

**ANALISIS PEMANFAATAN APLIKASI MYTELKOMSEL PADA MAHASISWA
UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA JAMBI DENGAN MENGGUNAKAN
METODE UTAUT**

PROPOSAL TUGAS AKHIR



Diajukan Oleh :

Agnes Indriyani Sipahutar

8040190374

Untuk Persyaratan Penelitian Dan Penulisan Tugas Akhir

Sebagai Akhir Proses Studi Strata 1

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA

2022

IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN

Judul Proposal : ANALISIS PEMANFAATAN APLIKASI
MYTELKOMSEL PADA MAHASISWA
UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA JAMBI
DENGAN MENGGUNAKAN METODE UTAUT

Program Studi : Sistem Informasi

1. Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)

2. Peneliti

- a. Nama Lengkap : Agnes Indriyani Sipahutar
- b. NIM : 8040190374
- c. Jenis Kelamin : Perempuan
- d. Tempat/Tgl. Lahir : Jambi, 15 November 1999
- e. Alamat : Maharani kost, The Hok, Jambi Selatan
- f. No. Telepon : 081317784614
- g. Email : agnesindriyanisipahutar@gmail.com

PERNYATAAN HASIL EVALUASI

NIM : 8040190374
NAMA : Agnes Indriyani Sipahutar
PRODI : Sistem Informasi
JUDUL : “ANALISIS PEMANFAATAN APLIKASI MYTELKOMSEL
PADA MAHASISWA UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA
JAMBI DENGAN MENGGUNAKAN METODE UTAUT”

1. Hasil Evaluasi : Disetujui / Disetujui dengan perbaikan / Ditolak*)

2. Alasan Penolakan Proposal Skripsi :

- ☐ Proyek Skripsi tidak relevan dengan Program Studi
- ☐ Pernah ada topik sejenis
- ☐ Metode utama telah banyak dipakai
- ☐ Metode yang dipakai tidak jelas
- ☐ Masalah terlalu sempit
- ☐ _____

3. Catatan Perbaikan :

Mengetahui,

Ketua TIM Skripsi

Program Studi Sistem Informasi

*)Coret yang tidak perlu

1. LATAR BELAKANG MASALAH

Dalam perkembangannya informasi dan berita dalam bentuk apapun mulai dari hiburan, perekonomian, politik, pendidikan, kebudayaan, bencana alam ataupun hal lain yang areanya mencakup global dapat ditelusuri dengan menggunakan internet. Pada masa yang modern seperti ini, internet memiliki pengaruh besar dalam kehidupan manusia. Segala bentuk informasi yang sifatnya tidak terbatas bisa didapatkan melalui internet. Pengguna internet dapat mencari informasi, tukar pesan data dan lain sebagainya hanya dalam hitungan detik. Kehadiran internet dalam segala kemudahannya menjadikan masyarakat meninggalkan media informasi lainnya [1].

Keberadaan sistem informasi dalam sebuah organisasi sekarang ini bukan lagi hanya sebagai sistem pendukung melainkan menjadi sistem yang harus ada bahkan ikut menentukan keberhasilan suatu organisasi. Sistem yang didukung Teknologi Informasi dapat memberikan nilai lebih bagi organisasi jika didesain menjadi sistem informasi yang efektif dan efisien. Tetapi pengukuran atau penilaian kualitas sistem informasi yang efektif tidak mudah untuk dilakukan [1]

PT Telekomunikasi Indonesia membuka portal layanan publik secara elektronik untuk pengguna kartu Telkomsel melalui aplikasi yang bernama MyTelkomsel yang dapat didownload di Playstore/Appstore. Aplikasi ini memiliki banyak fitur untuk para pengguna kartu telkomsel mulai dari cek kuota internet, cek pulsa, beli kuota internet dan yang lain sebagainya [2].

Berdasarkan observasi yang saya buat dari tanggal 1 agustus 2022 sampai dengan 10 september 2022 ke mahasiswa Universitas Dinamika Bangsa Jambi alasan paling banyak mereka menginstal aplikasi MyTelkomsel ini adalah untuk mengecek pulsa dan kuota, dan untuk membeli paket internet. Kelemahan yang paling sering dikeluhkan pada aplikasi ini yaitu ada pada aplikasinya yang berat sehingga loadingnya lama, login error, masalah sinyal, dan masalah promo. Alasan para responden masih memakai aplikasi MyTelkomsel ini kebanyakan karena lebih mudah untuk cek informasi kuota dan pulsa serta membeli kuota tanpa harus melakukan *call*.

Maka peneliti perlu di lakukan pengukuran kepuasan pengguna terhadap sistem informasi aplikasi mytelkomsel dan pengukuran seberapa penting sistem informasi aplikasi mytelkomsel dalam mendukung kinerja pengguna aplikasi mytelkomsel. Untuk mengukur kepuasan dan kepentingan pengguna sistem Informasi aplikasi mytelkomsel peneliti menggunakan metodologi UTAUT.

Berdasarkan fenomena dan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka penulis tertarik untuk mengkaji tentang: “Analisis Pemanfaatan Aplikasi Mytelkomsel Pada Mahasiswa Universitas Dinamika Bangsa Jambi Dengan Menggunakan Metode UTAUT”.

2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka permasalahan yang akan dirumuskan dalam penelitian ini adalah Bagaimana Analisis Pemanfaatan Aplikasi Mytelkomsel Pada Mahasiswa Universitas Dinamika Bangsa Jambi Dengan Menggunakan Metode UTAUT.

3. BATASAN MASALAH

Berdasarkan uraian permasalahan mengenai Analisis Pemanfaatan Aplikasi Mytelkomsel Pada Mahasiswa Universitas Dinamika Bangsa Jambi Dengan Menggunakan Metode UTAUT, maka penulis membuat batasan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Penelitian ini mengevaluasi *user experience* hanya pada aspek *usability* menggunakan metode *Usability Inspection* (teknik *Cognitive Walkthrough* dan *Heuristic Evaluation*) dan metode *inquiry* (teknik *Questionnaire/* kuisisioner)
2. Ketiga teknik penelitian (*Cognitive Walkthrough*, *Heuristic Evaluation* dan *Questionnaire*) yang digunakan bersifat saling melengkapi untuk menemukan permasalahan sehingga pengalaman pengguna pada Aplikasi Mytelkomsel dapat meningkat dan kebergunaannya lebih optimal.
3. Untuk rekomendasi perbaikan, permasalahan didapat dari gabungan hasil kritik dan saran dengan teknik *Cognitive Walkthrough*, hasil penelitian dengan teknik *Heuristic Evaluation* dan *Questionnaire*.
4. Aplikasi yang dianalisis adalah aplikasi mytelkomsel.
5. Penelitian ini hanya dilakukan pada Mahasiswa Universitas Dinamika Bangsa Jambi sebanyak 100 responden.
6. Menganalisis penelitian ini dengan menggunakan metode Utaut.
7. Software pengolahan data yang digunakan adalah SPSS.

4. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

4.1 Tujuan Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi MyTelkomsel.
2. Untuk mengetahui variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel.
3. Untuk mengetahui variabel mana yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan pada aplikasi MyTelkomsel.

4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Dapat Membantu pihak MyTelkomsel untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi MyTelkomsel dan meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan kebutuhan pengguna.
2. Menambah pengetahuan dan wawasan penulis dalam penelitian ini.
3. Sebagai referensi bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian selanjutnya.

5. LANDASAN TEORI

5.1 UTAUT

UTAUT merupakan salah satu model penerimaan teknologi terkini yang dikembangkan oleh Venkatesh, dkk. UTAUT menggabungkan fitur-fitur yang berhasil dari delapan teori penerimaan teknologi terkemuka menjadi satu teori. Kedelapan teori terkemuka yang disatukan di dalam UTAUT adalah *theory of reasoned action* (TRA), *technology acceptance model* (TAM), *motivational model* (MM), *theory of planned behavior* (TPB), *combined TAM and TPB*, *model of PC utilization* (MPTU), *innovation diffusion theory* (IDT), dan *social cognitive theory* (SCT). UTAUT terbukti lebih berhasil dibandingkan kedelapan teori yang lain dalam menjelaskan hingga 70 persen varian pengguna. Setelah mengevaluasi kedelapan model, Venkatesh, dkk. menemukan tujuh konstruk yang tampak menjadi determinan langsung yang signifikan terhadap behavioral intention atau use behavior dalam satu atau lebih di masing-masing model. Konstruk-konstruk tersebut adalah *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *attitude toward using technology*, dan *self-efficacy*. Setelah melalui pengujian lebih lanjut, ditemukan empat konstruk utama yang memainkan peran penting sebagai determinan langsung dari *behavioral intention* dan *use behavior* yaitu, *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*. Sedangkan yang lain tidak signifikan sebagai determinan langsung dari *behavioral intention*. Disamping itu terdapat pula empat moderator: *gender*, *age*, *voluntariness*, dan *experience* yang diposisikan untuk memoderasi dampak dari empat konstruk

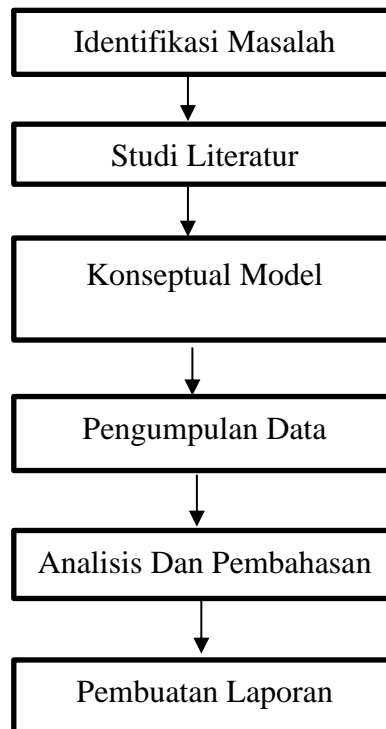
utama pada *behavioral intention* dan *use behavior* [3].

6. METODOLOGI PENELITIAN

6.1 Kerangka Kerja Penelitian

Untuk memberikan panduan dalam penyusunan penelitian ini, maka perlu adanya susunan kerangka kerja (framework) yang jelas tahapan-tahapannya.

Kerangka kerja ini merupakan langkah-langkah yang akan dilakukan dalam penyelesaian masalah yang akan dibahas. Adapun kerangka kerja penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut :



Gambar 6.1 Kerangka Penelitian

Berdasarkan kerangka kerja penelitian yang telah digambarkan diatas, maka dapat diuraikan pembahasan masing-masing tahap dalam penelitian adalah sebagai

berikut :

6.1.1 Identifikasi Masalah

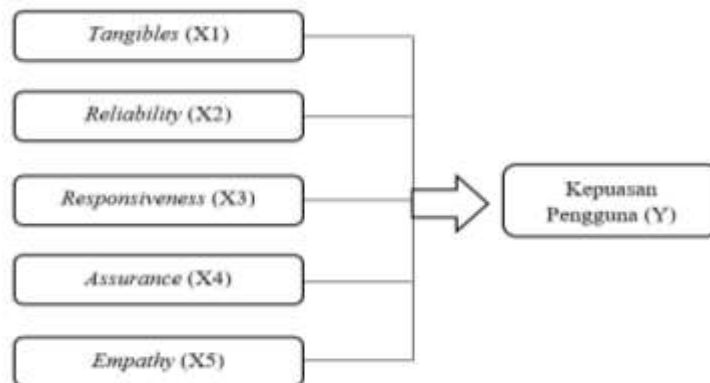
Pada tahap ini, penulis menentukan objek penelitian yang akan diteliti lalu menetapkan masalah yang ingin dianalisis pada objek penelitian. Penentuan metode yang akan digunakan untuk menganalisis objek penelitian juga akan ditentukan pada tahapan ini.

6.1.2 Studi Literatur

Pada tahapan ini, penulis mempelajari dan memahami teori-teori yang relevan dengan masalah yang akan diteliti. Teori-teori yang sudah dipahami menjadi bahan referensi sebagai pedoman dalam penyusunan dan penyelesaian masalah yang akan dibahas pada penelitian ini, teori ini diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, internet, dan referensi lainnya.

6.1.3 Konseptual Model

Adapaun konseptual model yang dibuat berdasarkan identifikasi masalah yaitu :



Gambar 6.2 Konseptual Model [4]

6.1.4 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisisioner yang diisi oleh sampel dari populasi yang telah. Peneliti menggunakan instrumen penelitian untuk mendapatkan data yang akurat dengan menguji validitas dan reliabilitasnya.

6.1.5 Analisis dan Pembahasan

Tahapan selanjutnya yaitu melakukan analisis, setelah data terkumpul, maka peneliti mengolah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut bisa dipahami dan bermanfaat untuk solusi permasalahan yang berkaitan dengan penelitian. Pada penelitian ini, data yang dianalisis adalah hasil dari kuisisioner yang telah disebar sebelumnya, data tersebut diolah dengan menggunakan SPSS (*Statistical Package for the Social Science*) dan melakukan analisis terhadap data tersebut untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis yang diajukan, dengan menggunakan statistik. Kemudian hasil analisis dapat disajikan dalam bentuk tabel.

6.1.6 Pembuatan Laporan

Tahapan terakhir yang dilakukan yaitu pembuatan laporan yaitu semua data yang telah diperoleh dari responden yang telah diolah dan dianalisis akan dirangkum dan disimpulkan agar dapat mengetahui hasil dari penelitian yang dijalankan

6.2 Alat Bantu Dalam Penelitian

Untuk membantu dalam proses analisis sistem dan teknologi informasi, maka diperlukan alat bantu baik berupa perangkat keras (*hardware*) maupun perangkat lunak (*software*). Adapun alat bantu yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Muttaqin, M. (2018). Analisa pemanfaatan sistem informasi e-office pada universitas pembangunan panca budi medan dengan menggunakan metode utaut. *Jurnal Teknik dan Informatika*, 5(1), 40-43.
- [2] Pramono, W. A., Az-Zahra, H. M., & Rokhmawati, R. I. (2019). Evaluasi Usability pada Aplikasi MyTelkomsel dengan Menggunakan Metode Usability Testing. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN*, 2548, 964X.
- [3] Mediyanto, B., & Mahendra, I. (2017). Penerapan metode utaut untuk memprediksi behavioral intentions user dalam menggunakan aplikasi zabbix. *JITK (Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer)*, 3(1), 9-16.
- [4] Suhandiah, S., & Ayuningtyas, A. (2017). Pengaruh Motivasi Pada Akseptabilitas Brilian Menggunakan UTAUT Model. *Jurnal Komunika: Jurnal Komunikasi, Media dan Informatika*, 5(3), 132-142.