

**ANALISIS KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI
DAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI MYTELKOMSEL
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN
METODE *INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODEL* (ISSM)**

PROPOSAL TUGAS AKHIR



Diajukan oleh :

Rizeki Indra Saputra

8040190153

Untuk Persyaratan Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir

Sebagai Akhir Proses Studi Sastra 1

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FALKUTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA

2022

IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN

Judul Proposal : Analisis Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Aplikasi Mytelkomsel Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan *Metode Information System Success Model (ISSM)*

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang Pendidikan : Strata 1 (SI)

Peneliti :

a. Nama Lengkap : Rizeki Indra Saputra

B. Nim : 8040190153

C. Jenis Kelamin : Laki-Laki

D. Tempat/Tgl Lahir : Mekar Jaya, 14 Maret 2001

E. Alamat : Dusun Pemerataan RT.07 RW.03
Desa Mekar Jaya Kecamatan
Bajubang

F. No. Telepon : 082229799604

G. Email : Rizekiindrasaputra@Gmail.Com

1. LATAR BELAKANG

Sekarang ini internet menjadi sarana informasi yang dapat membantu aktivitas seseorang dalam melakukan berbagai hal, seperti komunikasi, riset, transaksi bisnis dan lainnya. Sejak diperkenalkan pertama kalinya di Amerika pada tahun 1969, internet mengalami kemajuan yang sangat pesat. Contohnya di dalam dunia bisnis, Terlebih pada era digital dan perubahan sektor industri 4.0 teknologi informasi memiliki peran yang sangat besar dalam berbagai sektor kehidupan. Kemajuan teknologi juga melibatkan perubahan pola konsumsi masyarakat dimana pengguna lebih menginginkan pelayanan yang praktis dan instan[1].

perkembangan teknologi informasi yang begitu pesat dapat mempermudah manusia dalam melakukan berbagai macam aktivitas sehari-hari inilah yang menjadi pendorong persaingan antar perusahaan termasuk perusahaan yang bergerak di dalam bidang komunikasi[2]. Perusahaan komunikasi saat ini sudah banyak yang menerapkan teknologi dan sistem informasi yang dimilikinya, untuk membantu proses bisnis di dalam perusahaan. Penerapan teknologi dan sistem informasi pada perusahaan komunikasi, hendaklah mempertimbangkan kemampuan dan kegunaan sehingga dapat dimanfaatkan secara optimal. Salah satu perusahaan penyedia layanan komunikasi yang paling terkenal di Indonesia adalah PT. Telekomunikasi Seluler Tbk dengan produk yaitu Telkomsel. Perusahaan ini memiliki pelanggan terbanyak yang bergerak dibidang telekomunikasi seluler. Dalam upaya meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan, Telkomsel telah meluncurkan aplikasi mobile yang bernama MyTelkomsel[3].

My Telkomsel adalah layanan berbentuk aplikasi yang dapat di akses secara mobile yang dikeluarkan oleh pihak telkomsel untuk mempermudah para pelanggannya. Sistem yang digunakan pada MyTelkomsel adalah *self-service* yang diharapkan pengguna dapat merasakan kebebasan berinteraksi dengan aplikasi ini. Dikarenakan dalam aplikasi MyTelkomsel dilengkapi dengan fitur yang bervariasi seperti pengguna dapat melihat sisa kouta internet, membeli paket dan mengisi pulsa, mengakses layanan *costumer service online*, dan

sebagainya[4]. Dengan adanya fitur yang bervariasi dan memudahkan pelanggan, ternyata aplikasi MyTelkomsel masih saja mendapatkan banyak keluhan, keluhan utama yang dirasakan pengguna yaitu kualitas layanan. Saat pengguna mengalami masalah dengan aplikasi MyTelkomsel, respon untuk mendapatkan jawaban terhadap masalah yang dialami harus melewati waktu yang cukup lama dan terkadang jawaban yang diterima tidak sesuai dengan apa yang diharapkan pengguna.

Dengan Tidak sedikitnya komplain yang dilakukan pengguna, pemberitaan yang beredar 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 SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI MYTELKOMSEL TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE *INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODEL* (ISSM)”

2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan Latar belakang yang ada, maka dirumuskan permasalahan yang akan di teliti. Bagaimana kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan aplikasi mytelkomsel terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode *IS Succes Model (ISSM)*.

3. BATASAN MASALAH

Agar penelitian ini fokus pada permasalahan dan tidak terjadi pembahasan di luar judul dan tema maka dibuatlah Batasan pada ruang lingkup penelitian. Batasan masalah sebagai berikut :

1. Aplikasi yang dianalisis adalah aplikasi mytelkomsel
2. Penelitian menggunakan metode *IS Succes Model (ISSM)* dengan variable *Informasi quality, system quality, serfice qualiy, usage intetions, system use, user satisfaction, net system benefits.*
3. Pengumpulan data menggunakan kuisisioner online.
4. Pengumpulan data dilakukan dengan metode kuisisioner yang akan disebarkan sebanyak 100 responden yang dihitung metode skala likert berdasarkan pengguna aplikasi mytelkomsel.

4. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

Berdasarkan masalah diatas dapat dirumuskan tujuan dan manfaat penelitian adalah sebagai berikut:

4.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk melakukan analisis kualitas sistem kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi MyTelkomsel.
2. Menganalisis kendala apa saja yang dialami oleh pengguna saat menggunakan aplikasi MyTelkomssel

4.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis, penelitian ini untuk menambah wawasan dan pengetahuan, khususnya penelitian yang sedang dilakukan saat ini.
2. Bagi pihak MyTelkomsel, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi mytelkomsel.
3. Bagi pengguna penelitian ini dapat bermanfaat untuk mengetahui tingkat kualitas layanan aplikasi MyTelkomsel.
4. Bagi pembaca penelitian ini dapat di jadikan pembelajaran dan referensi untuk penelitian yang sejenis.

5. LANDASAN TEORI

5.1 Konsep Analisis

Analisis merupakan memecahkan konsep menjadi bagian-bagian dan mengidentifikasi hubungan masing-masing bagian-bagian satu terhadap hal lain, dan secara keseluruhan dengan struktur tujuan tertentu[5].

Menurut Nugroho[6] analisis adalah aktivitas yang memuat sejumlah kegiatan seperti mengurai, membedakan, memilah sesuatu untuk digolongkan kembali menurut kriteria tertentu kemudian dicari kaitannya dan ditafsirkan maknanya.

Adapun jenis-jenis analisis yang banyak digunakan dan dibahas di kalangan para peneliti yaitu sebagai berikut[5]:

1. Analisis Kualitatif
2. Analisis Kuantitatif
3. Analisis Deskriptif
4. Analisis Faktor
5. Analisis Korelasional
6. Analisis Semiotik
7. Analisis Regresi

5.2 Kualitas Layanan (*Services Quality*)

Kualitas Layanan atau customer service ini dapat dibedakan ke dalam dua kriteria yaitu jenis kualitas pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan yang buruk. Kualitas pelayanan ini bukanlah suatu hal yang permanen atau kaku, melainkan fleksibel dan dapat dirubah. Perubahan ini tentunya berupa peningkatan kualitas pelayanan agar semakin lebih baik lagi. Dalam proses perubahan kualitas pelayanan tersebut diperlukan beberapa hal untuk menunjang prosesnya. Misalnya survei atau observasi kepada pelanggan, termasuk didalamnya berupa masukan, pendapat maupun feedback tentang pelayanan yang telah diberikan.

Kualitas Layanan artinya adalah sebuah tingkat yang diunggulkan dan diharapkan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dimana pelanggan akan menilai kualitas sebuah layanan melalui apa yang mereka rasakan dalam benak mereka. Jadi kualitas layanan dapat dikatakan berhasil dan bagus jika sesuai apa yang diharapkan pengguna.

5.3 Aplikasi Mytelkomsel

Aplikasi MyTelkomsel merupakan program Self Service Web MyTelkomsel yang berbasis web atau aplikasi yang dapat di install di personal device[7]. Layanan customer service milik Telkomsel ini, dapat mengakomodasi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan yang dimaksud diantaranya adalah untuk mengetahui berbagai macam informasi terkait akun yang dimiliki pelanggan, mengajukan permintaan untuk mengaktifkan fitur, perubahan paket dan memberikan feedback (kritik, saran, keluhan dan pertanyaan) kepada Telkomsel[7]. Pengguna yang ingin login myTelkomsel harus memiliki nomor dari produk Telkomsel dan memiliki PIN T-Care. Jika pengguna belum memiliki PIN T-Care, maka pengguna bisa mendapatkan PIN tersebut dengan memasukkan nomor handphone, tanggal lahir dan captcha. Setelah menunggu beberapa detik, pengguna akan mendapatkan sms resmi dari Telkomsel mengenai PIN T-Care. Program MyTelkomsel yang bersifat private ini memiliki menu yaitu Hubungi

Kami. Menu Kami merupakan bagian penting dalam penelitian karena menu ini memiliki kategori yang digunakan sebagai label kelas pada klasifikasi kategori. Beberapa kategori yang ada pada MyTelkomsel yaitu Fitur, Jaringan, Jaringan 4G, Penipuan, Program Khusus, Value Added Services, Voucher dan Isi Ulang dan Pertanyaan Umum[7].

5.4 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui[8] Kepuasan pelanggan bermakna perbandingan antara apa yang diharapkan konsumen dengan apa yang dirasakan konsumen ketika menggunakan produk tersebut. Bila konsumen merasakan performa produk sama atau melebihi ekspektasinya, berarti mereka puas. Sebaliknya jika performa produk kurang dari ekspektasinya, berarti mereka tidak puas. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya.

Menurut Kotler Widjaja[8] menjelaskan bahwa “kepuasan pelanggan adalah sejauh mana suatu tingkatan produk dan jasa yang dipersepsikan sesuai dengan harapan pelanggan atau pembeli.”

Jadi, Kepuasan Pengguna adalah sebuah harapan kepada pelanggan yang diharapkan telah terpenuhi dan terlampaui. Konsumen akan merasa puas jika performa produk yang mereka rasakan sama atau melebihi ekspektasi dari sudut pandang mereka. Kepuasan pengguna akan terlampaui jika perasaan konsumen sebagai pemberi respon terhadap produk barang atau jasa bernilai positif.

5.5 Information System Succes Model

Delon dan Mclean *information success model* adalah framework dan model untuk mengukur *variable complex-independent* pada penelitian sistem informasi. Delon dan Mclean, menekankan pada kebutuhan untuk mevalidasi instrumen efektifitas sistem informasi, yaitu menyediakan standarisasi untuk proses mekanisme evaluasi perbandingan pada departemen sistem, user, dan organisasi Hermanto Dkk[9].

Pada tahun 1992, Delon dan Mclean mengidentifikasi enam variabel yang dapat dijadikan pengukuran model kesuksesan sistem informasi, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepausan pengguna, dampak individu dan dampak organisasi Mahendra & Hanafi[9].

6. METODOLOGI PENELITIAN

6.1 Alat Penelitian

Dalam mengerjakan penelitian ini terdapat beberapa alat bantu (*tools*) yang digunakan penulis, yaitu sebagai berikut:

1. Perangkat keras (*hardware*)
 - a. Laptop lenovo, dengan processor ryzen (3) cpu dual-core berkecepatan 2,6 GHz Turbo.
 - b. Ram 8 gb
2. Perangkat lunak (*software*)
 - a. Browser google chrome
 - b. Sistem operasi windows 11 home single
 - c. Software smartpls v 3.2.8
 - d. Microsoft word 2010
 - e. Microsoft excel 2010
 - f. Google spreadsheet

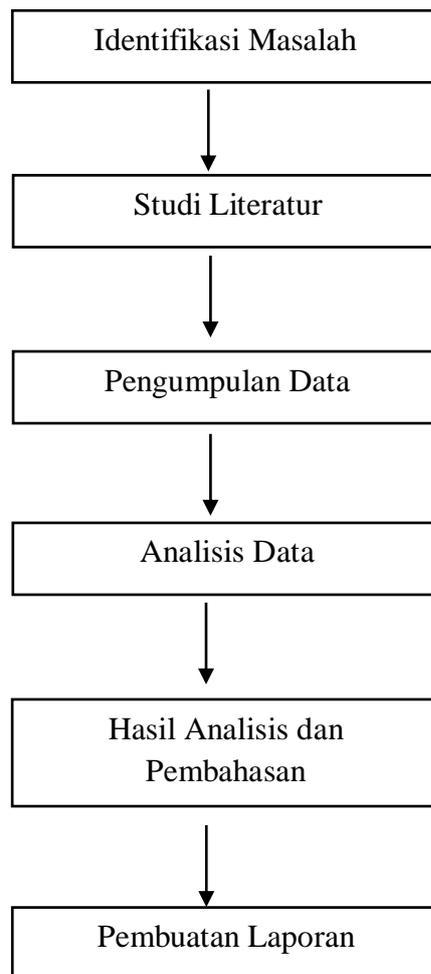
6.2 Bahan Penelitian

1. Data kuisioner.
2. Data-data yang dididapat dari pengguna aplikasi MyTelkomsel.
3. Buku-buku dan jurnal di internet yang terkait pada penelitian ini sebagai referensi.

4. Dan bahan pendukung lainnya.

6.3 Metode penelitian

Untuk membantu dalam penyusunan penelitian ini, maka perlu adanya susunan kerangka kerja yang jelas tahapannya sebagai berikut:



1. Identifikasi masalah

Identifikasi masalah merupakan tahap yang digunakan untuk mengetahui inti dan penyebab dari permasalahan yang sedang terjadi serta memberikan solusi yang tepat untuk memperbaiki atau menyelesaikan permasalahan tersebut.

Saat melakukan identifikasi masalah sama halnya dengan melakukan pencarian, dugaan dan perkiraan atas suatu kejanggalan yang menyebabkan munculnya permasalahan tersebut.

Pada tahap ini penulis melakukan identifikasi masalah pada sistem yang sedang berjalan guna mengetahui kebutuhan yang harus dipenuhi, dengan cara melihat, mengamati, meneliti dan mengkaji tentang faktor yang mempengaruhi minat pengguna untuk menggunakan aplikasi MyTelkomsel.

2. Studi literatur

Studi literatur yang digunakan dijadikan sebagai dasar untuk melakukan pengambilan keputusan, di mana tahap ini dilakukan pencarian landasan-landasan teori yang diperoleh dari google scholar, google book, dan internet lainnya untuk melengkapi pembahasan dalam penelitian ini sehingga memiliki landasan dan keilmuan yang baik dan sesuai.

3. Pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan metode kuesioner. metode kuesioner digunakan untuk kebutuhan analisis data. Kuesioner dibuat berdasarkan dari variabel yang digunakan yang terdiri dari masing-masing tiga indikator, kuesioner tersebut disebar dengan memanfaatkan media sosial.

4. Analisis data

Tahapan selanjutnya yaitu melakukan analisis data dengan cara mengolah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut bisa diaphami dan bermanfaat untuk solusi permasalahan, terutama masalah yang berkaitan dengan penelitian. Pada penelitian ini, data yang dianalisis adalah hasil dari kuesioner yang telah disebar sebelumnya menggunakan software SmsartPLS V3.2.8

5. Hasil analisis dan pembahasan

Pada tahap ini setelah penulis melakukan analisis data dan memperoleh hasil analisis berupa gambaran umum responden, serta variabel yang lebih dominan mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi MyTelkomsel. Adapun hasil dari beberapa pengujian yang dilakukan seperti uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, serta regresi linier berganda.

6. Pembuatan laporan

Pada tahap ini dilakukan pembuatan laporan yang disusun berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, berdasarkan data dan fakta yang telah diamati pada saat meneliti atau melakukan pengamatan.

7. Jadwal Penelitian

Berikut jadwal waktu penelitian yang di rencanakan berdasarkan kerangka kerja (frame work) yang telah disusun yaitu dilaksanakan pada bulan september 2022sampai dengan desember 2022. Penelitian dilakukan selama 4 bulan dengan perincian seperti tertulis pada tabek berikut ini.

No	Rencana Kegiatan Berdasarkan Kerangka Kerja	Dalam Hitungan Bulan																	
		September				Oktober				November				Desember					
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Identifikasi Masalah		■	■															
2	Setudi Literatur				■	■													
3	Pengumpulan Data					■	■												
4	Analisis Data							■	■	■	■								
5	Hasil											■	■	■					

DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. Patmalasari and A. D. Indriyanti, “Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi MyTelkomsel dengan Menggunakan Model UTAUT,” *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 02, no. 02, pp. 37–45, 2021.
- [2] A. N. Irvhan, S. H. Wijoyo, and A. R. Perdanakusuma, “Analisis Value terhadap Minat Penggunaan MyTelkomsel menggunakan Consumption Value Model,” ... *Teknol. Inf. dan Ilmu ...*, vol. 4, no. 5, pp. 1394–1401, 2020, [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/download/7238/3482>.
- [3] W. A. Pramono, H. M. Az-Zahra, and R. I. Rokhmawati, “Evaluasi Usability Pada Aplikasi MyTelkomsel Dengan Menggunakan Metode Usability Testing,” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 3, pp. 2235–2242, 2019.
- [4] A. Ibrahim, F. S. Elisa, J. Fernando, L. Salsabila, N. Anggraini, and S. N. Arafah, “Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi MyTelkomsel,” *Build. Informatics, Technol. Sci.*, vol. 3, no. 3, pp. 302–311, 2021, doi: 10.47065/bits.v3i3.1076.
- [5] S. Rochman and Z. Hartoyo, “Analisis High Order Thinking Skills (HOTS) Taksonomi Menganalisis Permasalahan Fisika,” *Sci. Phys. Educ. J.*, vol. 1, no. 2, pp. 78–88, 2018, doi: 10.31539/spej.v1i2.268.
- [6] K. Nugroho, “Model Analisis Prediksi Menggunakan Metode Fuzzy Time Series,” *Infokam*, vol. 12, no. 1, pp. 46–50, 2016.
- [7] S. V. Yulianto and A. P. Atmaja, “Inspirasi Profesional Sistem Informasi,” *J. Sisfo*, vol. 07, no. 02, pp. 150–164, 2018.
- [8] Y. R. Widjaja and I. Nugraha, “Loyalitas Merek Sebagai Dampak Dari Kepuasan Konsumen,” *Ikon. J. Ekon. dan Bisnis Islam*, vol. 1, no. 1, pp. 1–13, 2016, [Online]. Available:

<http://ejournal.radenintan.ac.id/index.php/ikonomika/article/view/138>.

- [9] P. H. Saputro, D. Budiyanto, and J. Santoso, "Model Delone and Mclean Untuk Mengukur Kesuksesan E-Government Kota Pekalongan," *Sci. J. Informatics*, vol. 2, no. 1, pp. 1–8, 2016, doi: 10.15294/sji.v2i1.4523.