

BAB III

OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian penelitian ini yaitu mengenai *corporate customers* pengguna dari aplikasi MyIndibiz di kantor wilayah Jawa Tengah yang dibuat dan dikembangkan oleh perusahaan PT.Telkom Indonesia. Penelitian ini berfokus pada efektifitas penggunaan aplikasi MyIndibiz terhadap *corporate customers* PT. Telkom Indonesia.

3.1.1 PT. Telkom Indonesia

Perusahaan ini bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi serta jaringan telekomunikasi di Indonesia. PT Telkom Indonesia atau sering disebut persero Tbk merupakan badan usaha milik negara atau sering disingkat sebagai BUMN. Sebesar 52.09% saham di miliki oleh pemerintahan Republik Indonesia dan sisanya sebesar 47.91% dikuasai oleh publik.

Dalam perpindahannya menjadi suatu perusahaan telekomunikasi digital, *TelkomGroup* menerapkan strategi bisnis dan operasional korporasi yang berarah pada pelanggan. Perpindahan membuat organisasi *TelkomGroup* menjadi lebih cepat untuk beradaptasi dengan perkembangan yang begitu pesat di industri telekomunikasi. Seiring dengan perkembangan teknologi digitalisasi maka *Telkom Goup* terus kian bertumbuh mengikuti jaman dengan tetap berada pada industri telekomunikasi dan informasi di Indonesia.

3.1.2 Sejarah PT. Telkom Indonesia

Tahun 1856, layanan telegraf elektromagnetik beroperasi menghubungkan antara Batavia dengan *buitenzorg*. Kemudian, Pemerintahan Hindia Belanda melakukan tindakan menyatukan layanan komunikasi usaha swasta ke dalam Post Telegraf Telepon (PTT) pada tahun 1882. Kemudian pada tahun 1961 dibangunlah perusahaan Pos dan Telekomunikasi Nasional (PN Postel) dan menjadikan usaha swasta tersebut sebagai bagiannya dan pada tahun 1965 lah PN Postel bagi menjadi dua perusahaan diantaranya perusahaan Pos dan Pengiriman Uang Nasional Giro, dan Perusahaan Telekomunikasi Nasional.

PN Komunikasi kemudian berubah nama menjadi Perusahaan umum telekomunikasi dengan menyediakan layanan daerah dan juga internasional. Dan pada tahun 1980 menjadi awal mula PT. Telkom Indonesia diambil alih saham utamanya yaitu *satellite corporations* oleh negara dan kemudian menjadi Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Pt. Telkom Indonesia kemudian diundang-undangkan oleh negara pada tahun 1989 Nomor 3 tentang telekomunikasi yang mengatur mengenai peran swasta dalam penyelenggaraan telekomunikasi Indonesia. dan kemudian pada tahun 1991 berubahlah PT. Telkom Indonesia menjadi perseroan terbatas dengan peraturan berdasarkan peraturan pemerintah No.25 Tahun 1991.

Pada tahun 1989, pemerintah membuka kompetisi pasar bebas telekomunikasi sehingga membuat Telkom tidak memonopoli lagi telekomunikasi Indonesia. sebanyak 35 saham Telkomsel dan Indosat yang di beli oleh perusahaan Telkom. Dan pada tahun 2009, Telkom kemudian meluncurkan “*New Telkom*”

sebagai upaya mengganti identitas perusahaan agar kepemilikan silang antara telkom dan indosat dihapuskan. Telkom baru tercatat Bursa Efek Indonesia tanpa merubah kode saham pada tahun 2020 dengan persetujuan kementerian Hukum dan HAM Indonesia dan akhirnya menjadi PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk.

3.1.3 Visi dan Misi

Tujuan dari PT. Telkom Indonesia adalah menjadikan bangsa yang sejahtera dan mampu bersaing disegala aspek pemangku kepentingan.

3.1.3.1 Visi

Menjadi digital telekomunikasi pilihan utama untuk memajukan masyarakat.

3.1.3.2 Misi

1. Mempercepat pembangunan Infrastruktur dan platform digital cerdas yang berkelanjutan, ekonomis, dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat.
2. Mengembangkan talenta digital unggulan yang membantu mendorong kemampuan digital dan tingkat adopsi digital bangsa.
3. Mengorkestrasi ekosistem digital untuk memberikan pengalaman digital pelanggan terbaik

3.2 Metodologi Penelitian

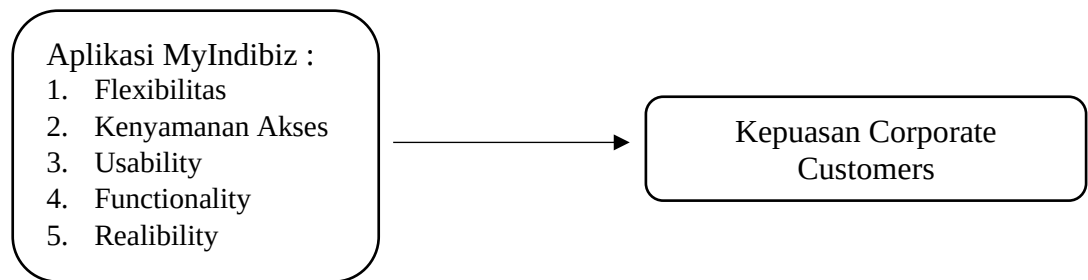
Metode penelitian adalah sebuah proses pemecahan masalah secara ilmiah yang dilakukan oleh peneliti dengan langkah pengumpulan data serta informasi berupa gambaran rancangan penelitian, prosedur penelitian, waktu, dan sumber data yang kemudian diolah dan dianalisis agar sesuai dengan tujuan penelitian tertentu.

Metode penelitian terkait dengan judul “Efektivitas Penggunaan Aplikasi MyIndibiz Terhadap Kepuasan *Corporate Customers* PT. Telkom Indonesia” dengan metode kuantitatif. Metode Penelitian kuantitatif adalah proses pemecahan masalah dengan data angka dan hitung dalam bentuk analisis. Adapun langkah dalam penelitian kuantitatif yaitu dengan menentukan hipotesis dan selanjutnya mengumpulkan data serta menganalisis data dengan menggunakan statistik.

3.2.1 Disain Penelitian

Kuantitatif dengan berlandaskan filsafat positivisme menjadi metode penelitian yang peneliti gunakan. Dengan kajian empiris dan terukur secara sistematis, penelitian ini sudah sesuai dengan kaidah ilmiah penelitian. Disebut metode kuantitatif karena penelitian ini menggunakan data hitung serta angka yang kemudian dianalisis oleh statistik.

Desain penelitian deskriptif digunakan untuk meneliti sampel atau populasi acak yang kemudian dikumpulkan dengan analisis agar hipotesis yang diuji peneliti bisa mendapatkan suatu hasil (Sugiyono, 2019).

Gambar 3. 1 Desain Penelitian

(Sumber: Peneliti, 2023)

3.2.2 Klarifikasi dan Operasionalisasi variabel

Peneliti menggunakan data primer yang berasal dari data langsung responden yang berasal dari jumlah populasi *corporate customers* PT Telkom Indonesia di kantor Wilayah Jawa Tengah dengan menggunakan kuesioner. Selain itu juga, peneliti menggunakan data pendukung yaitu sekunder dengan menggunakan data informasi yang didapatkan dari *account management* PT. Telkom Indonesia Witel Kudus.

Berdasarkan judul penelitian “Efektivitas Penggunaan Aplikasi MyIndibiz Terhadap Kepuasan *Corporate Customers* PT. Telkom Indonesia” maka jenis variabel penelitian sebagai berikut :

3.2.2.1 Klarifikasi Variabel X dan Y

Pada penelitian ini, menggunakan dua variabel yaitu variabel yaitu variabel bebas dan terikat sebagai berikut:

1. Variabel bebas akan mempengaruhi dan menjadi sebab dari adanya perubahan yang terjadi pada variabel terikat. Maka, variabel bebas dari penelitian ini yaitu Penggunaan aplikasi MyIndibiz.
2. Variabel terikat dapat diukur dari seberapa besar pengaruh akibat dari variabel bebas. Maka, variabel terikat pada penelitian ini yaitu kepuasan *corporate customers*.

Tabel 3. 1 Operasional Variabel X

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	Item
Penggunaan Aplikasi MyIndibiz (X) (Haerawati, 2018)	1. <i>Flexibillity</i>	Mudah diakses	Interval	1
		Menyesuaikan Pengguna	Interval	2&3
	2. Kenyamanan Akses	Disukai Pengguna	Interval	4
		Mudah diingat	Interval	5
	3. <i>Usabillity</i>	Penilaian Pengguna mengenai aplikasi	Interval	6
		Keefesienan fitur sistem	Interval	7
		Mudah difahami	Interval	8
	4. <i>Functionallity</i>	Pemenuhan kebutuhan pengguna	Interval	9
		Kualitas fitur sistem yang banyak sesuai kebutuhan pengguna	Interval	10 & 11
	5. <i>Reabillity</i>	Kemampuan sistem dalam memberikan layanan yang dapat diandalkan, akurat, relevan, dan konsisten	Interval	12&13

Tabel 3. 2 Operasional Variabel Y

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	Item
Kepuasan <i>Corporate Customers</i> (Y) (Wibowo & Prapanca, 2022)	1. Informasi	Sumber yang valid	Interval	14
		Data lengkap dan akurat	Interval	15 & 16
	2. Layanan	Memenuhi kebutuhan dan kepuasan pengguna	Interval	17 & 18
	3. Sistem	Minat akses para pengguna	Interval	19, 20 & 21

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Sumber data yang terpercaya merupakan hal yang sangat penting karena dengan fakta dan angka yang relatif akan memperoleh hasil yang valid dengan menganalisis kembali data yang dihasilkan terlebih dahulu dapat menghasilkan manfaat yang sesuai dengan kebutuhan peneliti.

Penelitian ini menggunakan data primer yang berasal dari sumber langsung dari subjek penelitian. Semua data yang didapat adalah data mentah yang kemudian diproses agar bisa sesuai dengan kebutuhan data. Selain itu, peneliti pun menggunakan sumber data yang berasal dari internet berupa jurnal dan juga *e-book*.

Untuk menyelesaikan suatu masalah dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

3.2.3.1 Studi Pustaka

Dengan langkah awal yang baik yaitu dengan melakukan suatu studi pustaka agar pengumpulan data dapat dilakukan melalui berbagai sumber valid seperti jurnal maupun dokumen yang berkaitan dengan penelitian terkait.

3.2.3.1 Wawancara

Pengumpulan data wawancara pun digunakan peneliti untuk mendapatkan data secara langsung maupun tidak langsung. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik wawancara secara tidak langsung dengan teknik dilakukan wawancara yang bertujuan untuk mencari informasi secara online kepada *Account Manager* PT. Telkom Indonesia Kantor Wilayah Jawa tengah baik via Telepon, whatapps, email, zoom meet maupun google meet mengenai aplikasi MyIndibiz. Wawancara ini dilakukan untuk mengumpulkan data yang lebih relevan dan yang sesuai kebutuhan peneliti sehingga data tersebut dapat mengukur keefektifan fitur yang ditawarkan aplikasi MyIndibiz terhadap kepuasan *corporate customers* PT. Telkom Indonesia yang ada di kantor wilayah Jawa Tengah.

3.2.3.2 Kuesioner

Suatu kumpulan pertanyaan maupun pernyataan sering juga disebut sebagai kuesioner. Peneliti menyiapkan pernyataan yang langsung diajukan kepada responden peneliti yaitu *corporate customers* PT. Telkom Indonesia di kantor wilayah Jawa Tengah yang bertujuan untuk mengetahui seberapa efektifkah aplikasi MyIndibiz terhadap kepuasan *corporate customers* PT. Telkom Indonesia di wilayah Jawa Tengah mengenai aplikasi MyIndibiz.

Kuesioner akan disebarakan berupa pernyataan dan pernyataan maupun soal-soal terkait pada penggunaan aplikasi MyIndibiz dengan pernyataan bersifat positif maupun negatif. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan cara *online* dengan menentukan skala bobot untuk setiap alternatif melalui *Google Form* kepada 100 responden menurut sampel yang telah ditentukan sebelumnya oleh

peneliti yaitu *Corporate Customers* yang berada di wilayah regional 4 Jawa Tengah. Seluruh jawaban pernyataan *corporate customers* akan dikumpulkan dan diuji dengan uji validitas dan uji reliabilitas.

Tabel 3. 3 Kriteria Bobot Nilai Skala *likert*

Pilihan Jawaban	Bobot Nilai
SS (Sangat setuju)	5
S (Setuju)	4
RR (Ragu-ragu)	3
TS (Tidak setuju)	2
STS (Sangat tidak setuju)	1

3.2.4 Paradigma Penelitian

Pola pikir penelitian yang digunakan sebagai gambaran mengenai berkaitannya variabel yang akan di jadikan jawaban melalui hipotesisnya, jenisnya dan juga seberapa banyak jumlah hipotesisnya, kemudian akan diproseslah suatu analisis.

Penelitian ini menggunakan paradigma positivistik yang berasumsi bahwa suatu fenomena dapat dikategorikan apabila fenomena tersebut bersifat klausal yang merupakan penelitian berfokus pada beberapa variabel saja. Dengan penempatan teori titik tolak utama maka paradigma yang digunakan adalah positivistik (Sugiyono, 2019).

3.3 Populasi dan Sampel

Suatu objek dan subjek yang memiliki karakteristik kualitas dalam suatu wilayah generisasi disebut sebagai populasi. Dengan adanya populasi, maka peneliti akan mempelajari karakteristik wilayah dengan ditariknya suatu kesimpulan.

Tabel 3. 4 Data Jumlah Corporate Customers divisi business service Pengguna Aplikasi MyIndibiz

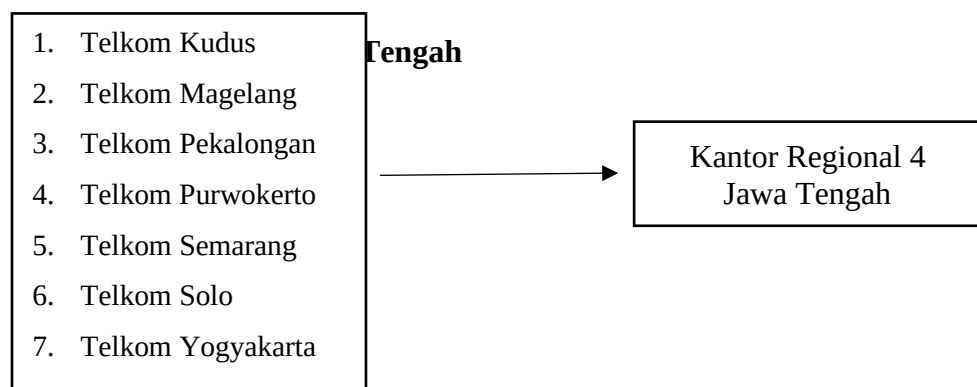
Wilayah	Corporate Customers
Telkom Kudus	1740
Telkom Magelang	1206
Telkom Pekalongan	1664
Telkom Purwokerto	1803
Telkom Semarang	2245
Telkom Solo	2635
Telkom Yogyakarta	1952
Grand Total	13245

(Sumber: Account manager Telkom Witel Kudus, 2023)

3.3.1 Populasi

Populasi pada penelitian ini adalah *Corporate Customers* PT. Telkom Indonesia di kantor wilayah Jawa Tengah yang menggunakan aplikasi MyIndibiz.

Gambar 3. 2 Kantor Wilayah Regional 4 PT. Telkom Indonesia Jawa



(Sumber: Account manager Telkom Witel Kudus, 2023)

3.3.2 Sampel dan Penarikan Teknik Sampling

Jumlah karakteristik dalam suatu populasi disebut sampel. Populasi yang besar tidak bisa dilakukan peneliti dalam penelitian menyeluruh karena keterbatasan tenaga, dana dan juga waktu. Dengan menggunakan sampel yang diambil dari populasi ini dapat mengatasi keterbatasan tersebut.

Rumus Slovin digunakan oleh peneliti untuk menghitung pengambilan sampel. Berikut merupakan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n : Jumlah sampel yang dicari

N : Jumlah Populasi

E : Nilai presisi yaitu sebesar 10% dengan tingkat kepercayaan 90%

$$n = \frac{13245}{1 + 13245(0.1)^2}$$

$$n = \frac{13245}{1 + 13245 (0.01)}$$

$$n = \frac{13245}{1 + 132.45}$$

$$n = \frac{13245}{133.45}$$

$$n = 99,250 \rightarrow 100$$

Dengan perhitungan tersebut, maka telah diperoleh ukuran sampel yang diperlukan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 100 *corporate customers* pengguna aplikasi MyIndibiz di PT. Telkom Indonesia Kantor wilayah Regional 4 Jawa Tengah.

Sampel non-probabilitas atau non-acak digunakan peneliti agar teknik yang digunakan bisa valid dengan kriteria pengambilan data yang diperlukan. Dengan begitu, peneliti menggunakan teknik *snowball* sampling pada penelitian ini.

Pengambilan sampel yang digunakan yaitu dengan cara membagikan kuesioner kepada *corporate customers* yang ada wilayah regional 4 mencakup dari 4 wilayah yaitu Kabupaten Kudus, Demak, Jepara, Blora, Grobogan, Pati, dan Rembang.

Peneliti menetapkan kriteria responden yang sesuai dengan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. *Corporate customers* yang menggunakan aplikasi MyIndibiz untuk keperluan bisnis dan kerjasama dengan PT. Telkom Indonesia.
2. *Corporate Customer* divisi *business service* di Wilayah regional 4 Jawa Tengah.

3.4 Uji Validitas dan Reabilitas

3.4.1 Uji Validitas

Data yang dikumpulkan kemudian di ukur dan dihitung kemudian di korelasikan dengan skor data instrumen dan data total dengan menggunakan rumus *koefisien korelasi produc moment* dan *pearson*. Suatu kegiatan mengukur dan menghitung korelasi tersebut disebut dengan uji validitas.

Software yang digunakan peneliti untuk mengolah data yang didapatkan yaitu menggunakan analisis *software Microsoft Excel* dan SPSS. Dan diuji validitasnya dengan cara manual yaitu menggunakan rumus berikut:

$$r_{xy} = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N(\sum X^2) - (\sum X)^2)(N(\sum Y^2) - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan :

r_{xy} : Korelasi antara x dan y

X : Skor nilai x

Y : Skor nilai total y

N : Jumlah sampel

Untuk mengitung pengambilan keputusan menggunakan uji validitas bisa dilakukan dengan cara berikut:

1. Dengan melakukan perbandingan antara nilai r-hitung dengan nilai r-tabel. Apabila nilai r-hitungnya Jika nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel maka data dinyatakan valid. Begitupun sebaliknya maka data dinyatakan tidak valid
2. Nilai Signifikansi. (2-tailed) dengan Probabilitas 0,05 (5%) jika dibandingkan, maka nilai signifikansi. (2-tailed) kurang dari 0.1 dan korelasi *pearson* nya bersifat negatif, maka nilai data tersebut dinyatakan tidak valid. Kemudian jika Signifikansi.(2-tailed) ternyata lebih besar dari 0.1, maka data tersebut dapat dikatakan valid.

3.4.2 Uji Reabilitas

Data yang terpercaya dalam suatu penelitian dapat diuji dengan pengujian reabilitas. Data yang didapatkan berasal dari responden yang diandalkan secara konsisten. Dengan melakukan uji realibilitas, maka suatu data bisa dikatakan terpercaya jika hasilnya konsisten pada alat ukur yang digunakan berulang-ulang kali. Adapun berikut rumus untuk menguji realibilitas teknik alpha *Cronbach* :

$$r_i = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum a_b^2}{a_b^2} \right]$$

Keterangan:

r_i : Realibilitas instrument

K : Banyaknya butir Pertanyaan

$\sum a_b^2$: Jumlah varian butir

a_b^2 : Varian total

SPSS yang digunakan adalah *software* versi 22.00 yang didalamnya sudah terdapat uji realibilitas nilai Alpha berdasarkan *outfut software* SPSS dengan pengambilan dasar uji keputusan reabilitas, maka dapat dihitung dengan cara berikut:

1. Apabila nilai Alpha lebih besar dari 0.60, maka kuesioner dinyatakan reliabel atau konsisten
2. Apabila nilai Alpha lebih kecil dari 0.60, maka kuesioner dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten.

3.4.3 Pengujian Hipotesis

Perntataan kondisinpopulasi yang sesungguhnya kemudian diuji dengan data yang telah dioeroleh dari proses statistik disebut dalam suatu hipotesis. Hipotesis menentukan perkiraan kondisi melalui sampel. Hipotesis nol dapat diartikan hasil parameter yang sama dengan data statistik, sedangkan hipotesis alternatif diartikan adanya perbedaan antara parameter dengan data statistik. Maka pengujiannya dapat menggunakan hipotesis T-Test dan regresi sederhana.

3.5 Teknik Analisis Data

Data dikonseptkan sebagai sesuatu yang berhubungan denga keterangan serta fakta yang ditemukan oleh peneliti. Dengan melakukan pendeskirpisian variabel maka penyajian data dapat dijabarkan juga menggunakan data tabel dan menggambarkan hasil yang didapatkan berupa preentase.

Statistik parametris uji hiotesis T-Tes dan regresi sederhana serta melalui sampel data interval digunakan dalam penelitian ini sebagai teknik penganalisan data.

Sumber data yang didapat dalam penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Data yang berasal dari data awal atau utama disebut dengan data primer diperoleh melalui pengumpulan kuesioner yang berisi beberapa pertanyaan yang sesuai dengan penelitian terkait. *Corporate customers* PT. Telkom Indonesia yang menggunakan aplikasi MyIndibiz dijadikan sebagai data primer dalam penelitian

2. Data yang berasal dari perantara disebut dengan data sekunder Data sekunder digunakan sebagai data penunjang dalam suatu penelitian. Wawancara *online account manager*, jurnal, tesis, laporan penelitian, *e-book*, serta buku yang berkaitan dengan penelitian terkait topik permasalahan yang diteliti merupakan data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini.

3.6 Tempat dan Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan secara daring atau *online* terkait “Efektivitas Penggunaan Aplikasi MyIndibiz terhadap Kepuasan *Corporate Customers* PT. Telkom Indonesia” dengan menggunakan *google* formulir kepada *corporate customers* yang menggunakan aplikasi MyIndibiz.

Penelitian ini akan mulai dilaksanakan pada bulan September 2023. Dilakukan kepada *corporate customers* pengguna aplikasi MyIndibiz di PT. Telkom Indonesia kantor wilayah Regional 4, Jawa Tengah.

Tabel 3. 5 Matriks Kegiatan dan Jadwal Kegiatan Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2023									
		Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agt	Sept	Okt	Nov	Des
1.	Persiapan Penelitian										
2.	Penyusunan Proposal Usulan Penelitian (UP)										
3.	Bimbingan Usulan Penelitian (UP)										
4.	Seminar Usulan Penelitian (UP)										
5.	Perbaikan Usulan Penelitian (UP)										
6.	Pengumpulan Data Penelitian										
7.	Penyusunan Laporan Penelitian										
8.	Bimbingan Skripsi										
9.	Sidang Skripsi										