

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi di seluruh dunia semakin meningkat sangat pesat mengakibatkan adanya peningkatan globalisasi di bidang teknologi informasi. Dengan mengikuti perkembangan teknologi informasi kita dapat mengetahui informasi global, pengiriman berita, data dan sebagainya. Sejak ditemukannya komunikasi, pergerakan hidup manusia menjadi berubah, lebih mudah dan terasa dekat.

Dalam perkembangan globalisasi yang sekarang makin meluas ini, membuat kita menjadi masyarakat yang harus mengikuti perkembangan arus globalisasi. dengan banyaknya kemajuan yang terjadi, Apalagi di bidang teknologi, yang pasti sangat dibutuhkan untuk mengakses informasi agar kita mengetahui perkembangan dunia. Kita memerlukan akses internet yang lebih. Bukan hanya informasi bahkan perkembangan sekarang membawa kita untuk selalu tergantung pada akses internet.

Kita dituntut untuk mempunyai pengetahuan dan wawasan yang lebih luas lagi agar kita bisa terus mengikuti informasi yang semakin maju ini. Sekarang ini banyak perusahaan yang mendirikan layanan jaringan internet dengan banyaknya pesaing membuat kita sebagai konsumen yang akan memakai untuk lebih teliti lagi dalam memilih layanan yang sesuai dengan yang kita perlukan. Internet

bukan hanya untuk golongan tertentu saja tetapi semua kalangan pasti membutuhkan internet. Dan ini

membuat pengguna internet semakin meningkat. Menurut data statistik 2019 pengguna internet diindonesia pada 2018 sebanyak 95,2 juta, tumbuh 13,3% dari 2017 yang sebanyak 84 juta pengguna. Pada tahun 2019 akan di prediksi tumbuh 12,6% dibanding tahun 2018, yaitu menjadi 107,2 juta pengguna. Banyak pengguna yang mengakses internet menggunakan smrtphone dibanding komputer ini buktikan dengan kepemilikan smartphone sebesar 70,96 persen. Karena teknologi banyak dibutuhkan maka banyak perusahaan yang bergerak dibidang teknologi, salah satunya perusahaan PT Telekomunikasi Indonesia.

PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk yang biasa disebut Telkom Indonesia atau Telkom saja adalah perusahaan informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap di Indonesia. Telkom mengklaim sebagai perusahaan telekomunikasi terbesar di indonesia dengan banyaknya jumlah pelanggan atau pengguna.

PT Telekomunikasi Indonesia memperluas jaringan mereka dengan membuat anak perusahaan yaitu PT Telkom Akses yang bergerak di bidang konstruksi pembangunan dan manage service infrastruktur. PT Telkom Akses didirikan pada tanggal 12 Desember 2012. Telkom berupaya menghadirkan koneksi internet berkualitas dan terjangkau untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia sehingga mampu bersaing di level dunia. Karena banyaknya persaingan pasti banyak juga perusahaan yang akan terus mengeluarkan produk mereka dengan disertai kelebihan-kelebihannya. Banyaknya konsumen yang menjadi pemakai

pasti membutuhkan pelayanan dari yang memberikan layanan tersebut, di kemajuan teknologi yang sekarang ini membuat konsumen selalu mempunyai keinginan yang berubah-ubah. Dan konsumen yang tidak mendapatkan sesuai dengan apa yang diinginkannya akan selalu memberikan keluhan. Dan tidak membuat semua pelanggan yang mengeluh akan selalu mendapat respon yang cepat dan tanggap dalam menangani konsumen tersebut.

PT Telekomunikasi Indonesia memiliki produk internet yang disebut indihome. Indonesia Digital Home (Indihome) di dirikan pada tahun 2015. Indonesia Digital Home (Indihome) adalah salah satu produk layanan dari PT Telekomunikasi Indonesia berupa paket layanan komunikasi dan data seperti telepon rumah, internet, dan layanan televisi interaktif (USee TV). Paket indihome juga dilengkapi dengan konten seperti layanan portal musik digital dan Home Automation. Indihome menggunakan serat optic dengan banyak kelebihan yang ditawarkan membuat minat daya tarik konsumen. Selain kelebihan tentunya masih ada kekurangan. Kekurangan ini yang harus diperbaiki agar konsumen semakin nyaman menggunakan produk tersebut.

Menurut (Halin, 2018), kepuasan pelanggan yaitu perasaan senang atau kecewa saat sesuatu yang di butuhkan atau diinginkan sesuai dengan yang diharapkan.kepuasan pelanggan Kepuasan pelanggan merupakan faktor utama dalam menilai pelayanan yang diterima dan yang dirasakan oleh pelanggan. Apalagi di zaman sekarang perkembangan teknologi yang semakin pesat ini, banyak perusahaan lain yang saling bersaing memberikan penawaran kualitas produk dan pelayanan kepada konsumen. Dan itu membuat konsumen atau

pelanggan yang memakai mempunyai keinginan atau kebutuhan yang semakin tinggi. Kepuasan pelanggan yang menjadi tinggi karena pelanggan merasakan bahwa kualitas produk melebihi harapan pelanggan. Karena tujuan utama perusahaan

Menurut Triwahyudi (2017), kualitas produk adalah kemampuan suatu barang untuk memberikan hasil atau kepuasan pelanggan yang sesuai bahkan melebihi dari apa yang diinginkan pelanggan. Kualitas produk sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam menggunakan produk. Konsumen yang akan menggunakan jasa suatu produk pastinya akan memilih produk yang memberikan kualitas baik dan nyaman saat menggunakannya. Karena produk yang bagus dan dapat dipercaya konsumen akan membuat konsumen tetap memakai.

Selain kualitas produk yang diberikan penyedia jasa kepada konsumen, pelayanan juga merupakan hal yang penting dalam memberikan kepuasan pelanggan. Menurut Putri (2016), kualitas pelayanan didefinisikan sebagai keseluruhan gabungan karakteristik yang dihasilkan dari pemasaran rekayasa produksi dan pemeliharaan yang membuat produk dan jasa tersebut dapat digunakan untuk memenuhi harapan pelanggan atau konsumen. Kurangnya kemampuan indihome dalam menghadapi keluhan pelanggan tentunya dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam menggunakan produk indihome. Karena kurangnya komunikasi antara karyawan yang menerima keluhan dan karyawan yang berada dilapangan ini membuat pelanggan yang mengeluh akan membutuhkan waktu untuk mendapatkan respon atas keluhannya. Pelayanan yang

baik tentunya akan menghasilkan kepuasan bagi pelanggan sehingga penyedia jasa harus memberikan kualitas pelayanan yang optimal.

Tabel 1.1 Jumlah Komplain Pelanggan

no	Keterangan	Jumlah
1	Tidak Puas	40
2	Kurang Puas	36
3	Biasa	293
4	Puas	293
5	Sangat Puas	559

Sumber : Data Primer (2019)

Dari data diatas banyak pelanggan yang merasa puas dan sangat puas tetapi ada juga yang merasa tidak puas dan kurang puas. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan dan dijelaskan di atas dan permasalahan yang di temukan dan dilihat langsung oleh peneliti di mana penelitian ini dilakukan di PT Telekomunikasi Indonesia untuk membuktikan apakah keluhan konsumen itu benar adanya maka peneliti ingin mencari kebenaran melalui penelitian apakah benar Kualitas produk dan Pelayanan berpengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan, dan dari permasalahan tersebut peneliti menarik judul penelitian yaitu: “**Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome pada PT Telekomunikasi Indonesia di Kota Batam**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat diidentifikasi permasalahan-permasalahan sebagai berikut:

1. Teknisinya masih kurang tanggap dan cepat dalam menghadapi keluhan konsumen.
2. Teknologi yang semakin canggih membuat kualitas produk yang harus ditingkatkan karena banyaknya pesaing.
3. Kepuasan akan ditentukan dari pelayanan yang diberikan perusahaan.
4. Konsumen harus lebih teliti lagi dalam memilih produk yang sesuai dengan yang dibutuhkan.

1.3 Batasan Masalah

1. Subjek penelitian ini adalah masyarakat yang tinggal di batam, khususnya untuk wilayah sekupang yang sedang menggunakan jasa dan pernah menggunakan jasa di indihome. Penelitian ini adalah dengan mempertimbangkan mudah ditemui dan memudahkan proses pengumpulan data.
2. Peneliti membatasi masalah yang akan diteliti adalah salah satu produk telekomunikasi yaitu Indonesia Digital Home (Indihome).
3. Dalam penelitian ini akan dilakukan pengujian hipotesis yang meneliti pengaruh kualitas produk, pelayanan , dan Kepuasan pelanggan.

1.4 Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Indihome?
2. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Indihome?
3. Apakah kualitas produk dan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Indihome?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan indihome.
2. Untuk menganalisis pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan indihome.
3. Untuk menganalisis kualitas produk dan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan indihome.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi berbagai kalangan terutama pihak kampus, akademisi dan peneliti selanjutnya. Adapun manfaat penelitian dapat diuraikan sebagai berikut

1.6.1 Aspek Teoritis

Manfaat Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat sebagai berikut.

1. Dapat memperkuat teori yang sudah ada, atau menambah teori yang sudah ada.
2. Memberikan masukan kepada para akademisi sebagai bahan perkembangan untuk menyempurnakan hasil kajian.
3. Sebagai bahan wacana bagi masyarakat umum, untuk menambah wawasan.
4. Penelitian yang dilakukan ini dapat digunakan sebagai penelitian lebih lanjut sebagai bahan referensi bagi peneliti yang akan mengambil topic permasalahan yang sama.

1.6.2 Aspek Praktis

Manfaat Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan akan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti, hasil penelitian ini mampu memperdalam pengetahuan dari dunia praktisi yang sangat berharga untuk disinkronkan dengan pengetahuan teoritis yang diperoleh di bangku kuliah.
2. Bagi PT Telkom , hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan penetapan kebijakan yang perlu dilakukan dalam meningkatkan faktor-faktor untuk meningkatkan kualitas produk dan pelayanan.

Bagi penelitalainnya, hasil penelitian ini diharapkan menjadi acuan dan rujukan untuk penelitian selanjutnya yang lebih baik lagi dan dapat dijadikan sebagai sumber pemikiran untuk perkembangan ilmu pengetahuan dan sebagai sarana informasi bagi para pembaca yang akan mengadakan penelitian mengenai bidang yang sama