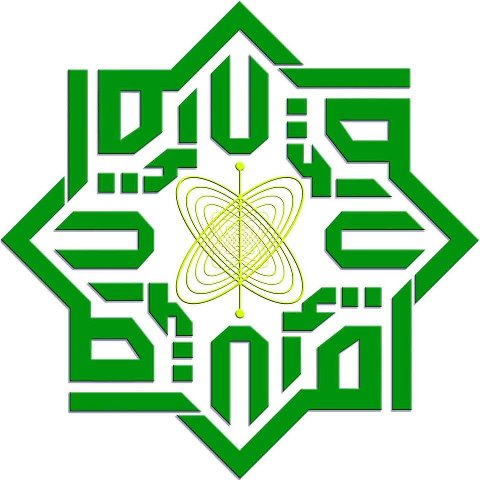
Tugas 2 DosenPembimbing

Sosioteknologi F Sonya Meiteraice, S.T, M.Sc

**Peran dan Dampak Aplikasi/Teknologi dalam Meningkatkan Kualitas Hidup Manusia**

**(“Aplikasi MyTelkomsel”)**



Disusun oleh :

TIA SARI INDAYANI

**Fakultas Sains dan Teknologi**

**Jurusan Teknik Informatika**

**Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau**

**pekanbaru**

**2017/2018**

# KATA PENGANTAR

Assalamu’alaikum Wr. Wb

Puji syukur kami ucapkan ke hadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nyalah kami dapat menyelesaikan makalah kami,yang membahas tentang Peran dan Dampak Aplikasi/Teknologi dalam Meningkatkan Kualitas Hidup Manusia (“Aplikasi MyTelkomsel”). Sholawat serta salam kami haturkan kepada junjungan nabi Muhamad SAW semoga selalu terlimpahkan. Amin.

Tak lupa pula kami ucapkan terima kasih kepada Dosen Sonya Meiteraice, S.T, M.Sc yang telah membimbing dalam menyelesaikan makalah ini.

Semoga makalah ini bermanfaat bagi pembacanya. Tiada gading yang tak retak, demikian pula dengan penyusunan makalah ini yang masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kami sangat mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak maupun bagi pembaca makalah ini.

Wasalamualaikum Wr,Wb

Pekanbaru, April 2019

Penulis

# DAFTAR ISI

[KATA PENGANTAR 2](#_Toc6673875)

[DAFTAR ISI 3](#_Toc6673876)

[BAB I PENDAHULUAN 4](#_Toc6673877)

[BAB II PEMBAHASAN 5](#_Toc6673878)

[2.1 Pengertian Aplikasi My Telkomsel 5](#_Toc6673879)

[2.2 Peran dan Dampak Aplikasi My Telkomsel 7](#_Toc6673880)

[BAB III PENUTUP 9](#_Toc6673881)

[DAFTAR PUSTAKA 10](#_Toc6673882)

# BAB I PENDAHULUAN

* 1. **Latar Belakang**

Makalah ini kami susun dalam rangka mencoba menyelesaikan tugas Mata Kuliah **Sosioteknologi** yang berjudul **“**Peran dan Dampak Aplikasi/Teknologi dalam Meningkatkan Kualitas Hidup Manusia (“Aplikasi MyTelkomsel”). Sebagai manusia di zaman sekarang pasti sudah menggunakan teknologi. Salah satunya aplikasi my telkomsel, MyTelkomsel Apps adalah *mobile Apps* berupa layanan berbentuk aplikasi yang diluncurkan Telkomsel untuk memberikan kemudahan akses pelayanan pelanggan yang menggunakan *Smartphone* atau Tablet.

Aplikasi MyTelkomsel memberikan layanan ke Pelanggan yaitu Informasi terkait nomor telpon (pemakaian, kuota, dan pulsa) dan mempermudah isi pulsa serta pembelian paket. Bersama aplikasi MyTelkomsel ini pengguna bisa mengecek sisa kuota internet, mengaktifkan paket Internet maupun membagi data internet (*Flash Gift*), mengecek sisa pulsa, isi ulang pulsa, unduh tagihan kartuHalo sekaligus membayar tagihannya, membeli paket nelpon, paket SMS dan *roaming* sampai mengecek nomor PUK kalau kartu secara tak sengaja terblokir. Ada lagi fitur Promo & *Notification* yang sangat berguna bagi

pelanggan yang ingin mengetahui berbagai promo terbaru yang dikeluarkan Telkomsel serta notifikasi pemakaian paket internet dari kartu yang dipakai. Setiap aplikasi pasti memiliki peran dan dampak bagi masyarakat yang menggunakannya. Pada bab 2 akan di jelaskan secara lebih detail.

* 1. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan apa yang dijelaskan di atas maka rumusan masalah “ Bagaimana Peran dan Dampak Aplikasi/Teknologi dalam Meningkatkan Kualitas Hidup Manusia (“Aplikasi MyTelkomsel”).

* 1. **Tujuan**

Menjelaskan **“**Peran dan Dampak Aplikasi/Teknologi dalam Meningkatkan Kualitas Hidup Manusia (“Aplikasi MyTelkomsel”)

# BAB II PEMBAHASAN

## 2.1 Pengertian Aplikasi My Telkomsel

Dengan terus berkembangnya teknologi tidak akan terelakkan bahwa pengguna *Smartphone* akan terus bertambah oleh karena itu Telkomsel terus menggembangkan layanan-layanan digitial salah satunya adalah MyTelkomsel Apps di mana aplikasi tersebut dapat langsung diunduh pada *Play Store* untuk Android dan *Apps* Store untuk para pengguna *handset* sistem operasi iOS dengan aplikasi tersebut Telkomsel memberikan fitur-fitur untuk memudahkan para pelanggan setianya dalam menikmati layanan Telkomsel di antaranya ada pembelian pulsa ataupun pembayaran kartu pasca bayar dan lainnya berikut gambar MyTelkomsel v.1 saat pertama kali resmi dipublikasikan oleh Telkomsel ke public



My Telkomsel *APPS* mulai diperkenalkan pertama kali pada 25 Mei 2015 kepada seluruh karyawan Telkomsel dan baru dikenalkan kepada masyarakat umum berbarengan dengan acara ulang tahun Telkomsel pada tanggal 1 Juli 2015. MyTelkomsel Apps adalah *mobile Apps* berupa layanan berbentuk aplikasi yang diluncurkan Telkomsel untuk memberikan kemudahan akses pelayanan pelanggan yang menggunakan *Smartphone* atau Tablet. Aplikasi MyTelkomsel memberikan layanan ke Pelanggan yaitu Informasi terkait nomor telpon (pemakaian, kuota, dan pulsa) dan mempermudah isi pulsa serta pembelian paket. Bersama aplikasi MyTelkomsel ini pengguna bisa mengecek sisa kuota internet, mengaktifkan paket Internet maupun membagi data internet (*Flash Gift*), mengecek sisa pulsa, isi ulang pulsa, unduh tagihan kartuHalo sekaligus membayar tagihannya, membeli paket nelpon, paket SMS dan *roaming* sampai mengecek nomor PUK kalau kartu secara tak sengaja terblokir. Ada lagi fitur Promo & *Notification* yang sangat berguna bagi pelanggan yang ingin mengetahui berbagai promo terbaru yang dikeluarkan Telkomsel serta notifikasi pemakaian paket internet dari kartu yang dipakai.

Aplikasi MyTelkomsel adalah aplikasi *self-service* yang memberikan pengalaman baru dan kemudahan untuk pelanggan Telkomsel yang memberikan layanan berbentuk aplikasi yang diluncurkan Telkomsel untuk memberikan kemudahan akses pelayanan pelanggan yang menggunakan *Smartphone* atau Tabelt. Applikasi MyTelkomsel Apps ini bisa diunduh di *Smartphone* dengan *Operating* *System* (OS) Android dan iOS ini dianggap sebagai sebuah inovasi baru bagi pelanggan Telkomsel yang menggunakan *Smartphone*. MyTelkomsel memberikan informasi *profile* pelanggan, memudahkan isi ulang pulsa, informasi promo Telkomsel, pembayaran tagihan Telkomsel dan pembelian paket layanan Telkomsel lainnya. ([www.telkomsel.com](http://www.telkomsel.com)).



Dengan beragamnya cara untuk melakukan pengisian saldo atau pulsa kartu prabayar Telkomsel dan beragamnya juga harga yang berada dipasar membuat komsumen menjadi lebih selektif dalam melakukan pembelian pulsa. Memanfaatkan pelanggan yang mengakses internet yang cukup besar seperti Gambar demografi pengguna internet Indonesia dapat dilihat bahwa yang mengakses menggunakan telepon selular atau *Smartphone* lebih dominan dan seiring kebutuhan pelanggan akan internet cukup menjadi seperti kebutuhan pokok maka akan berbanding lurus dengan kebutuhan pulsa untuk melakukan pembelian paket internet yang akan digunakan oleh pelanggan.

## 2.2 Peran dan Dampak Aplikasi My Telkomsel

Pada tahun 2016, Indonesia yang memiliki populasi 258 juta jiwa (www.bps.go.id) menjadikannya sebagai negara terbesar ke empat di dunia setelah China, India, dan Amerika Serikat. Selain itu, Indonesia yang terletak di garis khatulistiwa juga merupakan sebuah negara yang memiliki 17.508 pulau dan menjadikannya sebagai negara kepulauan terbesar di dunia ([www.Indonesia.go.id](http://www.Indonesia.go.id)). Telkomsel memiliki jaringan *coverage* yang cukup luas dibanding dengan para kompetitornya seperti terlihat pada gambar *coverage* area jaringan Smartfren, Indosat dan Telkomsel dibawah membuat Telkomsel menjadi Operator Nomor 1 di Indonesia yang memiliki akses ke berbagai pelosok daerah di Indonesia.

Pengguna data Telkomsel didomniasi berasal dari *mobile* dan pelanggan prabayar tentunya kebutuhan pulsa atau paket data akan selalu ada seiring positifnya kebutuhan tersebut berdampak pada penggunaan aplikasi MyTelkomsel yang dominan dengan pembelian pulsa prabayar yang terus meningkat, sejak Telkomsel mempublikasikan layanan aplikasi MyTelkomsel Apps, peningkatan transaksi tersebut didukung dengan promosi yang dilakukan oleh Telkomsel hal itu menjadi salah satu dampak yang meningkatkan penggunaan MyTelkomsel Apps. Hal ini berlaku juga pada layanan MyTelkomsel Apps. Sebelum melakukan pembelian, pelanggan akan membandingkan faktor-faktor yang dimiliki oleh layanan tersebut. Jika persepsi pelanggan terhadap layanan tersebut adalah positif, maka besar kemungkinan Pelanggan akan meggunakan layanan tersebut untuk melakukan pembelian. Bagi sebagian Pelanggan yang sudah pernah melakukan pembelian dan mereka telah mendapatkan pengalaman serta referensi dari pembelian awal akan lebih mudah dalam menentukan pembelian berikutnya.

Seberapa besar dan *variable* apa saja yang berpengaruh dalam menggunakan aplikasi MyTelkomsel Apps diharapkan dapat terjawab. Harga bukanlah satusatunya faktor penting dalam menentukan pembelian akan tetapi juga kualitas pelayanan dan kenyamanan. Berdasarkan berbagai keinginan Pelanggan tersebut dan ketatnya persaingan di industry telekomunikasi selular ini, maka perusahaan selular harus dapat memenuhi kebutuhan Pelanggan untuk memenangkan persaingan dengan kompetitornya. Untuk itu, perusahaan harus dapat mempelajari perilaku kosumen, terutama faktor-faktor yang berhubungan dalam keputusan menggunakan aplikasi MyTelkomsel Apps.

Layanan seluler telah menjadi kebutuhan dasar bagi marsyarakat sehingga dengan memperluas *channel* distribusi produk dan layanan Telkomsel melalui MyTelkomsel Apps diharapkan dapat terus memberikan layanan terbaik kepada pelanggan. MyTelkomsel Apps yang tersedia pada *Smartphone* Android dan Ios diharapkan dapat mendukung gaya hidup digital yang semakin diadopsi masyarakat. Keputusan pelanggan dalam mengambil suatu keputusan dalam menggunakan suatu layanan terdapat banyak faktor yang berperan penting antara lain *Trust*, *Trust* merupakan persepsi yang timbul pertama kali ketika akan atau setelah menggunakan layanan baru. Hal ini dapat menjadi pertimbangan dalam perilaku pelanggan yaitu *performance* dari sebuah produk dengan harapan dengan menggunakan MyTelkomsel Apps memudahkan dan mempercepat layanan.

Kemudahan dalam menggunakan suatu layanan, termasuk di dalamnya ketersediaan sumber daya dalam menggunakan layanan teknologi di antaranya adalah edukasi melalui berbagai sumber informasi seperti informasi cara penggunaan maupun informasi melalui media digital yang sangat efektif di era serba digital dan media penyiaran seperti radio dan televisi yang mampu menyampaikan pesan atau informasi secara luas ke berbagai lapisan pelanggan Telkomsel, hal tersebut merupakan faktor lain yang perlu diteliti pengaruhnya terhadap perilaku Pelanggan. Pada sisi lain pelanggan mengadopsi sebuah layanan atau teknologi baru dapat dikarenakan dorongan motivasi untuk mencoba hal baru dari layanan atau fitur yang terdapat pada teknologi tersebut, atau dikarenakan *Social Influence*.

Perilaku pelanggan dapat juga dipengaruhi oleh kebiasaan sehingga membuat pelanggan merasa nyaman untuk terus menggunakan layanan tersebut selain itu kepercayaan seseorang terhadap teknologi baru masih minim ada rasa kekhawatiran dan ketidakpercayaan akan keamanan jika transaksi pembayaran online, selain itu faktor usia juga memiliki peranan yang menentukan seseorang dalam menggunakan aplikasi MyTelkomsel Apps.

Dengan adanya aplikasi my telkomsel masyarakat lebih mudah dalam mengecek kuota, pembelian kuota, pulsa, tagihan listrik, dan juga banyak fiture yang menarik dalam aplikasi my telkomsel yang mudah dimengerti oleh masyarakat. My telkomsel juga sekali sebulan menyediakan promo membagikan kuota gratis bagi pengguna yang ”check in” di setiap harinya. Dan juga ada banyak promo lain yang menarik pelanggan untuk selalu menggunakan my telkomsel.

# BAB III PENUTUP

* 1. **Kesimpulan**

Aplikasi MyTelkomsel memberikan layanan ke Pelanggan yaitu Informasi terkait nomor telpon (pemakaian, kuota, dan pulsa) dan mempermudah isi pulsa serta pembelian paket. Bersama aplikasi MyTelkomsel ini pengguna bisa mengecek sisa kuota internet, mengaktifkan paket Internet maupun membagi data internet (*Flash Gift*), mengecek sisa pulsa, isi ulang pulsa, unduh tagihan kartuHalo sekaligus membayar tagihannya, membeli paket nelpon, paket SMS dan *roaming* sampai mengecek nomor PUK kalau kartu secara tak sengaja terblokir. Ada lagi fitur Promo & *Notification* yang sangat berguna bagi pelanggan yang ingin mengetahui berbagai promo terbaru yang dikeluarkan Telkomsel serta notifikasi pemakaian paket internet dari kartu yang dipakai.

Dengan adanya aplikasi my telkomsel masyarakat lebih mudah dalam mengecek kuota, pembelian kuota, pulsa, tagihan listrik, dan juga banyak fiture yang menarik dalam aplikasi my telkomsel yang mudah dimengerti oleh masyarakat. My telkomsel juga sekali sebulan menyediakan promo membagikan kuota gratis bagi pengguna yang ”check in” di setiap harinya. Dan juga ada banyak promo lain yang menarik pelanggan untuk selalu menggunakan my telkomsel.

**3.2 SARAN**

Untuk menyempurnakan makalah yang kami buat, kami membutuhkan kritik dan saran dari para pembaca maupun dari pihak lain dan dapat disampaikan pada saat presentasi. Demikian makalah yang kami buat, apabila ada kesalahan itu semata-mata dari kami dan apabila ada kelebihan itu semata-mata dari Allah Swt, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

# DAFTAR PUSTAKA

*http://Mytelkomsel.co.id//*