

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era Perkembangan teknologi sangat cepat mempengaruhi dunia pendidikan. Perkembangan teknologi ini mengarah pada perkembangan ilmu pengetahuan, baik positif maupun negatif. Perkembangan teknologi ini dimulai dari negara maju, sehingga negara berkembang perlu terhubung. Adanya perkembangan teknologi tersebut menuntut pemerintah untuk meningkatkan pembangunan di bidang pendidikan baik secara kualitatif maupun kuantitatif. Perkembangan teknologi sangat cepat mempengaruhi dunia pendidikan. Perkembangan teknologi ini mengarah pada perkembangan ilmu pengetahuan, baik positif maupun negatif. Perkembangan teknologi ini dimulai dari negara maju, sehingga negara berkembang perlu terhubung. Adanya perkembangan teknologi tersebut menuntut pemerintah untuk meningkatkan pembangunan di bidang pendidikan baik secara kualitatif maupun kuantitatif.

Sumber: <https://www.ekrut.com/media/keren-ini-4-perkembangan-teknologi-karya-anak-bangsa>

Dalam perkembangannya informasi dan berita dalam bentuk apapun mulaidari hiburan, Ekonomi, politik, pendidikan, budaya, bencana alam, atau hal-hal lain yang berskala global semuanya dapat dilacak dengan menggunakan Internet. Di zaman modern seperti ini, internet telah memberikan dampak yang sangat besar bagi kehidupan manusia. Informasi tak terbatas dalam segala bentuk tersedia melalui Internet. Pengguna internet dapat mencari informasi, bertukar

pesan data, dan lainnya dalam hitungan detik. Kenyamanan internet telah mendorong orang menjauh dari media informasi lainnya.

(Sumber : <https://www.ekrut.com/media/keren-ini-4-perkembangan-teknologi-karya-anak-bangsa>, dunduh pada 7 januari 2023)

Ada juga beberapa Perkembangan Teknologi di Indonesia yang berupa mudahnya dalam mendapatkan ojek atau taksi Sekarang ini lebih mudah untuk mendapatkan atau memesan transportasi seperti ojek atau taksi yang jauh lebih mudah. Jika dibandingkan dengan dulu, kita harus mencari sendiri di pangkalan ojek atau harus menunggu taksi dipinggir jalan untuk mencari taksi. Alat pembayarang yang lebih efisien, Jika dilihat lagi kebelakang, mungkin kita hanya dapat mengerahui dua metode pembayaran, yaitu secara cash atau pakai kartu. Tetapi alat pembayaran digital mulai masuk secara perlahan-lahan serta diterima secara luas. Bahkan tidak hanya digunakan untuk di restoran besar, ada juga di pedagang kaki lima yang sudah menggunakan sistem pembayaran ini yang berupa QRIS, pembayaran tersebut bisa dilakukan dari Mbankin, Gopay, Shoopepay, Dana dll, hanya dengan scan barcode pun sudah bisa berhasil untuk membayara produk yang kita beli. Pembayaran digital ini juga dianggap lebih mudah dan efisien jika dibandingkan dengan membayar pakai uang cash, karena ibaratnya jika menggunakan cash, harus menunggu uang kembalian, terus kalau menggunakan Pemabayaran Qris tidak perlu menunggu uang kembalian dan tidak perlu membawa banyak kartu untuk membayar. Cukup hanya menggunakan aplikasi yang ada di Handphone. Antar barang menjadi lebih muda Jika sebelumnya pengiriman barang harus bolak balik mengantar ke tempatnya sekarang ini sudah mudah karena ada kurir instan yang sudah disediakan oleh

Gojek, Grab, Lalamove, Paxel, dan lainnya. Cukup hanya dengan mengatur dan menentukan lokasi penjemputan serta lokasi pengiriman, sehingga kurir akan mengambil dan mengirimkan barang dihari yang sama. Aplikasi yang mudah untuk memesan makanan dan minuman bagi pekerja kantoran bahkan mahasiswa juga makan siang atau makanan bisa menjadi suatu masalah tersendiri. Awalnya mungkin mulai dari bingung untuk makan apa, sehingga sulit untuk mendapatkan makanan yang tepat. Yang dimana sekarang ini sudah ada layanan yang telah berkembang dari waktu ke waktu. Hingga akhirnya Gojek sudah memberikan layanan dalam pemesanan makan atau GoFood. Melalui fitur ini, bisa membeli makanan atau minuman apa yang diinginkan tanpa perlu memesan dari beberapa hari sebelumnya, nah karena melihat dari peluang tersebut, aplikasi Grab juga sudah meluncurkan fitur pemesanan makanan yaitu GrabFood.

(Sumber : <https://www.ekrut.com/media/keren-ini-4-perkembangan-teknologi-karya-anak-bangsa>, dunduh pada 30 januari)

PT Telekomunikasi Selular adalah salah satu operator telekomunikasi seluler GSM (Global System for Mobile Communications) pertama di Indonesia. Telkomsel secara konsisten menerapkan teknologi seluler terkini dan menjadi yang pertama meluncurkan layanan seluler 4G LTE secara komersial di Indonesia. Produk Telkomsel yaitu Pascabayar: kartuHalo Prabayar: simPATI, Kartu AS, LOOP. Untuk memudahkan segala aktivitas operator yang dilakukan pelanggannya, Telkomsel meluncurkan MyTelkomsel dalam dua format, website (sejak 2012) dan aplikasi (sejak 2013). Aplikasi My Telkomsel adalah layanan mandiri yang dijelaskan di situs resmi Telkomsel yaitu MyTelkomsel adalah

layanan berupa aplikasi yang diluncurkan oleh Telkomsel yang memudahkan pengguna untuk mengelola akun dan mengakses layanan pelanggan. sebuah smartphone. Sebelumnya pengecekan informasi dilakukan secara manual oleh pengguna operator seluler Telkomsel dengan menghubungi *888# untuk informasi pulsa dan *363# untuk informasi parsel internet.

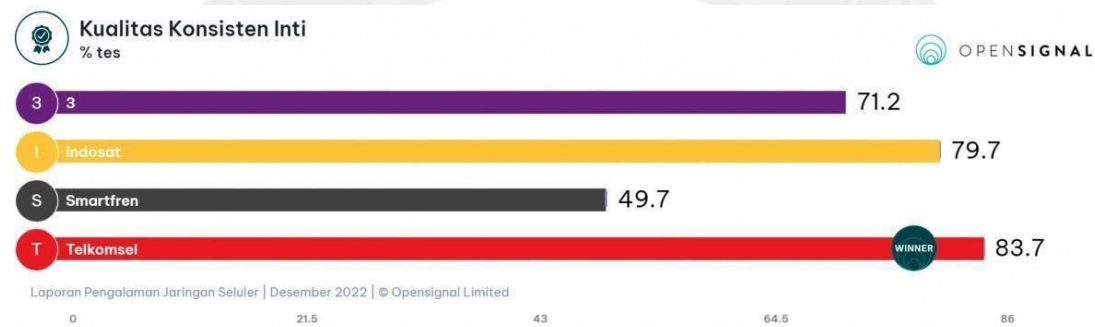
(sumber : <https://myad.telkomsel.com> , diunduh pada 30 januari 2023)

Telkomsel telah menyediakan layanan aplikasi MyTelkomsel untuk bisadi download secara gratis di Google Playstore maupun Appstore, yang bertujuan untuk mengembangkan dan meningkatkan kemudahan untuk para pengguna aplikasi pada smartphone. Layanan MyTelkomsel merupakan self-service yang memiliki beberapa fitur berupa informasi pelanggan, promo, isi ulang pulsa dan pembelian kouta internet. Fitur layanan yang sudah diberikan MyTelkomsel sudah sangat lengkap dan memudahkan para pengguna.

(sumber : <https://my.telkomsel.com> , diunduh pada 30 januari 2023)

Beberapa pengguna berkomentar bahwa aplikasi tersebut masih memiliki kelemahan, termasuk kelambatan dalam membuka aplikasi dan kesulitan mengakses pembelian paket internet dan fitur transaksional lainnya. (Sumber : <https://my.telkomsel.com>, diunduh pada 30 januari 2023)

Open signal telah merilis laporan analisis terbaru terkait pengalaman jaringan dari operator seluler di Indonesia. Telkomsel dan XL Axiata telah dipilih untuk menjadi operator seluler terbaik oleh perusahaan analitik. Untuk persaingan ketat Telkomsel dan XL Axiata, menurut analisis open signal telah mengungkap antara Telkomsel dan XL Axiata untuk pengalaman jaringan seluler. Telkomsel dinobatkan sebagai operator dengan pengalaman seluler paling konsisten. Untuk kedua kalinya berturut-turut, Telkomsel unggul dalam *Consistent Excellence dan Core Consistent Quality*.

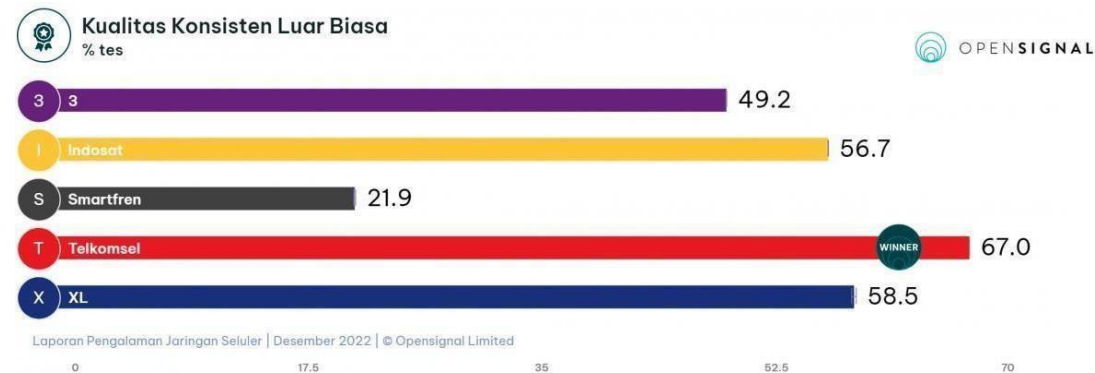


Gambar 1. 1 Kompetitor Operator Di Indonesia

<https://uzone.id/opensignal-2022-persaingan-ketat-telkomsel-dan-xl-jadi-operator-terbaik>

Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa para pengguna Telkomsel melihat Proporsi pengujian terbesar yang memenuhi ambang minimum untuk dapat mendukung aplikasi seluler. Telkomsel juga memenangkan kategori dalam 4G dengan skor akhir 8,8 dari 10. Nilai operator tersebut jauh lebih tinggi jika dibandingkan dengan XL Axiata dan Indosat Ooredoo, masing-masing

mempunyai skor sebesar 6,5 dan 6,4



Gambar 1. 2 5 Operator Di Indoensia

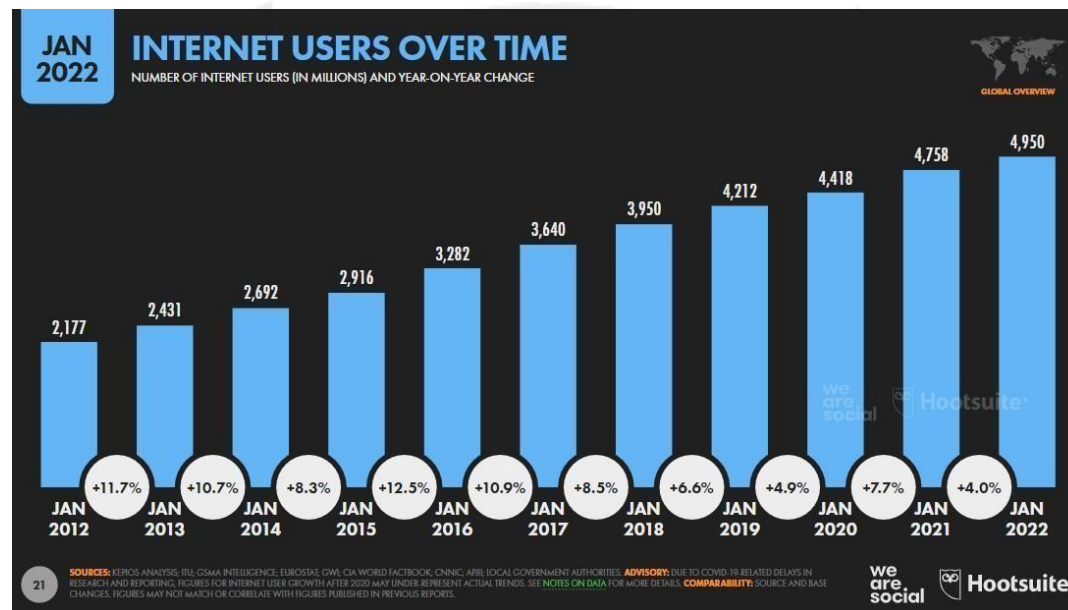
<https://uzone.id/opensignal-2022-persaingan-ketat-telkomsel-dan-xl-jadi-operator-terbaik>

Pengalaman jangkauan 4G, menurut OpenSignal telah menganalisis yang dimana sinyal 4G diterima secara relatif terhadap tempat yang dikunjungi pelanggan operato jaringan.

(Sumber: <https://uzone.id/opensignal-2022-persaingan-ketat-telkomsel-dan-xl-jadi-operator-terbaik>)

Sementara itu, XL menduduki peringkat teratas di Indonesia untuk pengalaman video, game, dan aplikasi suara. Pengguna XL Axiata dinilai memiliki pengalaman terbaik dengan layanan seperti streaming video, bermain game online.. Kecepatan unduh atau jumlah unduhan juga dipimpin anak usaha Axiata. Opensignal mencatat bahwa pengguna XL mengalami kecepatan pengunduhan tertinggi di Indonesia dengan kecepatan rata-rata 20,8 Mbps, 18,2 persen lebih tinggi dari Telkomsel dan lebih dari dua kali lipat dari Smartfren yang berada di posisi terakhir di 9,5 Mbps. Kecepatan unduhan ini meningkat rata-rata 2,1 Mbps atau 10,9% sejak laporan Opensignal Juli 2022.

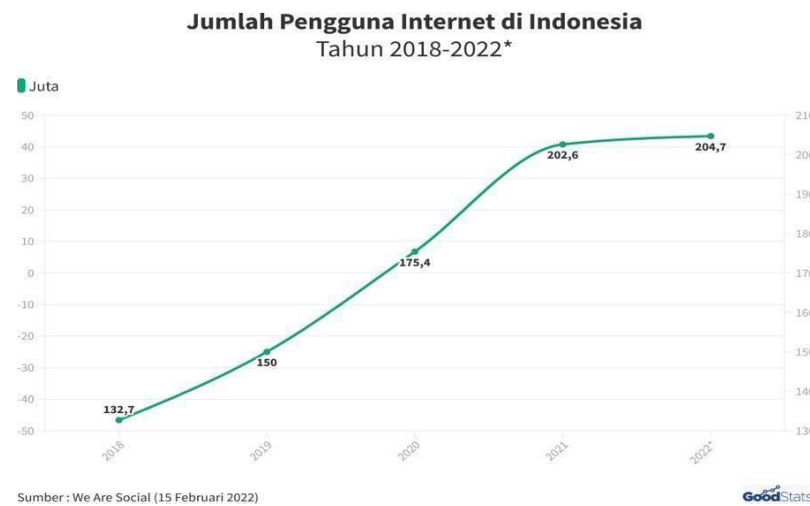
<https://uzone.id/opensignal-2022-persaingan-ketat-telkomsel-dan-xl-jadi-operator-terbaik>



Gambar 1. 3 Data Pengguna Internet di Indonesia pada tahun 2021-2022

Sumber : (www.receh.in/2022/02/jumlah-pengguna-internet-di-indonesia.html, diunduh pada tanggal 30 januari 2023)

Menurut hasil survey yang dilakukan oleh hootsuite. Pengguna internet di Indonesia sendiri mencapai 73,7% dari total populasi. Menurut Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri, jumlah penduduk Indonesia per 31 Desember 2021 mencapai 273,87 juta jiwa (databoks.katadata.co.id). Artinya, sekitar 201,8 juta orang di Indonesia akan memiliki akses ke Internet pada awal tahun 2022.



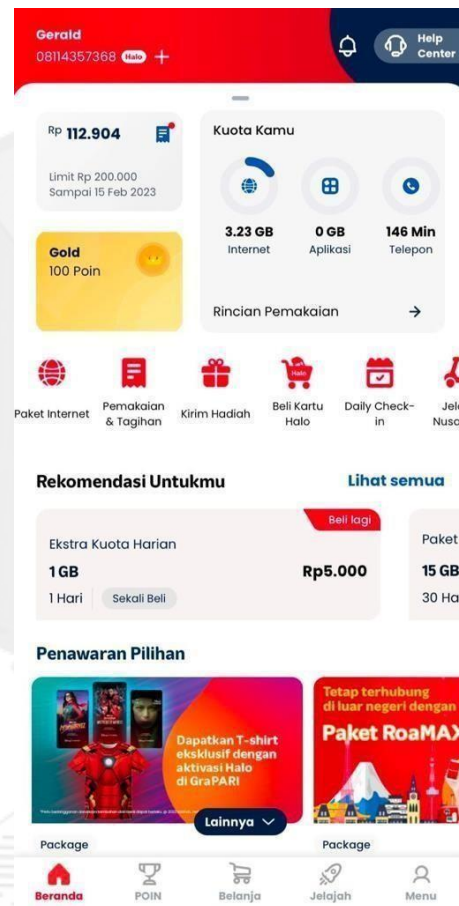
Gambar 1.4 Pengguna smartphone di Indonesia

Sumber : (goodstats.id/article/mengulik-perkembangan-penggunaan-smartphone-di-indonesia-sT2LA, diunduh pada tanggal 30 januari 2023)

Berdasarkan gambar 1.4 menunjukkan bahwa penggunaan internet di Indonesia meningkat dibandingkan pada tahun lalu. Januari 2021, jumlah yang menggunakan internet di Indonesia sejumlah 202,6 juta. sehingga terjadinya kenaikan sebesar 1,03 %. Yang dimana Indonesia telah menjadi salah satu negara yang pengguna internet dengan menggunakan smartphone di dunia. Dari laporan *We Are Social*, tercatat sebanyak 204,7 pengguna internet pada tahun 2022. Smartphone telah menjadi barang yang kebutuhan utama. Namun demikian tidak sama seperti televisi ataupun alat elektronik yang lainnya, karena Smartphone ini perkembangannya sangat baik dan signifikan dari masa ke masa selanjutnya. Smartphone ini telah menjadi alat yang bukan untuk sekedar berkomunikasi, ditambah lagi jaman yang semakin berkembang ini bisa untuk sebagai perdagangan dan Pendidikan.

Perkembangan teknologi yang sangat cepat, memimpin banyak inovasi yang baru. Telkomsel merupakan salah satu pemasok terbesar di Indonesia, Telkomsel meluncurkan aplikasi ke public pada 1 juli 2015 dengan nama

MyTelkomsel. Dengan bertujuan untuk memberi informasi sisa pulsa, koutainternet serta masa aktif kartu (SIM).

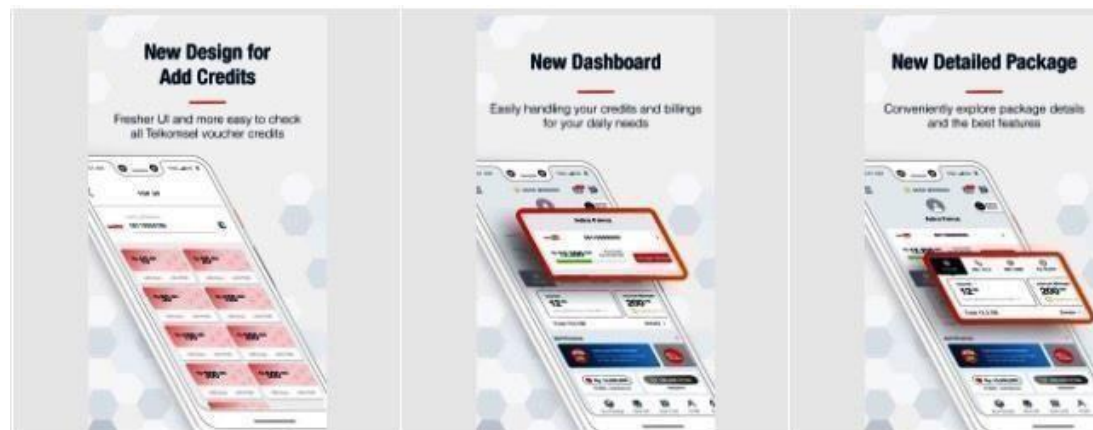


Gambar 1. 5 Tampilan aplikasi Mytelkomsel

Sumber (Aplikasi mytelkomsel diunduh pada tanggal 30 januari 2023)

Aplikasi MyTelkomsel juga memberikan 5 halaman dengan masing- masing mempunyai nama yang cukup jelas, seperti beranda dalam mendapatkan informasi umum,poin, belanja, jelajah dan akun. Aplikasi ini tidak butuh lama untuk dipelajari, karena semua tampilan yang ada di dalam aplikasi ini sudah tersusun dengan sangat simpel dan mudah untuk ditemui. Fitur-fitur yang unggul didalam Aplikasi tersebut yaitu, bisa membeli paket internet dengan mudah yang

sudah terstruktur dan tertata dengan jelas, cek pulsa tanpa kita harus mengetik nomor USSD, cek kouta internet bisa dilihat dari dalam aplikasi yang telah memberikan informasi sisa kouta yang kita miliki, dan fitur untuk menukar poin yang kita miliki.



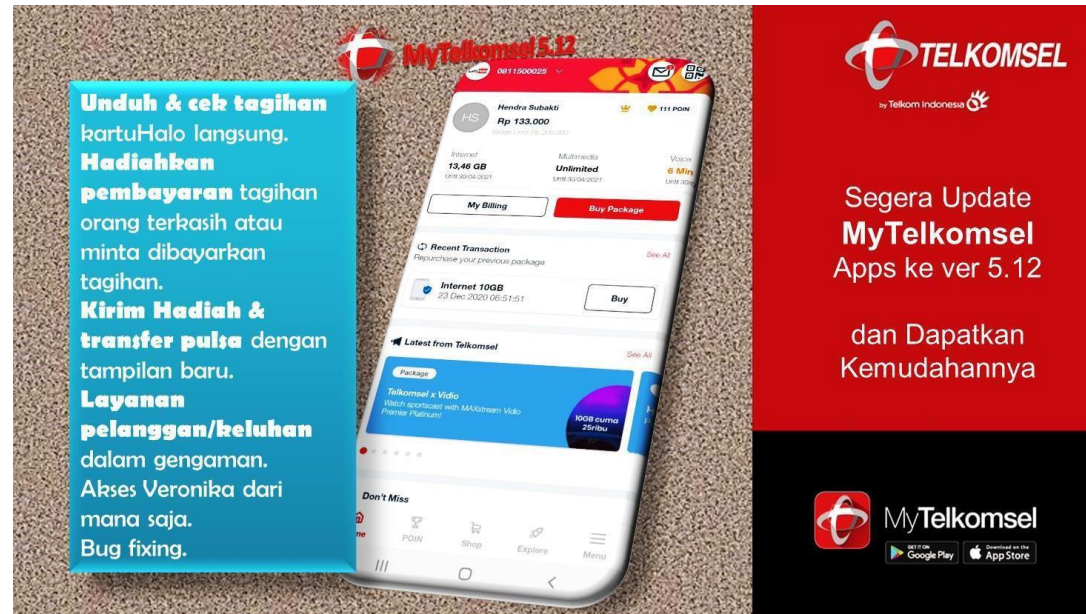
Gambar 1. 6 Niat lanjutan

Sumber : <https://www.telkomsel.com/about-us/news/aplikasi-mytelkomsel-hadirkan-versi-terbaru-untuk-tingkatkan-user-experience> Diunduh pada tanggal 2 Maret 2023

Menurut Muhammed et al. (2016) mendefinisikan intention sebagai seberapa besar seseorang bersedia untuk mencoba dan mempertimbangkan suatu perilaku dalam rencana sebelumnya. Muhammed et al. (2016) mendefinisikan intention sebagai seberapa besar seseorang bersedia untuk mencoba dan mempertimbangkan suatu perilaku dalam rencana sebelumnya. Praveena & Thomas (2014) continuance intention to use dalam sistem informasi diartikan sebagai niat seseorang untuk menggunakan sistem informasi secara berkelanjutan

Gambar 1.6 menunjukkan bahwa dengan ini MyTelkomsel memperharui Aplikasi mereka dengan fitur yang lebih aman. Untuk versi terbarunya MyTelkosel sebagai one-stop digita customer touch digital pelanggan yang untuk memenuhi

semua kebutuhan dari pengguna aplikasi MyTelkomsel, yang berupa melihat jumlah pulsa, paket data dan kouta, pengecekan serta penukaran Telkomsel pointyang sesuai dengan nomor pelanggan, kemudian memberikan kemudahan para pelanggan dalam melakukan mengisi ulang pulsa dan paket data beserta bisa mengreservasi untuk melakukan kunjungan ke Grapari langsung. MyTelkomsel juga tmenyediakan bagi keterbatasan dalam memori ponsel yaitu MyTelkomsel lite. Aplikasi versi ini memang di desain khusus dengan mempunyai tampilan yang simple, karena hanya memiliki memori yang sangat berkecukupan atau kecil dan memiliki proses akses login dengan mudah. Aplikasi tersebut lebih ringan dari aplikasi yang biasanya, karena ini menjadi satu solusi bagi para pelanggan denganyang kurang mampu dan mempunyai handphone dengan adanya keterbatasandalam memori. MyTelkomsel lite ini hanya memiliki ukuran dibawah 10mb dan tidak menghabiskan memori dalam penyimpanan handphone, sehingga bisa memenuhi kebutuhan pelanggan yang masih menggunakan handphone dengan OSAndroid di bawah versi 6. <http://www.telkomsel.com/mytelkomsel>



Gambar 1. 7 kepuasan pelanggan

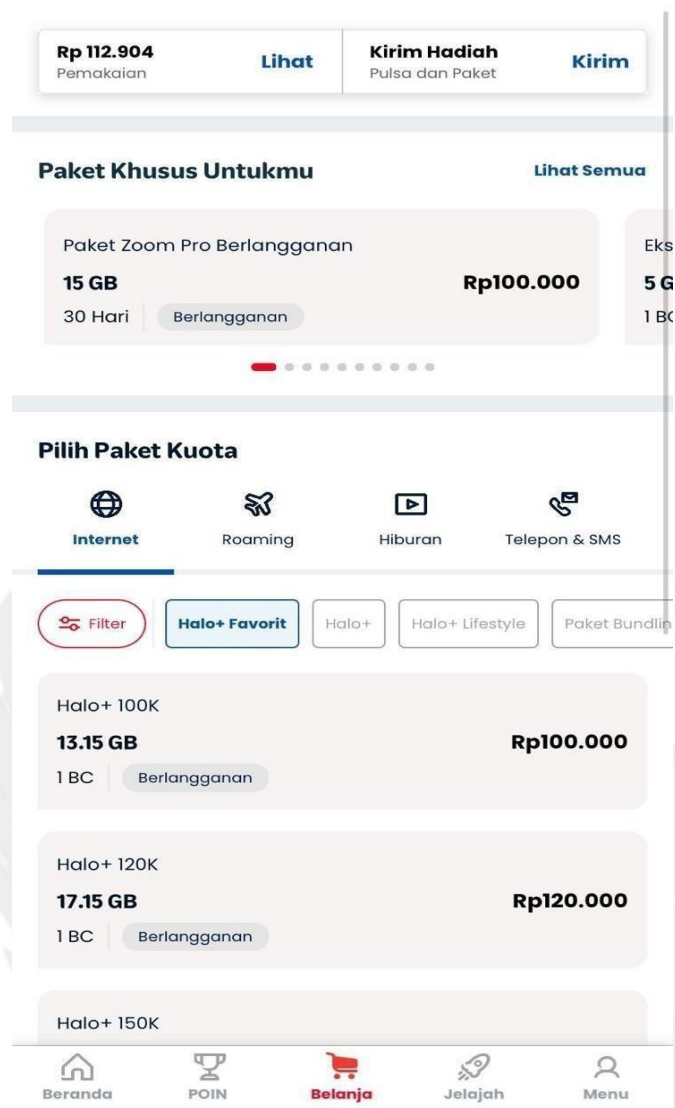
Sumber : www.graparibanjarbaru.com/2021/04/rasakan-pengalaman-menjelajah.html diunduh pada tanggal 7 februari 2023

Menurut Kotler (2009) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Tjiptonodan Mowen (2014) kepuasan pelanggan sebuah perilaku pelanggan secara keseluruhan terhadap suatu barang jasa setelah mendapat dan memakai produk. Tjiptono (2012) kepuasan pelanggan adalah Ketika konsumen merasa puas saat kebutuhan dan keinginannya terpenuhi sesuai yang diharapkan

Gambar 1.7 terlihat bahwa keuntungan dengan MyTelkomsel yaitu selalu memberi banyak bonus, dari pengalaman-pengalaman pribadi dan orang lain kurang lebih sama, MyTelkomsel memberikan kalau kouta gratis tanpa biaya yaitudengan harus daily check in yang hadir dengan berupa hadiah, bisa mendapatkan

kouta sampai 7,5GB. MyTelkomsel terbaru memberikan kemudahan lebih, dapat mengecek detail penggunaan langsung melalui MyTelkomsel. Tidak hanya itu, di versi terbaru ini juga dapat membayar tagihan kartuHalo orang lain langsung dari ponsel dan juga dapat mengajak teman atau orang terdekat untuk bisa membayar tagihan kartuHalo kita. Selain Veronika yang selalu siap membantu, di MyTelkomsel terbaru ini Anda juga bisa mendapatkan layanan langsung terkait keluhan atau masalah yang Anda hadapi. Semua pertanyaan Anda juga bisa dicek melalui MyTelkomsel bahkan bisa langsung terhubung ke customer service Telkomsel. MyTelkomsel juga telah meningkatkan notifikasi langsung, jadi tentunya Anda tidak akan pernah ketinggalan informasi paket, pembayaran tagihan, dan promosi.

Untuk pembayaran pun bisa kita pilih sendiri, mulai dari LinkAja, GoPay, ShopeePay, OVO, DANA, Kredivo, virtual account, hingga kartu kredit yang bisa digunakan untuk membeli pulsa, paket, bayar tagihan dan transaksi lainnya. Keunggulan dari MyTelkomsel 5.12 adalah sebagai berikut, Unduh dan lihat langsung tagihan kartuHalo, berika pembayaran tagihan kepada orang tersayang atau minta pembayaran tagihan, Kirim hadiah dan teleportasi pulsa dengan tampilan baru, layanan pelanggan / keluhan di tangan dan Akses Veronika dari mana saja.



Gambar 1. 8 Nilai keuntungan

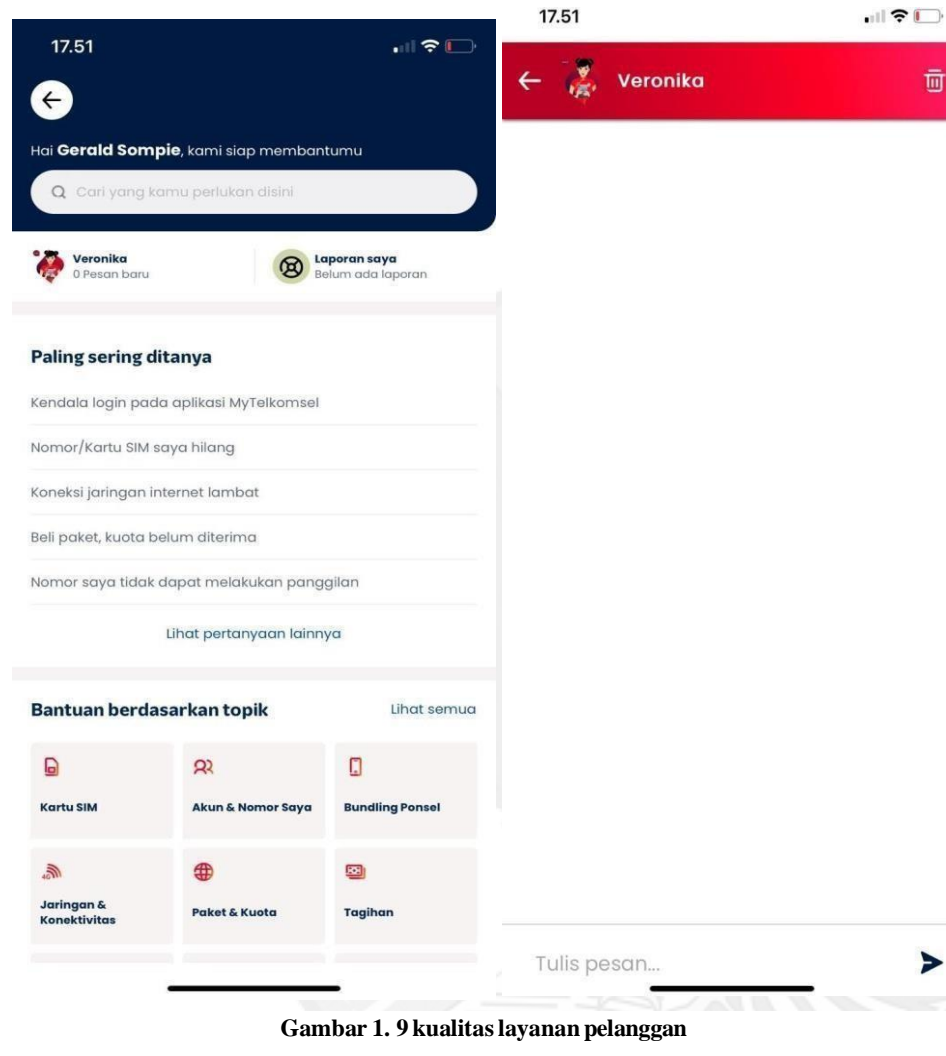
Sumber : Aplikasi sendiri dan pencarinafkah.com/keuntungan-menggunakan-aplikasi-mytelkomsel/ diunduh pada tanggal 31 januari 2023

Menurut Kotler (2003), Perceived value adalah sekumpulan manfaat yang diharapkan akan diperoleh pelanggan dari produk, nilai pelayanan, nilai karyawan dan nilai citra. Nilai produk misalnya kenikmatan menu yang ditawarkan. Nilai pelayanan misalnya ketepatan dalam melayani, keramahannya. Wiyono (2013) nilai pelanggan adalah hasil yang diperoleh konsumen berkaitan dengan manfaat lebih dari produk atau jasa yang ditawarkan pada daur hidup biaya pelanggan. Fanddy Tjiptono (2014) nilai pelanggan adalah ikatan emosional yang terjalin antara pelanggan dan produsen setelah pelanggan menggunakan produk atau jasa yang

dihasilkan pemasok tersebut dan mendapati bahwa produk bersangkutan memberikan nilai tambah.

Dapat dilihat dari gambar 1.8 nilai keuntungan menggunakan MyTelkomselyaitu, mempunyai informasi yang sangat lengkap berupa 1. bisa melihat nomor, masa aktif, rincian informasi kouta, poin yang dimiliki, kouta telpon gratis dan kouta sms gratis. 2. Bisa membeli pulsa dan paket data yang lebih murah karena dengan menggunakan aplikasi MyTelkomsel para pengguna bisa membeli paket dari aplikasi tersebut, untuk harga paket di aplikasi bisa lebih murah dibandingkan dengan harga dari aplikasi lain. 3. Untuk poin bisa ditukarkan. Satu poin yang dimiliki bisa ditukarkan dengan kesempatan untuk mendapatkan hadiah-hadiah yang menarik, seperti Samsung galaxy note10+, xiaomi amazafit pace, saldo link aja sebesar 1 juta atau voucher pulsa 1 juta. 4. Mendapatkan voucher makan. Jika sudah dibahas di atas bahwa hanya sebagian poin saja yang bisa ditukarkan dengan promosi atau hadiah, maka disini dijelaskan bahwa poin juga bisa ditukarkan dengan voucher makanan.

Hal ini tentunya sangat cocok bagi para pengguna aplikasi yang ingin makan enak dan tetap hemat. tapi, tapi harus mengorbankan lebih banyak poin untuk kupon makanan Namun ada juga kupon yang bisa ditukar dengan modal poin yang tidak sedikit. Selain poin bisa ditukar dengan makanan dan promosi atau undian, ternyata poin tersebut juga bisa digunakan untuk hadiah atau hal lainnya seperti hiburan, belanja, makan, jalan-jalan dan hadiah



Gambar 1. 9 kualitas layanan pelanggan

Sumber : Aplikasi sendiri, diunduh pada tanggal 31 januari 2023

Menurut mindarti (2016) mengemukakan pelayanan adalahh suatu prose yang terdiri dari serangkaian tindakan, interaksi, aktifitas penting untuk menyampaikan jasa kepada pelanggan dimana dalam penyampaiannya ini terdapat tujuan menghasilkan keuntungan. Hutabalian & Kalangi (2015), customer service yang mempunyai peranan untuk menciptakan pengertian terhadap masyarakat yang lebih baik, yang dapat memperdalam kepercayaan masyarakat terhadap seorang

atau suatu perusahaan dengan tujuan untuk memperoleh dukungan dari masyarakat atas kegiatannya bertujuan menciptakan saling pengertian, kerja sama dan memperoleh keuntungan dan dapat merealisasikan tujuan tersebut pada tahap pertama dimana dapat mengumpulkan fakta dan data yang akurat. Philip Kotler (2017) bahwa pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang bermanfaat atau yang diberikan oleh satu atau beberapa pihak kepada pihak lain untuk dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan yang pada dasarnya bersifat berwujud dan tidak akan menimbulkan kepemimpinan apapun kepada yang menerimanya

Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. MyTelkomsel adalah aplikasi self-service dari Telkomsel yang membantu memudahkan operasional para pelanggannya. Namun, MyTelkomsel masih menerima keluhan dari para pengguna aplikasi. Keluhan tersebut muncul di kolom komentar Playstore berupa gagal proses login, gagal proses transaksi, ketidakpuasan pelanggan terhadap live customer service, dan lain-lain. Ataupun bisa juga chat di dalam Aplikasi MyTelkomsel di pusat bantuan / Customer service Veronika.



Gambar 1. 10 kualitas konten layanan

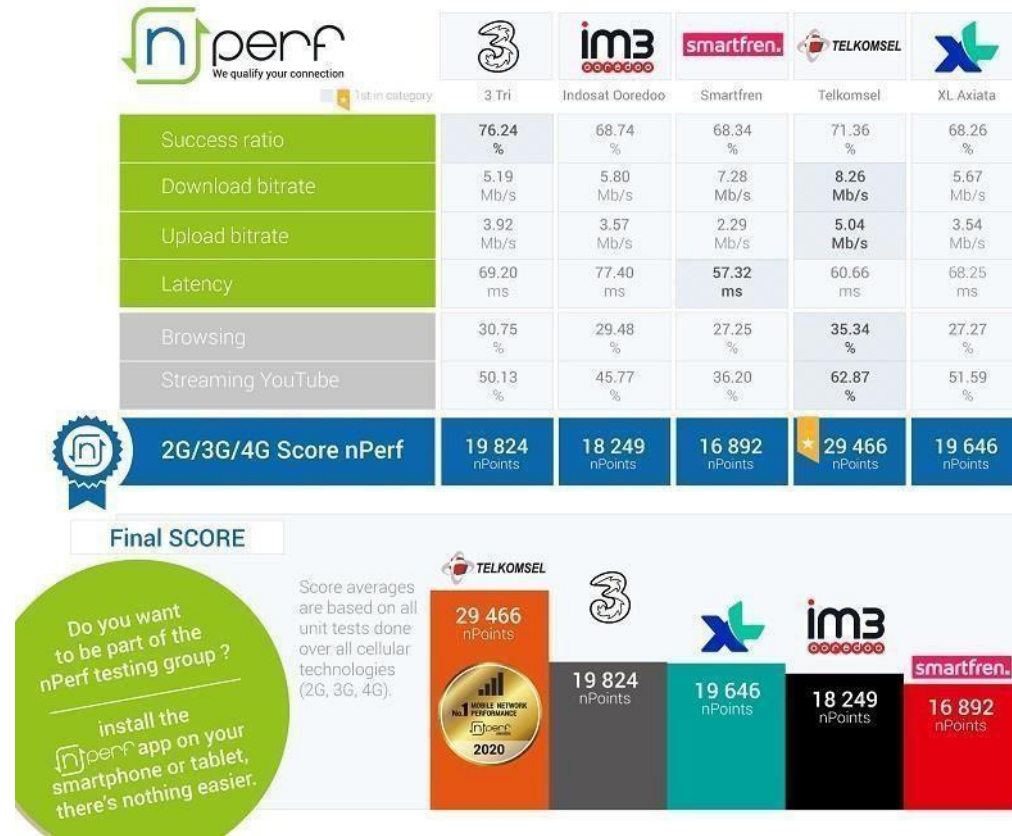
Sumber : <https://www.telkomsel.com/about-us/news/hadirkan-kemudahan-akses-konten-hiburan-digital-kelas-dunia-telkomsel-orbit-luncurkan> Diunduh pada tanggal 2 Maret 2023

Menurut felix (2017) Service Quality merupakan suatu bentuk sikap, terkait namun tidak sama dengan kepuasan yang dihasilkan dari perbandingan hara-pan dan performa. Service Quality pada dasarnya dicatat sebagai syarat penting dan juga sebagai penentu daya saing sebuah layanan untuk membangun dan memper- tahankan hubungan dengan pelanggan. Tjiptono (2008) kualitas layanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan untuk memenuhi harapan pelanggan. Menurut Tjiptono (2007) kualitas pelayanan adalah suatu upaya pemenuh kebutuhan dan keinginan konsumen

My Telkomsel memperkaya konten tayangan yang berkualitas di aplikasi Maxstream dengan menghadirkan HBO GO, Telkomsel telah menjadi operator seluler pertama yang telah menghadirkan HBO GO di Indonesia. Serta para pelanggan dapat menikmati seluruh koneksi melalui MAXstream. Ada juga beberapa pilihan paket data dalam menikmati Film HBO GO.

Direktur Marketing Telkomsel, Rachel Goh mengatakan bahwa Telkomsel ini sangat bagus dalam menyambut kolaborasi tersebut, dengan adanya kolaborasi ini mereka telah menghadirkan konten kualitas dunia seperti film blockbuster, dengan beragam serial peraih penghargaan. Dengan begini juga bisa meningkatkan pengalaman pelanggan didalam menggunakan layanan dari Telkomsel yang khususnya MAXstream. Telkomsel telah menyediakan tiga jenis paket data MAXstream HBO Go yang bisa dinikmati oleh pelanggan prabayar atau pascabayar yaitu, paket MAXstream HBO GO dengan harga Rp 60,000 dengan harga ini bisa mendapatkan akses konten HBO Go selama #) haru serta kouta MAXstream 5GB. Ada juga paket MAXstream gala harganya Rp 69.000 telah dapat akses dalam konten MAXstream, HBO GO, Viu dan vidio primer gold sepanjang 30 hari serta kouta MAXstream 7GB. Serta paket halo play dengan harga 110.000 telah mendapatkan akses konten MAXstream, HBO GO, VIU, dan vidio premier gold selama 30 haru beserta paket internet, sms dan telepon. Dan paket ini bisa dibeli melalui aplikasi Maxstream, MyTelkomsel maupun *363*465#. Untuk menikmati layanan ini, para pelanggan cukup download aplikasi tersebut di playstore dan appstore, hingga sampai sekarang ini aplikasi Maxsteam ini telah didownload lebih dari 20 juta kali, dan ini menjadikan MAXstream sebagai portal dan pasar one-stop video yang telah menggabungkan konten viceo dari berbagai mitra penyedia konten video (mitra OTT)

Summary table of the nPerf barometer 2020
Mobile data connections in Indonesia



Gambar 1. 11kualitas jaringan seluler telkomsel

Sumber (www.tek.id/tek/kualitas-jaringan-telkomsel-jadi-juara-dalam-survei-nperf-b2cyf9kho, diunduh pada tanggal 30 januari 2023)

Menurut Kotler dan Keller (2016) bahwa kualitas produk merupakan suatu kemampuan produk dalam melakukan fungsi-fungsinya, kemampuan itu meliputi daya tahan, kehandalan, ketelitian, yang diperoleh produk dengan secara keseluruhan. Fandy Tjiptono (2008) kualitas produk adalah kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan; kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan; kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah

(misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang). Kotlet dalam (Roisah & Riana, 2016) menyatakan bahwa, kualitas produk merupakan kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal tersebut termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan, pengoprasian dan reparasi produk juga atribut produk lainnya.

Contohnya Gambar 1.11 kualitas jaringan dari Telkomsel ini merupakan jaringan yang bisa dikatakan paling cepat dan populer, Telkomsel mencatatkan kecepatan download dan upload terbaik masing-masing sebesar 8,26 Mbps dan 5,04 Mbps. Skor ini mengalahkan 3 Indonesia (5,19 Mbps), Indosat Ooredoo (5,80 Mbps), Smartfren (7,28 Mbps) dan XL Axiata (5,67 Mbps). Skor upload untuk operator lain adalah 3 Indonesia (3,92 Mbps), Indosat Ooredoo (3,57 Mbps), Smartfren (2,29 Mbps) dan XL Axiata (3,54 Mbps). Tak hanya itu, Telkomsel juga memiliki performa jaringan terbaik saat digunakan untuk browsing (35,3%) dan streaming media (62,9%) saat melihat segmen download dan upload. Sedangkan dari segi latensi, Telkomsel berada di urutan kedua dengan 60,6 milidetik. Smartfren menempati posisi pertama dengan 57,32 milidetik. Sebagai informasi, semakin rendah latency maka semakin nyaman bagi pengguna karena meningkatkan kecepatan internet. Telkomsel juga mendapatkan total poin sebesar 29,466 poin dan mengalahkan kartu 3 (19.824), XL (19.646), indosat Ooredoo (18.249) dan Smartfren (16.892).

1.2 Batasan Masalah

Penelitian ini dilakukan dengan adanya variabel yang bertujuan untuk mengetahui mobile network, service content quality, customer service quality, perceived value, customer satisfaction, continuance intention terhadap pengguna aplikasi My Telkomsel Di Manado. Karena variabel ini memang sudah sesuai dengan objek penelitian. Dalam penelitian ini, tidak mempertimbangkan adanya faktor gender wanita ataupun laki laki dalam penggunaan aplikasi MyTelkomsel. Penelitian ini juga hanya meneliti terhadap para pengguna MyTelkomsel yang telah mengunduh dan menggunakannya. Untuk batasan usia antara 18-60 tahun.

1.3 Rumusan masalah

Berdasarkan data dan fakta didalam latar belakang, masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan menjadi rumusan masalah secara umum dan spesifik. Rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah *mobile network* berpengaruh signifikan terhadap *PerceivedValue* pada pengguna MyTelkomsel di Manado
2. Apakah *mobile network* berpengaruh signifikan terhadap *customersatisfaction* pada pengguna MyTelkomsel di Manado
3. Apakah *service content quality* berpengaruh signifikan terhadap *perceived value* pada pengguna MyTelkomsel di Manado
4. Apakah *service content quality* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* pada pengguna MyTelkomsel di Manado
5. Apakah *customer service quality* berpengaruh signifikan terhadap *perceived value* pada pengguna MyTelkomsel di Manado

6. Apakah *customer service quality* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* pada pengguna MyTelkomsel di Manado
7. Apakah *perceived value* berpengaruh signifikan terhadap *continuance intentions* pada pengguna MyTelkomsel di Manado
8. Apakah *customer satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *continuance intentions* pada pengguna MyTelkomsel di Manado

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan penelitian di atas maka dari itu untuk tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk meneliti *perceived value*, *customer satisfaction* dan *continuance intentions* dari MyTelkomsel di Manado. Tujuan spesifik dari penelitian ini sebagai berikut :

9. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *mobile network quality* terhadap *perceived value* pada pengguna MyTelkomsel di Manado
10. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *mobile network quality* terhadap *customer satisfaction* pada pengguna MyTelkomsel di Manado
11. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *service content quality* terhadap *perceived value* pada pengguna MyTelkomsel di Manado
12. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *service content quality* terhadap *customer satisfaction* pada pengguna MyTelkomsel di Manado
13. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *customer service quality* terhadap *perceived value* pada pengguna MyTelkomsel di Manado
14. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *customer service quality* terhadap *customer satisfaction* pada pengguna MyTelkomsel di Manado

15. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *perceived value* terhadap *continuance intention* pada pengguna MyTelkomsel di Manado

16. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *customer satisfaction* terhadap *continuance intentions* pada pengguna MyTelkomsel di Manado

1.5 Manfaat penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah diuraikan, maka manfaat penelitian pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.5.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis yang dapat diambil dalam penelitian ini yaitu :

1. Manfaat bagi akademik

Yang sebagai bahan dasar atau referensi di perpustakaan Universitas PelitaHarapa Surabaya yang mempunyai kegunaan dan bermanfaat bagi penulis selanjutnya

2. Manfaat bagi penulis

1. Agar dapat menunjang bahan kajian dengan membandingkan teori dengan kejadian yang ada di lapangan

2. Yang sebagai syarat dalam kelulusan Sarjana satu (S1) di Universitas Pelita Harapan Surabaya.

1.5.2 Manfaat Praktis

Bisa memberikan bantuan yang berupa pendapat atau masukan dari hasil

penelitian ini terhadap pihak manajemen agar Perusahaan bisa dapat konsisten dalam menjaga kenyamanan dan kepuasan (satisfaction) serta hal yang bisa dikembangkan untuk meningkatkan continuance intentions pada pengguna MyTelkomsel di Manado.

1.2 Sistematika Penulisan

Penulisan laporan ini dibagi menjadi beberapa bab dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini disajikan latar belakang, tujuan penelitian, ruang lingkup dan batasan penelitian dan sistematika yang digunakan pada penulisan laporan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi landasan teori yang memaparkan teori-teori yang berkaitan dan berguna dengan permasalahan yang diteliti.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menyajikan langkah-langkah yang dilakukan selama penelitian dan metode yang digunakan baik dalam pengumpulan data, pengolahan data dan analisa data.