriadi et al., 2022).

*E-Service Quality* atau kualitas layanan elektronik merujuk pada bagaimana perusahaan menyediakan layanan melalui platform digital Zeithaml et al. (2019), konsep ini terdiri dari berbagai dimensi, seperti keandalan, responsivitas, keamanan, aksesibilitas, dan kemudahan penggunaan semua aspek ini penting dalam menciptakan pengalaman pengguna yang optimal di lingkungan digital semakin baik kualitas layanan elektronik yang ditawarkan, semakin besar pula tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap layanan atau produk yang diberikan oleh perusahaan.

Menurut Gupta & Tiwari (2019) *e-service quality* adalah strategi penting bagi perusahaan untuk berhasil dalam persaingan semakin banyak perusahaan yang mengandalkan *e-service* termasuk *brand* Telkomsel yang mengembangkan

MyTelkomsel karena alasan lebih nyaman, interaktif, memiliki biaya lebih rendah dan memiliki standar kustomisasi yang tinggi bagi pelanggan mereka. Cheung dan Lee (2019), menunjukkan bahwa 80% konsumen *online* sangat puas akan membeli lagi dalam waktu dua bulan, sementara 90% akan merekomendasikan toko *online* yang mereka gunakan untuk orang lain.

Masalah atau kendala yang dialami oleh MyTelkomsel dalam hal *E-Service Quality* meliputi beberapa aspek teknis dan pengalaman pengguna. Beberapa pengguna melaporkan bahwa aplikasi sering mengalami bug atau gangguan teknis yang mengurangi kenyamanan akses. MyTelkomsel menghadapi sejumlah kendala dalam hal *E-Service Quality*, yang mengganggu pengalaman pengguna secara keseluruhan. Banyak pengguna mengeluhkan *bug* atau masalah teknis yang terjadi secara berulang, yang menyebabkan aplikasi sering tidak berjalan dengan lancar. Waktu respon aplikasi yang lambat juga menjadi salah satu keluhan utama, di mana pengguna merasa layanan tidak secepat yang diharapkan, bahkan mengalami pemutusan layanan secara tiba-tiba. Selain itu, jaringan yang lemot sering memperlambat akses data, yang mengganggu penggunaan harian. Pengguna juga menganggap harga paket tidak sebanding dengan kualitas layanan yang diterima. Beberapa pengguna mengalami kesulitan saat login, yang menambah rasa frustrasi mereka ketika menggunakan aplikasi, menunjukkan perlunya perbaikan yang signifikan dalam aspek teknis dan layanan pelanggan.

Jika dikaitkan dengan penelitian ini maka *E-Service Quality* dari aplikasi MyTelkomsel harus ditingkatkan untuk mencapai kepuasan para pengguna dari aplikasi. Jika para pengguna merasa puas, hal ini dapat menciptakan loyalitas dan terus menggunakan layanan dari Telkomsel secara terus menerus. Perbaikan dan inovasi baru dalam aplikasi harus dikembangkan dan ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan pengguna.

Berdasarkan penjabaran latar belakang masalah tersebut tujuan penelitian ini adalah melihat lebih lanjut pengaruh *e-service innovation*, dan *e-service quality* terhadap *customer satisfaction* pada *brand* MyTelkomsel di Bandung.

### **1.3 Perumusan Masalah**

1. Bagaimana *e-service innovation* pada aplikasi MyTelkomsel di kota Bandung?
2. Bagaimana *e-service quality* pada aplikasi MyTelkomsel di kota Bandung?
3. Bagaimana *customer satisfaction* pada aplikasi MyTelkomsel di kota Bandung?
4. Seberapa besar *e-service innovation* berpengaruh terhadap *customer satisfaction* aplikasi MyTelkomsel di kota Bandung?
5. Seberapa besar *e-service quality* berpengaruh terhadap *customer satisfaction* aplikasi MyTelkomsel di kota Bandung?
6. Seberapa besar pengaruh *e-service innovation* dan *e-service quality* secara simultan terhadap *customer satisfaction* aplikasi MyTelkomsel di kota Bandung?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian permasalahan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Untuk mengetahui gambaran deskriptif *e-service innovation* pada aplikasi MyTelkomsel di kota Bandung.
2. Untuk mengetahui gambaran deskriptif *e-service quality* pada aplikasi MyTelkomsel di kota Bandung.
3. Untuk mengetahui gambaran deskriptif *customer satisfaction* pada aplikasi MyTelkomsel di kota Bandung.

4. Untuk mengetahui besaran pengaruh *e-service innovation* terhadap *customer satisfaction* aplikasi MyTelkomsel di kota Bandung.
5. Untuk mengetahui besaran pengaruh *e-service quality* terhadap *customer satisfaction* aplikasi MyTelkomsel di kota Bandung.
6. Untuk mengetahui besaran pengaruh *e-service innovation* dan *e-service quality* secara simultan terhadap *customer satisfaction* aplikasi MyTelkomsel di kota Bandung.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Beberapa kegunaan yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah;

#### **1. Bagi Peneliti**

Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan diharapkan dapat menambah wawasan peneliti dibidang tersebut. juga sebagai salah satu karya ilmiah.

#### **2. Bagi Akademik**

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam rangka mengembangkan ilmu pengetahuan untuk perkembangan dan kemajuan dalam pendidikan.

#### **3. Bagi Perusahaan**

Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi Telkomsel untuk memperbaiki fitur dan layanan pada aplikasi Mytelkomsel guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

#### **4. Bagi Pihak Lain**

Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat memberikan tambahan pengetahuan yang dapat dijadikan referensi, khususnya untuk mengkaji topik-topik yang berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini.

### **1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

## **BAB I. PENDAHULUAN**

Bab ini digunakan sebagai pengantar dari keseluruhan penulisan yang terdiri atas sub bagian yang berisi latar belakang, rumusan masalah dan sistematika penulisan tugas akhir.

## **BAB II. TINJAUAN PERPUSTAKAAN**

Bab ini menjelaskan teori tentang permasalahan yang dianalisis yang berkaitan langsung dengan permasalahannya, terdiri dari teori-teori terkait penelitian dan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

## **BAB III. METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang objek penelitian dan uraian metode yang digunakan dalam penelitian secara rinci. Uraian dapat meliputi jenis penelitian, operasional variable, populasi dan sampel, pengumpulan data, uji validitas dan realibilitas, dan teknik analisis data.

## **BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang uraian hasil serta dikemukakan pembahasan yang telah di deskripsikan, dengan menggunakan alat uji statistik yang telah dipilih untuk mengolah data.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi Kesimpulan dari hasil penelitian beserta saran.