

EVALUASI SISTEM PELAYANAN APLIKASI MY INDIHOME MENGUNAKAN METODE MCCALL SOFTWARE QUALITY

M.Ajie Kalifatullah^{1*}, Evi Yulianingsih²

^{1,2} Universitas Bina Darma Palembang, Indonesia

ajiekalifatullah0202@gmail.com^{1*}, evyulianingsih@binadarma.ac.id²

Received: 20-07-2024	Revised: 25-07-2024	Approved: 19-10-2024
----------------------	---------------------	----------------------

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sistem pelayanan aplikasi MyIndiHome, yang merupakan salah satu layanan internet cepat di Indonesia. Meskipun aplikasi ini menawarkan kemudahan, terdapat beberapa kekurangan, seperti informasi tagihan yang terbatas pada jumlah total bulanan tanpa penjelasan pemakaian internet, serta penanganan keluhan pengguna yang tidak real-time. Metode evaluasi yang digunakan adalah McCall Software Quality, dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang melibatkan 97 responden pengguna aplikasi. Penghitungan kuesioner dilakukan menggunakan Skala Likert. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa indikator kualitas aplikasi MyIndiHome sebagai berikut: Correctness sebesar 58%, Usability 37%, Integrity 76%, Reliability 43%, dan Efficiency 76%. Berdasarkan hasil evaluasi ini, disarankan untuk melakukan perbaikan pada aplikasi MyIndiHome sesuai dengan indikator kualitas yang telah diidentifikasi untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

Kata Kunci: Aplikasi Myindihome, Sistem Pelayanan, McCall Software Quality

PENDAHULUAN

Di era serba digital internet sudah menjadi bagian dari keseharian masyarakat guna mendukung pembentukan masyarakat digital. Salah satu perusahaan yang mendukung yaitu BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang bergerak di bidang jasa teknologi informasi dan komunikasi terbesar di Indonesia yaitu PT. Telekomunikasi Indonesia (Fathurrahman, 2023). PT. Telekomunikasi Indonesia merupakan perusahaan informasi dan komunikasi serta menyediakan jasa dan jaringan internet dan telekomunikasi secara lengkap di seluruh wilayah Indonesia (Shafira & Indah, 2022). Salah satu produk dari PT. Telekomunikasi Indonesia adalah jaringan internet yang bernama Indihome (Fauzi, 2020).

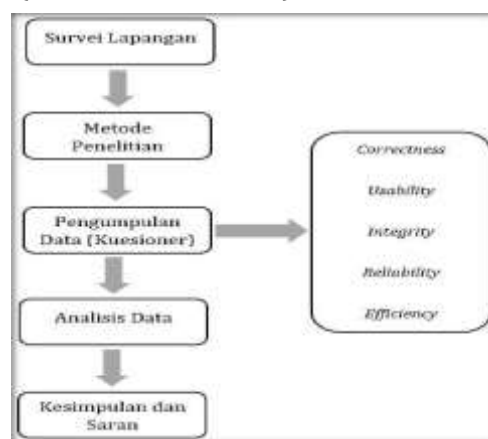
Sebagai salah satu penyedia layanan internet cepat bagi masyarakat di Indonesia yaitu Indihome, Indihome memahami peran penting dalam layanan berbasis aplikasi di era digital oleh karena itu, sebagai bentuk adaptasi terhadap perkembangan zaman sekaligus upaya untuk memudahkan pelanggan dalam mengakses layanannya, IndiHome menghadirkan aplikasi digital yang bernama Aplikasi MyIndiHome (Rahmaditha et al., 2021). Aplikasi MyIndihome adalah salah satu aplikasi yang dirilis oleh Telkom Indonesia, yang fungsinya ditujukan untuk pengguna yang telah berlangganan internet Indihome (Mardiastuti, 2023). Dengan memakai Aplikasi MyIndihome di HP Android/iPhone, pengguna dapat melakukan berbagai keperluan terkait layanan internet wifi Indihome. Contohnya seperti: Bisa cek nomor wifi Indihome, mengecek kuota FUP Indihome, mengecek tagihan Indihome perbulannya, Renew speed Indihome (Reset Kouta FUP), Serta Upgrade speed Indihome (Mulyanto, 2016).

Berdasarkan data yang di dapat dari PT. Telekomunikasi, Indonesia di wilayah Sumatera selatan terdapat keluhan pengguna yang menggunakan Aplikasi MyIndihome sebanyak 2953 pengguna dan dengan menggunakan rumus Taro Yamane, sampel yang

di dapat yaitu sebanyak 97 sampel dengan tingkat presisi yang di tetapkan sebesar 10%, keluhan pengguna tersebut di antaranya jumlah tagihan yang di informasikan kepada pengguna hanya berupa jumlah total tagihan perbulan tanpa adanya informasi penjelasan pemakaian internet, keluhan pengguna tidak di selesaikan secara real time karena pengguna harus menunggu antrian keluhan pengguna yang lain terlebih dahulu menginformasikan kepada teknisi dan aplikasi MyIndihome sering mengalami gangguan jaringan yang membuat pengguna sulit melakukan pembayaran dan pembelian paket internet(Siadari, 2023). Sehingga perlu di lakukan pengujian terhadap kualitas sistem pelayanan Aplikasi MyIndihome dengan menggunakan metode McCall Software Quality. Fokus penelitian ini pada aspek product operation yang terdiri dari lima variabel yaitu: *Correctness*, *reliability*, *usability*, *integrity*, dan *efficiency* (Suryabrata, 2020). Penelitian ini adalah pengembangan dari penelitian oleh Camara, dkk (Suhari Camara M et al., 2021) yang berjudul Pengujian Kualitas Website menggunakan Metode McCall Software Quality. Hasil penelitian adalah website sudah cukup baik terhadap faktor kualitas correctness dengan persentase 50.6%, reliability dengan persentase 43.4%, usability dengan persentase 53.2%, flexibility dengan persentase 42.8% dan portability dengan persentase 41%. Perolehan hasil tersebut dapat menjadi pedoman dalam perbaikan dan pengembangan kualitas website. Berdasarkan permasalahan di atas maka penulis berkeinginan untuk mengangkat permasalahan ini dalam penelitian yang berjudul “Evaluasi Sistem Pelayanan Aplikasi MyIndihome Menggunakan Metode *McCall Software Quality*”

METODE PENELITIAN

Objek penelitian adalah sesuatu yang menjadi pusat penelitian dan objek pada penelitian ini adalah pengguna Aplikasi MyIndihome. Penelitian ini dilakukan di PT. Telekomunikasi Indonesia, Jl. Jend. Sudirman No.459, 20 Ilir D. III, Kec. Ilir Timur. I wilayah Sumatera Selatan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode McCall(Gozali, 2019). Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Studi Pustaka, Observasi dan Kuesioner(Sugiyono, 2020)(Suharsimi, 2018). Populasi yang di gunakan adalah pengguna aplikasi MyIndihome di PT.Telekomunikasi Indonesia Wilayah Sumatera Selatan sebanyak 2953. Total jumlah sampel secara keseluruhan pada penelitian ini adalah 97 orang mahasiswa. Data akan dikumpulkan dengan cara melakukan penyebaran kuesioner (menggunakan Google Form) kepada responden(Kesumawati, 2018).



Gambar 1. Tahapan Penelitian

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tabel1.
Jenis Kelamin Responden

		Jenis_Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Perempuan	47	48.5	48.5	48.5
	Laki_Laki	50	51.5	51.5	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa kategori jenis kelamin yang paling dominan adalah Laki-Laki yaitu sebanyak 51,5%

Tabel2.
Responden Status

		Status			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pegawai	46	47.4	47.4	47.4
	Mahasiswa	20	20.6	20.6	68.0
	Masyarakat	31	32.0	32.0	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa kategori status responden yang paling dominan adalah Pegawai yaitu sebanyak 47,4%

Tabel 3.
Responden Umur

		Umur			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18 - 23	22	22.7	22.7	22.7
	24 - 29	23	23.7	23.7	46.4
	30 - 35	52	53.6	53.6	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa kategori status responden yang paling dominan adalah rentang umur 30 sampai 35 yaitu sebanyak 53,6%. Setelah peneliti melakukan penyebaran kuesioner dan telah mendapatkan hasilnya, peneliti melakukan pengolahan terhadap data yang didapat. Sebelum melakukan pembahasan terhadap hasil pengujian[8]. Peneliti akan melakukan perekapan terhadap hasil kuesioner untuk mendapatkan pengukuran guna memperkuat hasil kuesioner yang diperoleh dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.
Hasil Rekapitulasi kuesioner

No	Variabel	Kode	Pernyataan	Jawaban				
				SS	S	CS	TS	STS
1.	Ketepatan (Corretness)	C1	Aplikasi	19	55	22	1	
			MyIndihome					
			memberikan					
			informasi yang					
			relevan sesuai					
			yang di butuhkan					
			oleh pengguna					
		C2	Aplikasi	15	56	26		
			MyIndihome					
			memberikan					
			informasi yang					
		C3	dapat di pahami	8	63	25	1	
			dengan jelas					
			Keseluruhan					
		C4	menu dan fitur berbungsi dengan	6	52	33	6	
			baik					
		C5	Tampilan Aplikasi MyIndihome menarik	6	52	33	6	
		C6	Bahasa yang di	17	64	16		
			gunakan mudah dipahami					
		C7	Aplikasi	4	27	50	13	3
			MyIndihome					
			mudah di akses di					
			computer maupun					
2.	Kegunaan (usability)	U1	handphone	34	49	12	2	
			Aplikasi					
		U2	MyIndihome dapat di akses	23	56	17	1	
			MyIndihome mudah di gunakan					
		U3	Pengguna dapat dengan mudah mengoperasikan Myindihome	27	63	6	1	
			Pilihan menu dan tombol pada Aplikasi MyIndihome mudah di gunakan	23	56	17	1	
			Aplikasi MyIndihome memiliki respon yang cepat dan tepat waktu terhadap permintaan informasi	16	60	21		

		U4	Aplikasi MyIndihome mudah di pelajari oleh pengguna yang baru pertama kali menggunakannya.	15	62	20		
3.	Integritas (Integrity)	I1	Aplikasi MyIndihome akan memberi pemberitahuan apabila gagal melakukan login	4	25	52	13	3
		I2	Pengguna baru dapat dengan mudah menggunakan Aplikasi MyIndihome	9	26	46	13	3
		I3	Aplikasi MyIndihome tidak dapat digunakan oleh lain kecuali dengan menggunakan masing-masing akun pengguna	8	27	46	13	3
		I4	Aplikasi Myindihome akan mengirim kode verifikasi jika pengguna mengalami lupa password	4	22	55	13	3
4.	Kehandalan (Reliability)	R1	Aplikasi MyIndihome dapat menampilkan data yang tepat sesuai	17	59	20	1	
			dengan kata kunci yang dicari					
		R2	Aplikasi MyIndihome memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna secara cepat	4	27	50	13	3
		R3	Informasi yang disediakan akurat dan terpercaya	16	48	32	1	
		R5	Tidak ada gangguan saat mengoperasikan Aplikasi MyIndihome	4	26	51	13	3
		R6	Menu-menu yang ada pada Aplikasi MyIndihome mudah di pahami	8	65	24		
5.	Efisiensi (Eficiency) E4	E1	Aplikasi MyIndihome dapat di akses dengan cepat	4	27	50	13	3
		E2	Waktu yang dibutuhkan Aplikasi MyIndihome dalam memproses data dan informasi sudah efisien	9	26	46	13	3
		E3	Menu layanan dan data yang dibutuhkan sudah sesuai dengan yang di inginkan	4	29	48	13	3
		E4	Aplikasi Myindihome selalu memberikan informasi terbaru setiap pengguna membuka Aplikasi Myindihome	4	22	55	13	3

Hasil penelitian nantinya akan di paparkan dengan melihat kondisi responden dalam memberikan tanggapan pada kuesioner yang telah di sebarakan(Zulganef, 2016). Untuk melihat kecendrungan jawaban responden terhadap masing- masing variabel akan didasarkan pada rentang skor jawaban sebagaimana yang terlampir dalam kuesioner(Fendya & Wibawa, 2018). Jika dimasukkan dalam rentang nilai kategori skor, rata-rata skor tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut :

$$\begin{aligned}\text{Skor Min} &= 1 \\ \text{Skor Max} &= 5 \\ \text{Rentang sK} &= \frac{5-1}{4} = 1\end{aligned}$$

Tabel 5.
Rentang Kategori

Skor	Keterangan
1.00 – 2.00	Sangat Buruk
2.01 – 3.00	Buruk
3.01 – 4.00	Sedang
4.01 – 5.00	Baik

Dibawah ini merupakan tabel dari hasil statistic deskriptif terhadap rekaptulasi kuesioner.

Tabel 6.
Statistik Deskriptif

Deskriptif Statistic						
	N	Min	Max	Mean	std.Deviation	Keterangan
Correctness						
C1	97	2	5	3.95	683	Sedang
C2	97	3	5	3.89	643	Sedang
C3	97	2	5	3.80	589	Sedang
C4	97	2	5	3.60	702	Sedang
C5	97	3	5	4.01	586	Baik
C6	97	1	5	3.16	825	Sedang
C7	97	2	5	4.19	726	Baik
Usability						
U1	97	2	5	4.20	589	Baik
U2	97	2	5	4.04	676	Baik
U3	97	3	5	3.95	619	Sedang
U4	97	3	5	3.96	602	Sedang
Integrity						
I1	97	1	5	3.14	816	Sedang
I2	97	1	5	3.26	916	Baik
I3	97	1	5	3.25	902	Sedang
I4	97	1	5	3.11	802	Sedang
Reliability						
R1	97	2	5	3.95	651	Baik

Deskriptif Statistic						
	N	Min	Max	Mean	std.Deviation	Keterangan
Correctness						
R2	97	1	5	3.16	825	Sedang
R3	97	2	5	3.81	712	Sedang
R4	97	2	5	3.92	672	Sedang
R5	97	1	5	3.15	821	Sedang
R6	97	3	5	3.84	553	Sedang
Efficiency						
E1	97	1	5	3.16	825	Sedang
E2	97	1	5	3.26	916	Sedang
E3	97	1	5	3.19	833	Sedang
E4	97	1	5	3.11	802	Sedang
Valid N (listwise)						

Dari tabel *statistic deskriptif* di atas, dapat dilihat bahwa nilai Maximun adalah 5, nilai minimum adalah 1, serta didapat juga nilai-nilai (*mean*) dan nilai Std, deviation sehingga dapat di simpulkan hasil perhitungannya yaitu jika keterangan hasilnya 'Baik' maka aplikasi dapat diterima oleh pengguna, jika keterangan hasilnya 'sedang' ataupun 'sangat buruk' artinya aplikasi tersebut tidak dapat diterima oleh pengguna sehingga sistem tersebut harus lebih ditingkatkan lagi dalam beberapa aspek tertentu(Nurlaela, 2020). Setelah mengetahui hasil rekaptulasi data dari responden dapat diketahui bahwa setiap pengguna memiliki jawaban yang berbeda-beda. Berikut hasil dari perbedaan tersebut:

1. Correctness

Berikut hasil penilaian dari setiap indikator pertanyaan :

- Pada indikator pertanyaan (C1) terdapat 19 orang yang memilih 'Sangat Setuju' ,55 orang memilih 'Setuju' ,22 orang memilih 'Cukup Setuju' ,1 orang memilih 'Tidak Setuju' , dan 0 orang memilih 'Sangat Tidak Setuju'. Itu artinya Aplikasi Myindihome berguna sesuai yang dibutuhkan penguna.
- Pada indikator pertanyaan (C2) terdapat 15 orang yang memilih 'Sangat Setuju' ,56 orang memilih 'Setuju' ,26 orang memilih 'Cukup Setuju' ,0 orang memilih 'Tidak Setuju' , dan 0 orang memilih 'Sangat Tidak Setuju'. Itu artinya Aplikasi Myindihome dapat memberikan informasi yang mudah dipahami dan jelas.
- Pada indikator pertanyaan (C3) terdapat 8 orang yang memilih 'Sangat Setuju' ,63 orang memilih 'Setuju' ,25 orang memilih 'Cukup Setuju' ,1 orang memilih 'Tidak Setuju' , dan 0 orang memilih 'Sangat Tidak Setuju'. Itu artinya bahwa secara keseluruhan menu dan fitur Aplikasi Myindihome berfungsi dengan baik.
- Pada indikator pertanyaan (C4) terdapat 6 orang yang memilih 'Sangat Setuju' ,52 orang memilih 'Setuju' ,33 orang memilih 'Cukup Setuju' ,6 orang memilih 'Tidak Setuju' , dan 0 orang memilih 'Sangat Tidak Setuju'. Itu artinya bahwa tampilan Aplikasi Myindihome menarik bagi

penggunanya.

- e. Pada indikator pertanyaan (C5) terdapat 17 orang yang memilih 'Sangat Setuju' ,64 orang memilih 'Setuju' ,16 orang memilih 'Cukup Setuju' ,0 orang memilih 'Tidak Setuju' , dan 0 orang memilih 'Sangat Tidak Setuju'. Itu artinya Bahasa yang digunakan Aplikasi Myindihome mudah di pahami bagi penggunanya.
- f. Pada indikator pertanyaan (C6) terdapat 4 orang yang memilih 'Sangat Setuju' ,27 orang memilih 'Setuju' ,50 orang memilih 'Cukup Setuju' ,13 orang memilih 'Tidak Setuju' , dan 3 orang memilih 'Sangat Tidak Setuju'. Itu artinya bahwa Aplikasi Myindihome mudah di akses di computer maupun laptop bagi penggunanya.
- g. Pada indikator pertanyaan (C7) terdapat 34 orang yang memilih 'Sangat Setuju' ,49 orang memilih 'Setuju' ,12 orang memilih 'Cukup Setuju' ,2 orang memilih 'Tidak Setuju' , dan 0 orang memilih 'Sangat Tidak Setuju'. Itu artinya pengguna Aplikasi Myindihome dapat mengaksesnya kapan saja(Susana, 2022).

2. Usability

Berikut hasil penilaian dari setiap indikator pertanyaan :

- a. Pada indikator pertanyaan (U1) terdapat 27 orang yang memilih 'Sangat Setuju' ,63 orang yang memilih 'Setuju' ,6 orang yang memilih 'Cukup Setuju' ,1 orang yang memilih 'Tidak Setuju' , dan 0 orang yang memilih 'Sangat Tidak Setuju'. Itu artinya pengguna dapat dengan mudah mengoperasikan Aplikasi Myindihome
- b. Pada indikator pertanyaan (U2) terdapat 23 orang yang memilih 'Sangat Setuju' ,56 orang memilih 'Setuju' ,17 orang yang memilih 'Cukup Setuju' ,1 orang memilih 'Tidak Setuju' , dan 0 orang memilih 'Sangat Tidak Setuju'. Itu artinya plihan menu dan tombol pada aplikasi Myindihome mudah di gunakan bagi penggunanya.
- c. Pada indikator pertanyaan (U3) terdapat 16 orang yang memilih 'Sangat Setuju' ,60 orang memilih 'Setuju' ,21 orang memilih 'Cukup Setuju' ,0 orang memilih 'Tidak Setuju' , dan 0 orang memilih 'Sangat Tidak Setuju'. Itu artinya Aplikasi Myindihome memiliki respon yang cepat dan tepat waktu terhadap permintaan informasi bagi penggunanya.
- d. Pada indikator pertanyaan (U4) terdapat 15 orang yang memilih 'Sangat Setuju' ,62 orang memilih 'Setuju' ,20 orang memilih 'Cukup Setuju' ,0 orang memilih 'Tidak Setuju' , dan 0 orang memilih 'Sangat Tidak Setuju'. Itu artinya bahwa Aplikasi Myindihome mudah dipelajari oleh pengguna yang baru pertama kali menggunakannya(Juliane et al., 2019).

3. Integrity

Berikut hasil penilaian dari setiap indikator pertanyaan :

- a. Pada indikator pertanyaan (I1) terdapat 4 orang yang memilih 'Sangat setuju' ,25 orang memilih 'Setuju' ,52 orang memilih 'Cukup Setuju' ,13 orang memilih 'Tidak Setuju' , dan 3 orang memilih 'Sangat Tidak Setuju'. Itu artinya Aplikasi Myindihome akan memberitahukan apabila gagal melakukan login

- b. Pada indikator pertanyaan (I2) terdapat 9 orang yang memilih 'Sangat Setuju', 26 orang memilih 'Setuju', 46 orang memilih 'Cukup Setuju', 13 orang memilih 'Tidak Setuju', dan 3 orang yang memilih 'Sangat Tidak Setuju'. Itu artinya pengguna baru dapat dengan mudah melakukan login akun Aplikasi Myindihone
 - c. Pada indikator pertanyaan (I3) terdapat 8 orang yang memilih 'Sangat Setuju', 27 orang memilih 'Setuju', 46 orang memilih 'Cukup Setuju', 13 orang memilih 'Tidak Setuju', dan 3 orang memilih 'Sangat Tidak Setuju'. Itu artinya bahwa Aplikasi Myindihome tidak dapat digunakan oleh orang lain kecuali dengan menggunakan masing-masing akun pengguna.
 - d. Pada indikator pertanyaan (I4) terdapat 4 orang yang memilih 'Sangat Setuju', 22 orang memilih 'Setuju', 55 orang memilih 'Cukup Setuju', 13 orang memilih 'Tidak Setuju', dan 3 orang memilih 'Sangat Tidak Setuju'. Itu artinya bahwa Aplikasi Myindihome akan mengirim kode verifikasi jika pengguna mengalami lupa password (Munadi, 2018).
4. Reliability
- Berikut hasil penelitian dari setiap indikator pernyataan :
- a. Pada indikator pertanyaan (R1) terdapat 17 orang yang memilih 'Sangat Setuju', 59 orang memilih 'Setuju', 20 orang memilih 'Cukup Setuju', 1 orang memilih 'Tidak Setuju', dan 0 orang memilih 'Sangat Tidak Setuju'. Itu artinya Aplikasi Myindihome dapat menampilkan data yang tepat sesuai dengan kata kunci yang di cari oleh penggunanya.
 - b. Pada indikator pertanyaan (R2) terdapat 4 orang yang memilih 'Sangat Setuju', 27 orang memilih 'Setuju', 50 orang memilih 'Cukup Setuju', 13 orang memilih 'Tidak Setuju', dan 3 orang memilih 'Sangat Tidak Setuju', dan itu artinya bahwa Aplikasi Myindihome memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna secara cepat.
 - c. Pada indikator pertanyaan (R3) terdapat 16 orang yang memilih 'Sangat Setuju', 48 orang memilih 'Setuju', 32 orang memilih 'Cukup Setuju', 1 orang memilih 'Tidak Setuju', dan 0 orang memilih 'Sangat Tidak Setuju'. Itu artinya informasi yang disediakan Aplikasi Myindihome akurat dan terpecaja.
 - d. Pada indikator pertanyaan (R4) terdapat 14 orang yang memilih 'Sangat Setuju', 65 orang memilih 'Setuju', 14 orang memilih 'Cukup Setuju', 4 orang memilih 'Tidak Setuju', dan 0 orang memilih 'Sangat Tidak Setuju'. itu artinya bahwa kesalahan input data dalam Aplikasi Myindihome diberitahukan dengan jelas kepada penggunanya.
 - e. Pada indikator pertanyaan (R5) terdapat 4 orang yang memilih 'Sangat Setuju', 26 orang memilih 'Setuju', 51 orang memilih 'Cukup Setuju', 13 orang memilih 'Tidak Setuju', dan 3 orang memilih 'Sangat Tidak Setuju'.
Itu artinya tidak ada gangguan saat mengoperasikan Aplikasi Myindihome
 - f. Pada indikator pertanyaan (R6) terdapat 8 orang yang memilih 'Sangat Setuju', 65 orang memilih 'Setuju', 24 orang memilih 'Cukup Setuju', 0 orang memilih 'Tidak Setuju', dan 0 orang memilih 'Sangat Tidak

Setuju'. itu artinya menu-menu yang ada pada Aplikasi Myindihome mudah di pahami bagi penggunanya(Handayani & Sumaryanto, 2023).

5. Efficiency

Berikut hasil penelitian dari setiap indikator pertanyaan :

- a. Pada indikator (E1) terdapat 4 orang yang memilih ' Sangat Setuju' ,27 orang memilih 'Setuju'50 orang memilih 'Cukup Setuju' ,13 orang memilih 'Tidak Setuju' , dan 3 orang memilih 'Sangat Tidak Setuju'. Itu berarti Aplikasi Myindihome dapat di akses dengan cepat.
- b. Pada indikator (E2) terdapat 9 orang yang memilih 'Sangat Setuju' ,26 orang memilih 'Setuju' ,46 orang memilih 'Cukup Setuju' ,13 orang memilih 'Tidak Setuju' , dan 3 orang memilih 'Sangat Tidak Setuju'. Itu artinya waktu yang dibutuhkan Aplikasi Myindihome dalam memproses data dan informasi sudah efisien.
- c. Pada indikator (E3) terdapat 4 orang yang memilih 'Sangat Setuju' ,29 orang memilih 'Setuju' ,48 orang memilih 'Cukup Setuju' ,13 orang memilih 'Tidak Setuju' , dan 3 orang memilih 'Sangat Tidak Setuju'. Itu artinya menu layanan dan data yang dibutuhkan sudah sesuai dengan yang diinginkan penggunanya.
- d. Pada indikator (E4) terdapat 4 orang yang memilih 'Sangat Setuju' ,22 orang memilih 'Setuju' ,55 orang memilih 'Cukup Setuju' ,13 orang memilih 'Tidak Setuju' , dan 3 orang memilih 'Sangat Tidak Setuju'.itu artinya Aplikasi Myindihome selalu memberikan informasi terbaru setiap pengguna membuka Aplikasi Myindihome(Ashsifa, 2020).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Evaluasi Sistem Pelayanan Aplikasi MyIndihome menggunakan metode McCall Software Quality, dapat disimpulkan bahwa aplikasi ini telah memenuhi standar kualitas yang sangat baik. Pengujian menunjukkan bahwa pengguna merasa sangat puas dengan variabel Correctness, Integrity, Reliability, dan Efficiency, karena aplikasi ini dianggap mudah dioperasikan, mudah dijangkau, dan mudah dipahami. Selain itu, dalam aspek Usability, aplikasi MyIndihome sangat membantu pengguna dalam memenuhi kebutuhan informasi paket internet. Hasil akhir dari penilaian kelayakan menunjukkan bahwa aplikasi ini berada pada level 99%, yang mengindikasikan kategori sangat baik. Dengan demikian, Aplikasi MyIndihome di PT Telekomunikasi Indonesia wilayah Sumatera Selatan dapat dianggap sebagai solusi efektif untuk memenuhi kebutuhan layanan internet pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Ashsifa. (2020). Pengaruh Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Niat Penggunaan Mobile Banking Secara Berkelanjutan (Privasi Dan Personalisasi Sebagai Variabel Moderasi). *TECHNOBIZ Journal*, 3(1), 25–29.
- Fathurrahman. (2023). 15+ Cara Menggunakan aplikasi MyIndihome di HP Android.
- Fauzi. (2020). Pengertian Aplikasi (Para Ahli, Secara Umum, Jenis, Contoh). *Selasar*.
- Fendya, & Wibawa. (2018). Pengembangan Sistem Kuesioner Daring Dengan Metode Weight Product Untuk Mengetahui Kepuasan Pendidikan Komputer Pada Lpk Cyber Computer. *INFOTECH Journal*, 6(2).
- Gozali, I. (2019). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. *UNDIP*.
- Handayani, & Sumaryanto. (2023). Analysis of Factors Affecting Interest in

- Entrepreneurship. Information and Management, 6(1), 353–362.
- Juliane, C., Dzulkarnaen, R., & Susanti, W. (2019). Metode McCall's untuk Pengujian Kualitas Sistem Informasi Administrasi Tugas Akhir (SIATA). Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem Dan Teknologi Informasi), 3(3), 488–495. <https://doi.org/https://doi.org/10.29207/resti.v3i3.1170>
- Kesumawati, N. (2018). Pengantar Statistika Penelitian. Raja Grafindo Persada.
- Mardiastuti. (2023). Sistem: Pengertian, Contoh, dan Karakteristiknya. Detik News.Com.
- Mulyanto. (2016). Pengujian Sistem Informasi Akademik Menggunakan Mccall's Software Quality Framework. JISKA (Jurnal Informatika Sunan Kalijaga), 1(1), 47–57. <https://doi.org/https://doi.org/10.14421/jiska.2016.11-07>
- Munadi. (2018). Evaluasi Kinerja Sistem Informasi Akademik Menggunakan IT Balanced Scorecard Pada Universitas Serambi Mekkah Banda Aceh. Jurnal Informatika, Teknologi Dan Sains, 4(1).
- Nurlaela. (2020). Rancangan Sistem Informasi Inventory Barang Berbasis Web Studi Kasus Pada CV . Limoplast. Graha Ilmu.
- Rahmaditha, Lutfie, & Widaningsih. (2021). Analisis Strategi Komunikasi Pemasaran Direct Marketing Untuk Meningkatkan Minat Pakai Sobat Indihome Pt Telkom Indonesia (Studi Kasus Pada Pt Telkom Witel Cirebon Tahun 2021). Teknika, 8(1).
- Shafira, & Indah. (2022). Penerapan Metode End-User Computing Satisfaction (EuCs) Untuk Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Mobile Myindihome (Studi Kasus: Pt Telkom Indonesia). Komputika : Jurnal Sistem Komputer, 8(1).
- Siadari. (2023). Pengertian Evaluasi Menurut Para Ahli. Kumpulan Pengertian. Kumpulan Pengertian.
- Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D. Alfabeta.
- Suhari Camara M, A., Aelani, K., & Dwi Juniar S, F. (2021). Pengujian Kualitas Website menggunakan Metode McCall Software Quality. Journal of Information Technology, 3(1), 25–32. <https://doi.org/10.47292/joint.v3i1.43>
- Suharsimi, A. (2018). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Rineka Cipta.
- Suryabrata, S. (2020). Psikologi Pendidikan. Raja Grafindo Persada.
- Susana, H. (2022). Penerapan Model Klasifikasi Metode Naive Bayes Terhadap Penggunaan Akses Internet. Jurnal Riset Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi (JURSISTEKNI), 4(1), 1–8. <https://doi.org/https://doi.org/10.52005/jursistekni.v4i1.96>
- Zulganef. (2016). Pemodelan Persamaan Struktural & Aplikasinya Menggunakan Amos 5. Pustaka Pelajar.