

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini dunia terkena wabah yang dikenal dengan wabah COVID-19. Semua dunia mengalami pandemi termasuk juga Indonesia. Sejak terjadinya pandemi seperti saat ini semua pekerjaan banyak dilakukan dari rumah atau *work from home* (WFH). Saat pandemi seperti saat ini banyak perusahaan menghasilkan terobosan berupa aplikasi atau teknologi baru yang digunakan untuk membantu masyarakat dalam melakukan berbagai aktivitas mulai dari pendidikan, perbankan, pelayanan publik dan pengaduan pelanggan, bisnis Online sampai pengajuan perizinan.

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) biasa disebut Telkom Indonesia atau Telkom saja (IDX: TLKM, NYSE: TLK) adalah perusahaan informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap di Indonesia. Salah satu produk dari PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) adalah jaringan internet yang bernama IndiHome yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk mengakses internet menjadi lebih mudah dengan cara berlangganan paket internet atau TV Kabel. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) menghasilkan aplikasi yang bernama myIndihome yang digunakan untuk mempermudah pelanggan dalam mendapatkan pelayanan atau melakukan pengaduan seputar pelayanan internet dari IndiHome. Aplikasi myIndiHome ini memiliki fitur informasi pembayaran, pelayanan pengaduan internet, *upgrade* paket internet atau TV Cable dan profil pelanggan. Aplikasi myIndiHome sudah dirilis sebelum masa pandemi yaitu di rilis pada Maret 2016. Setelah di rilis aplikasi myIndiHome ini masih dilakukan tahap pengembangan menjadi lebih baik dan pada tahun 2017 aplikasi myIndiHome sudah di sosialisasikan dan menjadi garda paling depan untuk melakukan beragam kegiatan berkaitan dengan pengguna IndiHome.

Berdasarkan data yang didapat dari *AppStore* dan *Play Store* terdapat keluhan pelanggan yang menggunakan aplikasi myIndiHome sebanyak 5,1 % dari 5 juta pemakai aplikasi myIndiHome sampai saat ini tahun 2021. Dalam fitur yang ditawarkan aplikasi myIndiHome, pengguna dapat mengetahui berbagai informasi secara rinci mengenai layanan IndiHome. Dengan layanan yang disediakan begitu besar dan banyak dalam fitur aplikasi myIndiHome maka myIndiHome telah menerapkan *E-Service Quality*. *E-Service Quality* pada

dasarnya menjadi layanan elektronik dengan memanfaatkan teknologi yang sedang berkembang dengan menggunakan jaringan internet, banyaknya fitur layanan yang diberikan myIndiHome akan mempermudah pelanggan dalam melakukan akses terkait layanan IndiHome (Putri & Hanifa, 2019).

Dari informasi yang didapatkan dari sosial media IndiHome dan ulasan-ulasan pelanggan dari aplikasi myIndiHome terdapat informasi bahwa aplikasi myIndiHome masih banyak terdapat kekurangan di antaranya Jumlah tagihan yang di informasikan kepada pelanggan hanya berupa jumlah total tagihan per bulan tanpa adanya informasi penjelasan pemakaian internet, Keluhan pelanggan tidak diselesaikan secara *real time* karena pelanggan harus menunggu antrean keluhan pelanggan yang lainnya yang terlebih dahulu menginformasikan keluhan atau bersifat antrean, Aplikasi myIndiHome belum menyediakan fasilitas untuk melakukan pembayaran tagihan secara langsung pada aplikasi myIndiHome. Dari banyaknya keluhan pelanggan terhadap aplikasi myIndiHome maka untuk itu perlu dilakukan evaluasi sistem aplikasi myIndiHome sehingga pihak pengembang aplikasi dapat mengambil hasil evaluasi tersebut sebagai pendukung dalam melakukan perbaikan-perbaikan ke depannya. Banyak metode yang digunakan untuk mengevaluasi sistem yaitu McCalls, Hot Fit, TAM dan UECS. Berdasarkan referensi jurnal penelitian evaluasi sistem penulis menemukan banyak peneliti menggunakan metode McCalls untuk mengevaluasi sistem yang sedang berjalan. Metode McCalls merupakan salah satu model yang menjelaskan *Software Quality Factor* atau kualitas perangkat lunak. Model ini memiliki tiga perspektif utama yaitu *Product operation* (sifat-sifat operasional dari *software*), *Product revision* (kemampuan *software* dalam menjalani perubahan) dan *Product transition* (daya adaptasi *software* terhadap lingkungan baru). *Product operation* meliputi beberapa faktor yaitu *Correctness*, *Usability*, *Integrity*, *Reliability* dan *Efficiency*. *Product revision* meliputi beberapa faktor yaitu *maintainability*, *Flexibility*, dan *Testability*. Sedangkan *Product transition* meliputi beberapa faktor yaitu *Portability*, *Reusability*, dan *Interoperability* (Hanes et al., 2020).

Beragam penelitian telah dilakukan untuk menguji kualitas sebuah perangkat lunak dengan menggunakan metode McCalls. Pengukuran kualitas *website* penjualan tiket dengan menggunakan metode McCalls. Dari hasil pengukuran, web penjualan tiket memiliki persentase 80,56% yang artinya kualitas web penjualan tiket sudah baik. Meskipun secara keseluruhan hasilnya sudah baik, penyedia layanan penjualan tiket harus terus meningkatkan kualitas dari web tersebut.(Hanes et al., 2020)

Sistem informasi Unit Kesehatan Sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Bantul telah diuji dengan mengolaborasikan teknik pengujian *black-box testing*, *white-box testing*, dan *beta testing* untuk kemudian diuji kelayakannya dengan menggunakan McCalls dan menghasilkan faktor kualitas sebesar 56-80% dari kesebelas faktor kualitas McCalls(Mandala, 2017).

Pengukuran sistem informasi penyediaan aset Universitas Muhammadiyah Bengkulu dilakukan untuk mengukur kualitas penerapan sistem informasi inventori aset Universitas Muhammadiyah Malang. Proses pengukuran dilakukan dengan menggunakan metode McCalls dan melibatkan 18 responden, di mana hasil dari penerapan ini, pengukuran mendapatkan persentase kualitas total sebesar 68,4% dan termasuk dalam kategori baik. Namun lebih jauh pengembangan diperlukan untuk meningkatkan pemanfaatan pengguna dan kualitas sistem informasi aset inventaris itu sendiri lebih baik.(Khairullah et al., 2017)

Pengujian sistem informasi manajemen Taman Baca Masyarakat Pondok Sinau LENSA menggunakan metode McCalls. Penelitian ini menerapkan empat faktor kualitas McCalls untuk menguji kualitas dari sistem informasi manajemen TBM Pondok Sinau LENSA. Hasil pengujian menunjukkan bahwa sistem informasi memiliki nilai *correctness* sebesar 92,4%, *reliability* sebesar 96%, *efficiency* sebesar 94% dan rata-rata kecepatan waktu akses fitur sistem informasi sebesar 15.975 detik per akses, serta faktor kemudahan pengguna memahami operasional sistem informasi sebesar 93,71%.(Setyorini & Mukti, 2019)

Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah faktor keberhasilan dari suatu perusahaan untuk mencapai keunggulan bersaing. Dilihat dari kualitas layanan yang terbaik dapat menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan ialah ukuran antara harapan pelanggan dengan produk atau jasa perusahaan selama pelanggan menggunakan produk atau jasa perusahaan tersebut. (Kotler, 2005).

Berdasarkan permasalahan yang terjadi saat ini mengenai aplikasi myIndiHome maka penulis berkeinginan untuk mengangkat permasalahan ini dalam penelitian skripsi yang berjudul “EVALUASI SISTEM PENGGUNA APLIKASI MYINDIHOME MENGGUNAKAN METODE MCCALLS”. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas sistem aplikasi myIndiHome dengan menggunakan 10 faktor kualitas pada metode McCalls, yaitu ketepatan (*correctness*), keandalan (*reliability*), efisiensi (*efficiency*), integritas (*integrity*), kegunaan (*usability*), pemeliharaan (*maintainability*), fleksibilitas (*flexibility*), kemampuan untuk diuji (*testability*), portabilitas (*portability*), aplikasi bisa berinteraksi dengan aplikasi lainnya (*interoperability*). Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak

developer dalam melakukan perbaikan sistem maupun peningkatan kualitas dari perangkat lunak yang telah dibangun. Alasan penulis menggunakan 10 kriteria faktor dari metode McCalls adalah karena 10 kriteria tersebut menurut penulis memenuhi kriteria untuk menilai aplikasi myIndiHome.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah ini membahas mengenai :

1. Bagaimana hasil evaluasi aplikasi myIndiHome menggunakan metode McCalls?
2. Apa solusi yang diberikan setelah melakukan evaluasi aplikasi myIndiHome?

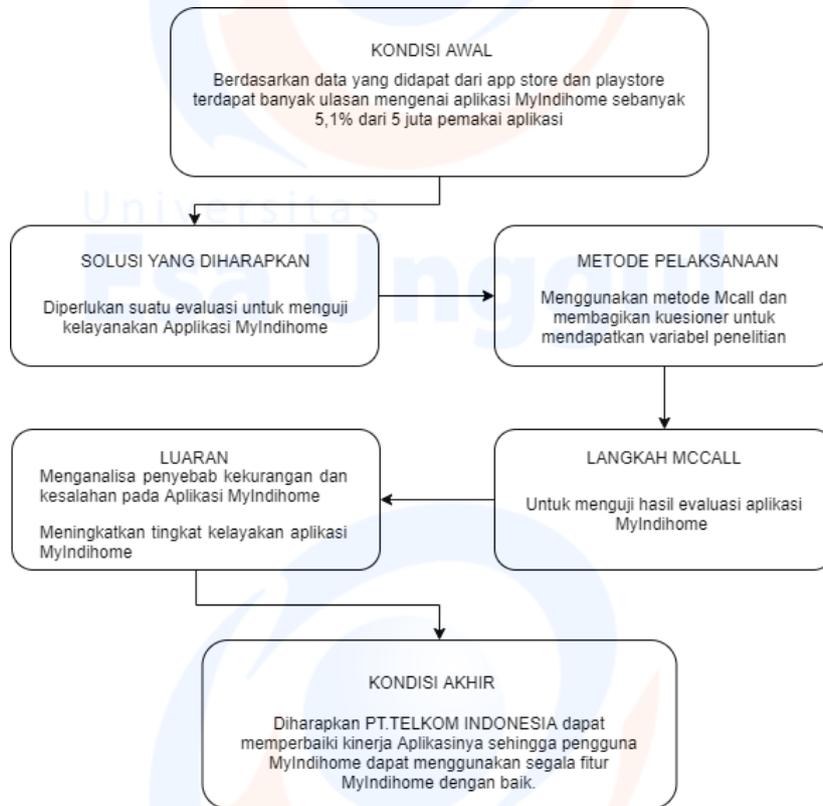
1.3 Ruang Lingkup

1. Penelitian ini hanya membahas evaluasi aplikasi myIndiHome menggunakan metode McCalls.
2. Evaluasi aplikasi terhadap respons cepat tanggap layanan aplikasi mobile myIndiHome menggunakan Metode McCalls dengan menggunakan 10 faktor kriteria yaitu ketepatan (*correctness*), keandalan (*reliability*), efisiensi (*efficiency*), integritas (*integrity*), kegunaan (*usability*), pemeliharaan (*maintainability*), fleksibilitas (*flexibility*), kemampuan untuk diuji (*testability*), portabilitas (*portability*), aplikasi bisa berinteraksi dengan aplikasi lainnya (*interoperability*).
3. Informasi evaluasi didapatkan dari hasil kuesioner yang melibatkan 100 responden pengguna aplikasi myIndiHome.
4. Penghitungan kuesioner menggunakan Skala Likert dengan skala penilaian 1-5 yaitu sangat setuju (SS), setuju (S), Ragu-ragu (R), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS).

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui hasil evaluasi terhadap aplikasi myIndiHome.
2. Untuk mengukur evaluasi terhadap respons cepat tanggap layanan aplikasi mobile myIndiHome menggunakan Metode McCalls.

1.5 Kerangka Berpikir



Gambar 1.1 Kerangka Berpikir

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian :

Bagi PT Telekomunikasi Indonesia

Hasil penelitian ini di harapkan menjadi pertimbangan dan masukan bagi PT. Telekomunikasi Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produknya sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Bagi Universitas

Penelitian ini dapat digunakan sebagai penelitian lebih lanjut guna menambah wawasan dan pengetahuan juga sebagai referensi tentang pengaruh kualitas layanan jasa terhadap kepuasan pelanggan.

Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan juga sebagai studi banding untuk penelitian selanjutnya.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang dilakukan oleh penulis dalam penulisan ilmiah ini dijelaskan dalam 5 Bab yang membahas masalah secara singkat tanpa mengabaikan keterhubungan antara Bab yang satu dengan Bab selanjutnya, adapun sistematika penulisan disusun sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab pertama dalam penulisan ini menguraikan mengenai latar belakang penulisan, batasan masalah penulisan, rumusan masalah penulisan, tujuan penulisan, manfaat penulisan, metode penulisan, dan sistematik penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab kedua dalam penulisan ini membahas mengenai landasan teori yang digunakan dalam penulisan ini.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ketiga ini menjelaskan tentang metode-metode yang digunakan dalam mengevaluasi aplikasi myIndiHome.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Selanjutnya pada bab keempat ini berisi tentang pengolahan data, perhitungan, dan analisis data dari hasil kuesioner, dan pembuatan laporan penelitian.

BAB V : SARAN DAN KESIMPULAN

Diakhiri dengan bab kelima, bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran-saran yang diperoleh dari penelitian yang sudah dilakukan penulis.