

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan laporan *Ericsson Mobility Report* pada kuartal I 2017 Indonesia menempati kedudukan ke-3 dengan pertumbuhan pelanggan seluler tertinggi di dunia dengan jumlah 10 jt, setelah India dan Tiongkok. Beberapa operator seluler di Indonesia berlomba-lomba untuk mendapatkan pelanggan sebagai pengguna layanan operator mereka. Melihat dari riset tentang fenomena mobile Internet oleh Direktur Penelitian dan Pelatihan Ekonomika & Bisnis (P2EB) Fakultas Ekonomika & Bisnis (FEB) Universitas Gadjah Mada (UGM) Bambang Riyanto menjelaskan adanya pengaruh dari aspek ekonomi dan sosial. Dilihat dari GDP (*Gross Domestic Product*) merupakan salah satu indikator penting yang mengukur kesehatan perekonomian suatu negara, Pada peningkatan jumlah pelanggan telepon seluler di Indonesia 10% diikuti dengan peningkatan GDP Indonesia sebesar 0.4%. Sehingga kualitas layanan yang diberikan dari suatu operator seluler sangat dipertimbangkan untuk menarik pelanggan.

Dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi tentang peran teknologi dalam memfasilitasi pelayanan maka dari itu muncul adanya layanan elektronik. Transformasi layanan tradisional menjadi layanan berbasis elektronik yang disebut *E-Service* merupakan langkah inovasi untuk

mewujudkan sistem layanan publik yang bersih, mudah diakses dan cepat. Dengan kata lain tuntutan kebutuhan publik akan layanan yang berkualitas, efektif dan efisien dapat tercapai melalui *E-Service* (Darwmawan Napitupulu,2016). PT Telekomunikasi Selular merupakan salah satu perusahaan operator telekomunikasi selular GSM (*Global System of Mobile Communication*) pertamadi Indonesia. Telkomsel secara konsisten mengimplementasikan teknologi seluler terkini dan menjadi yang pertama meluncurkan secara komersial layanan mobile 4G LTE di Indonesia. Produk dari Telkomsel yaitu Pascabayar: kartuHalo Prabayar: simPATI, Kartu AS, LOOP. Untuk mempermudah segala aktivitas operator yang dilakukan oleh pelanggannya Telkomsel meluncurkan MyTelkomsel dalam 2 bentuk yaitu website (sejak tahun 2012) dan aplikasi (sejak tahun 2013) .

Aplikasi *My Telkomsel* merupakan layanan *Self-Service* seperti yang dijelaskan pada laman resmi Telkomsel (<https://my.telkomsel.com/>) yaitu *MyTelkomsel* adalah layanan berbentuk aplikasi yang diluncurkan Telkomsel untuk memberikan kemudahan mengelola akun dan mengakses layanan pelanggan dengan menggunakan smartpone. Sebelumnya pengecekan informasi yang dilakukan oleh pengguna operator seluler Telkomsel secara manual untuk informasi pulsa dengan menghubungi *888#, untuk informasi paket internet dengan menghubungi *363#.Dengan adanya aplikasi *My Telkomsel* memberikan berbagai kemudahan seperti Melihat penggunaan data, jumlah pulsa juga paket untuk nomor Telkomsel, mengelola nama, email dan koneksi akun sosial media, Isi ulang pulsa, Beli paket Telkomsel, Mencari

gerai GraPARI, booking GraPARI, Mengetahui jumlah Telkomsel POIN, Menukar Telkomsel POIN, mengaktifkan roaming, akses halaman bantuan dan banyak lagi.

Menurut *Senior Vice President LTE Project Telkomsel* Hendri Mulya Sjam pada *dailysocial* tahun 2015 mengatakan, “Total pelanggan Telkomsel yang punya handset dengan kemampuan LTE itu ada 4,2 juta. Kami mencatat yang aktif menggunakan sudah lebih dari 800 ribu.” Dengan pembagian pada depalan kota besar dimulai dari Jakarta dengan 63% Surabaya (13%), Bandung(12%), Bali (6%), Medan (3%), Makassar (2%), dan Mataram (1%). Dengan perkiraan semakin berkembangnya pengguna kedepannya secara langsung jumlah pengguna semakin bertambah, maka dari itu Telkomsel meluncurkan aplikasi yang disebut *My Telkomsel*. *MyTelkomsel* dalam bentuk aplikasi tersedia hanya untuk ponsel jenis smartphone dan tablet yang menggunakan sistem operasi Android atau iOS yang dapat diunduh melalui *App Store* untuk iOS dan *Playstore* untuk Android.

Tabel 1.1 Perbandingan Urutan Apps Apple iOS dan Apps Google Play

No	Apps (Appel iOS)	Apps (Google Play)
1	My Telkomsel	My Telkomsel
2	My Smartfren	My IM3
3	My IM3	My Smartfren
4	My XL	My XL

Dapat diketahui bahwa Aplikasi My Telkomsel unggul dibandingkan aplikasi serupa lainnya melihat pada tabel 1.1 seperti My Smartfren yang dimiliki operator Smartfren berada pada urutan ke-2 di iOS dan ke-3 pada *google play*, My IM3 yang dimiliki operator indosat berada pada urutan ke-3 di iOS dan ke-2 pada *google play*, dan My XL yang dimiliki operator XL berada pada urutan ke-4 baik pada iOS dan *google play*. Dengan banyaknya pengguna aplikasi *MyTelkomsel* selama ini dalam perkembangannya masih terdapat kendala yang dirasakan oleh pengguna Operator Telkomsel.

Menurut Wikipedia dalam pengertian *E-Service* yang dimana Saluran pelayanan adalah persyaratan ketiga dari layanan elektronik. Internet adalah saluran utama dari layanan elektronik pengiriman sementara saluran klasik lainnya juga dipertimbangkan (misalnya telepon, call center, kios publik, telepon genggam, televisi). Dengan ini My Telkomsel termasuk kedalam *E-Service* karena pernyataan secara resmi pada <https://my.telkomsel.com/> menyatakan termasuk suatu aplikasi layanan, yang membutuhkan Internet dalam operasinya dan telepon genggam sebagai saluran klasiknya.

Menurut (Batagan, n.d.)(2009) mengatakan bahwa dengan adanya *E-Service* dapat membawa sejumlah manfaat besar bagi pengguna, antara lain: Membiasakan individu dengan dengan informasi elektronik dan mendidik mereka tentang manfaat menggunakan teknologi canggih, keterbukaan informasi, menghilangkan hambatan waktu dan lokasi, meningkatkan

penggunaan kembali informasi, menumbuhkan hubungan yang baik dengan pelanggan. Menurut Groonros (1990) dalam Ratminto dan Atik (2005)(Mulyawan, 2016) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Roesanto (2000) dalam Nanang Tasunar (2006: 44) (Frisdiantara & Graha, 2013)berpendapat bahwa: “Kualitas layanan mengacu pada penilaian-penilaian pelanggan tentang inti pelayanan, yaitu si pemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan, sebagian besar masyarakat sekarang mulai menampakkan tuntutan terhadap pelayanan prima, mereka bukan lagi sekedar membutuhkan produk yang bermutu tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan”. Sehingga mengetahui kualitas dari e-service dirasa penting karena mempunyai manfaat seperti dapat memperluas jangkauan pasar, memiliki potensi meningkatkan pengetahuan pelanggan, dan sebagai alternative saluran komunikasi ke pelanggan.

Saat ini aplikasi *My Telkomsel* berada pada peringkat 1, walaupun masih terdapat keluhan yang dirasakan oleh masyarakat. Melihat pemberitaan yang beredar mengenai faktor-faktor dari aplikasi *My Telkomsel* yang menjadi suatu keresahan di masyarakat sebagai pengguna aplikasi tersebut. Pertama,

pemberitaan tentang gangguan fungsi (*System Availability*) seperti “Aplikasi MyTelkomsel Error, Pengguna Tak Bisa Beli Paket Data” (Sumber: www.liputan6.com - 2019). Kedua, pemberitaan tentang bagaimana telkomsel memenuhi produk yang diinginkan pelanggan (*Fullfilment*) “Telkomsel Akui Ada Gangguan Aktivasi Paket Internet dan Layanannya” (Sumber: www.tribunnews.com – 2016). Ketiga, pemberitaan mengenai keamanan informasi pelanggan (*Privacy*) yang harus dilindungi “Waspada Penipuan dengan Modus Verifikasi Aplikasi MyTelkomsel” (Sumber: tekno.kompas.com – 2018).

Maka dari itu diperlukan kebutuhan dalam pengukuran kualitas layanan *E-Service*. Untuk itu penelitian ini mengusulkan penyelesaian dalam melakukan evaluasi dengan metode *Electronic Service Quality* (E-Servqual). Dalam mengukur kualitas skala layanan elektronik (E-S-Qual) dan pemulihan (E-Recs-Qual) ,dengan itu peneliti menggunakan model yang diperkenalkan oleh Parasuraman et al (2005). Variabel yang ada dalam model *E-servqual* yaitu *Efficiency*, *System Availability*, *Fulfillment*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Compensation* dan *Contacty* yang akan digunakan terhadap aplikasi My Telkomsel. Pada (Akinci, Atilgan-inan, & Aksoy, 2010)menerapkan skala dalam konteks non-ritel sedangkan pada (Parasuraman,2005) menerapkan skala kualitas layanan online mereka pada perusahaan ritel online (yaitu, Amazon dan Walmart), penelitian dalam laporan ini mengadaptasi skala mereka untuk layanan keuangan online, seperti internet banking yang memiliki

unsur-unsur yang kurang berwujud, mewakili perbedaan utama antara produk dan layanan di sepanjang spektrum tangibilitas (Shostack, 1977).

Pada Studi (Parasuraman,2005) dijelaskan "prioritas penelitian yang penting adalah untuk memeriksa skala dalam konteks situs layanan murni (pure service), membuat modifikasi yang diperlukan, dan menilai sifat psikometrik dari skala yang dimodifikasi." Dimana setelah itu dilanjutkan dengan penilaian terhadap *Perceived Value* yang didefinisikan sebagai "evaluasi total manfaat suatu produk oleh pelanggan tentang apa yang dibeli dan apa yang diterima dalam hal barang atau jasa" (Wood and Heerden, 2007) (ÇETİNSÖZ, 2015).

Dengan Tidak sedikitnya komplain yang dilakukan pengguna dengan pemberitaan yang beredar agar aplikasi My Telkomsel dapat kembali berfungsi dengan baik. Melihat adanya aplikasi yang serupa dari kompetitor operator seluler, maka Telkomsel perlu memperhatikan apa saja yang menjadi evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan Telkomsel. Maka dari itu penulis akan melakukan penelitian yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI MY TELKOMSEL MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL PADA PENGGUNA TELKOMSEL DI SURABAYA”** sehingga hasil dari kualitas layanan dari PT Telekomunikasi Seluler melalui aplikasi My Telkomsel dapat memberikan kontribusi keilmuan terhadap memberikan gambaran mengenai atribut dari kualitas layanan *“pure service”*.

1.2 Perumusan Masalah

Perumusan masalah adalah upaya untuk "menjinakkan" keingintahuan, sehingga mereka tidak ditanyakan secara serampangan tetapi sehubungan dengan apa yang sudah diketahui tentang topik yang menarik (White 2013).

1. Apakah Variabel *Efficiency*, *System Availability*, *Fulfillment*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Compensation* dan *Contact* dapat diadopsi untuk aplikasi layanan “*Pure Service*”?
2. Berapa Besar Pengaruh Variabel *Efficiency*, *System Availability*, *Fulfillment*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Compensation* dan *Contact* terhadap *Perceived Value* Pada pengguna aplikasi *My Telkomsel*?
3. Berapa besar tingkat kualitas layanan (*E-Service Quality*) dari aplikasi *My Telkomsel* ?
4. Apa variabel *E-Service Quality* yang dominan pada aplikasi *My Telkomsel*?

1.3 Batasan Masalah

Batasan Penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aktif *MyTelkomseldi* Surabaya. 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.

- b. Penelitian menggunakan Metode *E-Servqual* dengan model Parasuraman et al (2005)

1.4 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk memvalidasi apakah Variabel *Efficiency, System Availability, Fulfillment, Privacy, Responsiveness, Compensation dan Contact* dapat diadopsi untuk aplikasi layanan “*Pure Service*”.
2. Untuk mengetahui Seberapa besar pengaruh *Efficiency, System Availability, Fulfillment, Privacy, Responsiveness, Compensation dan Contact* terhadap *Perceived Value* pada pengguna Aplikasi My Telkomsel
3. Untuk mengetahui Berapa besar tingkat kualitas layanan (*E-Service Quality*) dari *aplikasi My Telkomsel*.
4. Untuk mengetahui variabel *E-Service Quality* yang dominan pada aplikasi My Telkomsel

1.5 Manfaat

Manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah 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. Dari sudut pandang teori kualitas *E-Service*.

Bagi peneliti lain dapat menjadi tambahan wacana pemikiran dalam mengembangkan, memperdalam teoritis dengan penelitian yang sama. Penelitian yang berfokus pada kualitas layanan yang berorientasi terhadap *pure service* (layanan yang tidak berupa produk barang nyata, bisa berupa produk jasa atau layanan)

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan teori-teori penunjang yang mendukung dalam pembuatan penelitian ini, antara lain Aplikasi, Aplikasi Mobile, *Service /Layanan*, *E-Service*, *My Telkomsel*, *Servqual (Service Quality)*, *E-Servqual (Electronic Service Quality)*, *Perceived Value*, *SPSS (Statistikal Package for the Social Sciens)*, Relevansi SI dan beberapa tinjauan pustaka yang relevan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi metodologi yang digunakan dalam pengerjaan skripsi antara lain Alur penelitian, metode penelitan, variabel penelitian, model analisis,

hubungan antara variabel, hipotesis penelitian, penyusunan instrumen, metode pengumpulan data dan analisis serta pembahasan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memberikan gambaran mengenai pengolahan dan analisis data yang berhasil dikumpulkan, sehingga diperoleh hasil penelitian sebagai jawaban atas tujuan skripsi.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini diuraikan mengenai rangkuman yang terbagi menjadi dua bagian yaitu kesimpulan serta saran-saran yang berisikan berbagai penyempurnaan yang mungkin dapat diterapkan kedepannya. Keterbatasan skripsi juga dijelaskan dalam bab ini.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini akan dipaparkan sumber-sumber literatur yang digunakan dalam pembuatan skripsi ini.

LAMPIRAN

Pada bagian ini berisi beberapa dokumen yang sesuai dengan fakta dilapangan.