

# BAB 1 PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Saat ini aplikasi MyIndihome mendapatkan rating 3,0 dari 5,0 pada *Google Play Store* (versi Indonesia) [1] dan mendapatkan rating 4,1 dari 5,0 pada *App Store* [2]. Namun tidak sedikit pelanggan yang mengeluh terkait kualitas layanan yang diberikan pihak MyIndihome [3]. Pengguna yang merasa kurang puas memberikan keluhan dan penilaian rating yang kecil pada aplikasi myIndihome [3]. Rating atau penilaian tersebut menjadi permasalahan yang serius bagi pihak Telkom karena mempengaruhi citra dari perusahaan [3]. Seperti mengalami *bug* saat ingin melaporkan gangguan pada aplikasi MyIndihome berdasarkan rating pada *Google Play Store* (26/07/2023) [1]

Dalam meningkatkan layanan yang diberikan kepada pengguna Indihome, maka pihak PT. Telkom Indonesia menciptakan aplikasi MyIndihome [1] pada platform IOS maupun Android supaya dapat membantu maupun mempermudah pengguna Indihome dalam menyampaikan MyIndihome merupakan produk aplikasi dari PT. Telkom Indonesia yang diperuntukkan membantu dan mempermudah pelanggan untuk melakukan pengaduan jaringan, mutasi jaringan internet, pembayaran tagihan internet, dan menambah kecepatan internet melalui penawaran paket internet yang diberikan [1]. MyIndiHome adalah sebuah aplikasi digital yang diciptakan oleh PT Telkom Indonesia yang berfungsi untuk membantu serta mempermudah pelanggan dalam mengakses layanan yang ditawarkan oleh produk IndiHome [3].

Penelitian ini menggunakan metode *Electronic Service Quality (E-Servqual)* dan *Analytic Hierarchy Process (AHP)*, berdasarkan teori *E-Servqual* [4] untuk mengetahui nilai antara persepsi dan harapan (*GAP*) pengguna aplikasi MyIndihome maka diperlukan variabel pertanyaan yang terdiri dari tujuh dimensi yakni *Efficiency, Fulfillment, Privacy, Reliability, Responsiveness, Contact, dan Compensation* [5]. Setelah itu melakukan perankingan atribut *E-Servqual* dengan metode pendekatan *AHP*, dari hasil perankingan tersebut dapat diketahui atribut mana yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan [6]. Dari hasil tersebut bertujuan untuk menganalisa tingkat kepuasan pengguna aplikasi MyIndihome terhadap

layanan yang diberikan, khususnya pengguna aplikasi MyIndihome di Kabupaten Sidoarjo.

Dari permasalahan yang sudah dijabarkan sebelumnya, didapati bahwa untuk melakukan analisa pada aplikasi MyIndihome, peneliti menggunakan metode *E-Servqual* dan *AHP* untuk menyelesaikan permasalahan yang ada dengan hasil *GAP* dan perankingan yang akan dijadikan acuan untuk memperbaiki variabel yang ada. *E-Servqual* memiliki fungsi sebagai pembanding antara variabel persepsi dan harapan untuk menentukan nilai *GAP* yang digunakan untuk melakukan perankingan pada metode *AHP* untuk mengetahui atribut mana yang prioritas diperbaiki dan atribut mana yang tetap dipertahankan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dari latar belakang penelitian ini, dapat dirumuskan bahwa permasalahan yang harus diselesaikan yaitu:

1. Bagaimana menentukan nilai persepsi dan harapan (*GAP*) pengguna aplikasi MyIndihome?
2. Bagaimana hasil bobot prioritas perbaikan berdasarkan ranking masing-masing atribut penelitian mengenai aplikasi MyIndihome dengan menggunakan metode *E-Servqual* dan *AHP*?
3. Bagaimana menentukan perankingan dimensi dari nilai rata-rata *E-Servqual* terbobot yang didapat.

## **1.3 Tujuan dan Manfaat**

Tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Menentukan hasil dari nilai *GAP* dari pernyataan persepsi dan harapan menggunakan metode *E-Servqual*.
2. Menentukan hasil bobot prioritas perbaikan berdasarkan perankingan pada setiap atribut aplikasi MyIndihome dengan menggunakan metode *E-Servqual* dan *AHP*
3. Menentukan hasil perankingan dimensi dari nilai rata-rata *E-Servqual* terbobot yang didapat.

Manfaat dari penelitian yang dilakukam, yakni:

1. Bagi Peneliti
  - a. Menambah ilmu dan wawasan tentang metode *E-Servqual* dan *AHP*
  - b. Mengetahui perhitungan dari kualitas layanan MyIndihome dengan menggunakan metode *E-Servqual* dan *AHP*.
2. Bagi Perusahaan Telkom Indonesia
  - a. Mengetahui tingkat kualitas layanan aplikasi MyIndihome menurut persepsi pengguna dan harapan pengguna terhadap aplikasi MyIndihome.
  - b. Memberikan saran berupa data analisis terhadap aplikasi MyIndihome yang telah dilakukan peneliti

#### **1.4 Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Responden yang digunakan dalam penelitian ini dibedakan sesuai metode yang digunakan, dimana responden pada metode *e-servqual* ditujukan kepada pengguna aplikasi MyIndihome yang berdomisili di kabupaten Sidoarjo. Sedangkan responden metode *AHP* menggunakan pakar ahli yang mengetahui tentang aplikasi MyIndihome
2. Penyebaran kuesioner dilakukan secara *online* melalui aplikasi media social (*Whatsapp, Instagram*) maupun secara *offline* dengan menyebarkan kode *Qr Code* kepada pengguna aplikasi MyIndihome.
3. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian berjumlah 100 responden berdasarkan dari perhitungan *lemeshow* yang dilakukan, penelitian ini menggunakan perhitungan *lemeshow* dikarenakan jumlah responden tetap belum diketahui berapa jumlahnya.
4. Atribut pertanyaan yang digunakan dalam penelitian berdasarkan pada tujuh dimensi metode *E-Servqual* yakni *Efficiency, Fulfillment, Privacy, Reliability, Responsiveness, Contact, dan Compencations*.