

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini, industri telekomunikasi era *digital* di Indonesia khususnya Bandung sedang berkembang pesat sehingga muncul berbagai layanan yang memudahkan berkomunikasi. Hal ini juga terlihat dengan maraknya penggunaan *gadget* di Bandung. Oleh sebab itu, banyak pihak penyedia aplikasi berlomba-lomba untuk menawarkan produknya agar bisa diunduh dan digunakan oleh masyarakat. Salah satunya ialah aplikasi yang disediakan oleh operator penyedia jaringan (*provider*) itu sendiri.

Aplikasi adalah suatu unit perangkat lunak yang dibuat untuk melayani kebutuhan akan beberapa aktivitas seperti sistem perniagaan, *game*, pelayanan masyarakat, periklanan, atau semua proses yang hampir dilakukan manusia. Dengan semakin banyaknya pengguna *gadget* di Indonesia maka setiap perusahaan perangkat lunak harus menyediakan berbagai aplikasi berdasarkan jenis dan kegunaannya yang sesuai dengan kebutuhan penggunanya. Untuk itu pihak *provider* harus berpikir bahwa aplikasi tersebut harus praktis, cepat, mudah digunakan, dan dapat memberi manfaat pada penggunanya. Oleh karena itu, *provider* harus merancang aplikasinya sebaik mungkin agar dapat menarik minat penggunanya untuk mengunduh dan menggunakannya.

MyTelkomsel merupakan salah satu aplikasi yang dirilis oleh PT Telekomunikasi Indonesia (Telkomsel) pada tahun 2013. Aplikasi tersebut dapat digunakan oleh *gadget* dengan sistem operasi *Android* dan *iOS*. Aplikasi MyTelkomsel menawarkan fitur-fitur yang memberikan kemudahan mengelola akun dan mengakses layanan pelanggan dengan menggunakan *gadget*. Layanan pembelian pulsa, membayar tagihan *kartuHallo* secara *online*, penukaran poin, dll merupakan fitur unggulan yang ada di aplikasi MyTelkomsel. Lalu cara mendaftarnya pun bisa

melalui nomor telepon, akun sosial media, dan akun *email*. Hal ini merupakan upaya Telkomsel untuk mengikuti perkembangan jaman dalam hal penggunaan aplikasi.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada bulan April 2018 kepada salah satu bagian *marketing*, saat ini beliau menjelaskan yaitu tingkat penggunaan aplikasi MyTelkomsel masih dibawah target. Saat ini, aplikas MyTelkomsel di Bandung baru menyentuh angka sebanyak 331.746 pengguna. Target yang ingin dicapai adalah 1 juta pengguna dari total 2,5 juta pelanggan Telkomsel. Padahal investasi untuk membuat aplikasi MyTelkomsel ini cukup besar sehingga pihak perusahaan pun mengharapkan agar banyak pelanggan yang menggunakannya.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang dapat diketahui beberapa permasalahan yang ada sebagai berikut :

1. Perusahaan belum mengidentifikasi kebutuhan pelanggan secara tepat terhadap aplikasi MyTelkomsel.
2. Perusahaan belum tepat dalam memprioritaskan fitur-fitur di dalam aplikasi MyTelkomsel pelanggan.
3. Ketidaktertarikan pelanggan untuk mengunduh dan memakai aplikasi MyTelkomsel

1.3 Batasan Masalah dan Asumsi

Agar penelitian tidak menjadi terlalu luas serta memakan waktu lama, penulis membuat batasan sebagai berikut :

1. Peneliti hanya meneliti penggunaan aplikasi MyTelkomsel untuk pengguna kartu Simpati, kartu As, dan Loop saja.
2. Daerah yang diteliti hanya di Grapari *Festival Citylink*, *Paris Van Java*, *Bandung Electronic Center*, dan *Loop Station*.
3. Tingkat kepercayaan yang digunakan sebesar 95%.

4. Peneliti hanya meneliti aplikasi MyTelkomsel hingga 29 November 2018.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang ada maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Apa saja kebutuhan pelanggan terhadap aplikasi MyTelkomsel?
2. Apa saja usulan fitur yang harus diprioritaskan di dalam aplikasi MyTelkomsel?
3. Apa saja usulan perbaikan aplikasi MyTelkomsel yang dapat diberikan kepada perusahaan?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Mengetahui kebutuhan pelanggan terhadap aplikasi MyTelkomsel.
2. Mengusulkan fitur-fitur yang harus diprioritaskan di dalam aplikasi MyTelkomsel untuk dilakukan perbaikan mengacu kepada kebutuhan pelanggan.
3. Mengusulkan perbaikan aplikasi MyTelkomsel.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan untuk keseluruhan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB 1 Pendahuluan

Berisi mengenai latar belakang, identifikasi masalah, batasan dan asumsi, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 Studi Literatur

Berisi mengenai landasan teori dari sumber-sumber yang relevan dan digunakan sebagai acuan untuk penelitian ini.

BAB 3 Metodologi Penelitian

Berisi mengenai langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian ini berupa *flowchart* beserta keterangannya pada setiap langkah-langkahnya agar dapat memudahkan pembaca memahami keseluruhan laporan tugas akhir ini.

BAB 4 Pengumpulan Data

Berisi mengenai pengumpulan data-data yang diperoleh dari PT Telkomsel dan sumber-sumber lain berupa hasil kuesioner dan wawancara.

BAB 5 Pengolahan Data dan Analisis

Berisi mengenai hasil pengolahan data wawancara dan kuesioner untuk merancang *Importance of What's* dan *Importance of How's* pada *House of Quality*, menganalisis dan mengusulkan rancangan fitur di aplikasi MyTelkomsel, mengetahui keinginan dan frekuensi penggunaan aplikasi MyTelkomsel di masa yang akan datang.

BAB 6 Kesimpulan dan Saran

Berisi mengenai kesimpulan dan saran terhadap penelitian ini.

