

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang sangat pesat menjadikan banyak terciptanya inovasi baru. Salah satu contohnya adalah aplikasi yang memberikan informasi tentang sisa pulsa, kuota internet yang aktif, masa aktif kartu *Subscriber Identify Module* (SIM), dan masih banyak lagi. Dibuatnya aplikasi ini untuk memudahkan pengguna *smartphone* mengetahui keseluruhan informasi kartu SIMnya yang berlangganan ke suatu provider telekomunikasi [1]. Adanya aplikasi seperti ini menjadikan pengguna *smartphone* tidak perlu melakukan panggilan dengan kode tertentu seperti *888#, *123# dan lain sebagainya. MyTelkomsel adalah salah satu dari sekian banyak aplikasi yang memberikan informasi untuk pengguna suatu *provider*.

Aplikasi *provider* adalah aplikasi yang dikembangkan oleh penyedia layanan telekomunikasi dengan tujuan untuk memudahkan pengguna dalam mengakses informasi serta melakukan berbagai akses layanan telekomunikasi dengan mudah dan cepat dalam satu aplikasi. Ada berbagai akses yang ditawarkan oleh aplikasi *provider* tersebut. Beberapa fitur dapat digunakan oleh pengguna diantaranya adalah mendapatkan informasi seputar layanan telekomunikasi, pembelian pulsa dan paket data. Fitur tersebut dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan pengguna yang cenderung menginginkan kemudahan akses dalam bidang telekomunikasi. Adanya aplikasi ini juga mempermudah perusahaan telekomunikasi dalam menjangkau setiap penggunanya dengan cepat dan efisien [2].

MyTelkomsel adalah layanan *self-service* dengan berbagai fitur, termasuk pembelian pulsa, paket kuota internet, Indihome, paket menonton seperti *Maxstream* dan *Prime Video Mobile*, serta layanan *customer service online*, dll. Meskipun MyTelkomsel menawarkan banyak fitur yang memudahkan pelanggan, aplikasi ini masih

menerima keluhan dan respon negatif di *Google Play Store*. Keluhan tersebut meliputi lamanya proses login, kesulitan masuk ke menu utama, kegagalan transaksi, serta ketidakpuasan terhadap customer service onlinelainnya. Keluhan ini dapat berdampak buruk pada kepuasan dan loyalitas pelanggan [3].

Aplikasi ini memiliki peran penting dalam membantu pelanggan mengakses layanan dengan lebih mudah dan efisien. Namun, seiring dengan pengguna yang luas, muncul berbagai keluhan dan tantangan terkait dengan pengalaman pengguna (*User Experience/UX*) aplikasi ini [4].

Pada saat ini teknologi yang berkembang semakin pesat, dan juga didukung mahasiswa yang melakukan percobaan yang lebih teratur, aplikasi My Telkomsel berfokus pada layanan telekomunikasi, *fintech* dan digital *lifestyle* yang dimana mempermudah mahasiswa melakukan transaksi digital . Penelitian ini menggunakan studi kasus mahasiswa Universitas Telkom Purwokerto untuk mendapatkan gambaran mengenai tingkat kepuasan mereka terhadap aplikasi mobile, serta faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tersebut. Diharapkan, hasil penelitian ini dapat menjadi panduan bagi pengembang aplikasi dalam meningkatkan kualitas dan efektivitas aplikasi mobile yang digunakan dalam dunia Pendidikan [5].

Pada pengoperasiannya ada beberapa permasalahan yang terjadi dalam aplikasi My Telkomsel pada bulan desember tahun 2024, yaitu saat membuka aplikasi My Telkomsel membutuhkan waktu yang sangat lama karena lemot sedangkan jaringan internet baik, mengalami *force close* , pembelian sering dibatalkan ketika tengah malam [6]. Selain itu, penelitian yang sebanding dengan penelitian yang penulis lakukan meliputi: E. E. Napitupulu 2022 berjudul “Pengaruh Aplikasi My Telkomsel Terhadap Pemenuhan Internet Mahasiswa” berdasarkan hasil penelitian, Dua dari enam skala UEQ untuk aplikasi MyTelkomsel positif: Daya Tarik (0,022) dan Kejelasan (0,045). Empat lainnya negatif: Efisiensi (-0,025), Ketepatan (-0,051), Stimulasi (-0,056), dan Kebaruan (-0,053). Peningkatan diperlukan di aspek efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan [1].

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang dijelaskan di latar belakang, aplikasi My Telkomsel dipengaruhi oleh berbagai masalah yang terjadi, seperti kinerja aplikasi yang berat dan kegagalan dalam proses pembayaran, sehingga perlu dilakukan analisis lebih lanjut untuk memahami dampaknya terhadap pengalaman pengguna.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Dalam analisis kualitas layanan aplikasi My Telkomsel terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode *e-Service Quality*, terdapat beberapa aspek penting yang perlu diteliti untuk memastikan bahwa analisis ini dapat mengidentifikasi kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan pengguna dan memberikan rekomendasi yang tepat untuk peningkatan layanan. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan pada beberapa pertanyaan utama berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi MyTelkomsel berdasarkan metode *E-Service Quality*?
2. Variabel *E-Service Quality* apa yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel?
3. Bagaimana rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas aplikasi MyTelkomsel?

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini sebagai berikut.

1. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aktif MyTelkomsel di Universitas Telkom Purwokerto. Pengguna tersebut pernah melakukan transaksi pada aplikasi My Telkomsel dan pengguna juga bisa termasuk yang pernah mengalami masalah selama menggunakan aplikasi My Telkomsel dan menyelesaikannya
2. Penelitian ini dilakukan di Universitas Telkom Purwokerto.
3. Metodologi penelitian ini yaitu menggunakan metode *E Servqual*.

1.5 Tujuan Penelitian

Berikut tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini.

1. Menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi MyTelkomsel menggunakan metode *E-Service Quality*.
2. Untuk mengetahui variabel *E-Service Quality* yang dominan pada aplikasi My Telkomsel.
3. Menyediakan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas aplikasi MyTelkomsel berdasarkan hasil penelitian.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini sebagai berikut.

1. Bagi Perusahaan Dapat digunakan sebagai referensi untuk mengetahui kebutuhan pelanggan pada layanan aplikasi MyTelkomsel. Dapat menjadi dasar acuan perusahaan dalam melakukan pemulihan atau peningkatan kualitas layanan aplikasi MyTelkomsel.
2. Memberikan pemahaman kepada peneliti yang ingin menggunakan metode *E Servqual*. dalam melakukan penelitian mengenai evaluasi kepuasan pengguna apikasi