

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Zaman modern seperti ini masyarakat mulai membutuhkan internet, internet adalah jaringan komputer yang terhubung secara internasional dan tersebar diseluruh dunia. Jaringan ini meliputi jutaan pesawat komputer yang terhubung satu dengan yang lainnya dengan memanfaatkan jaringan telepon. Jaringan jutaan komputer ini memungkinkan berbagai aplikasi dilaksanakan antar komputer dalam jaringan internet dengan dukungan software dan hardware yang dibutuhkan. Untuk bergabung dalam jaringan ini, satu pihak harus memiliki program aplikasi serta bank data yang dapat diakses oleh pihak yang terhubung dalam internet. Internet di Indonesia itu sendiri sudah sangat familiar di sebagian masyarakat dan sangat dibutuhkan oleh masyarakat kalangan anak muda zaman sekarang bahkan anak dibawah umur, karena dengan adanya internet, masyarakat dapat mengetahui informasi-informasi yang lebih mendalam.

Salah satu perusahaan yang identik dengan produk internet adalah PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk, perusahaan ini adalah perusahaan jaringan telekomunikasi terbesar di Indonesia, PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk tidak hanya memperkenalkan telepon rumah, dan internet saja, tetapi mereka telah memperkenalkan produk terbaru yaitu IndiHome Fiber, banyak masyarakat belum mengetahui tentang IndiHome Fiber, merupakan bundling dari produk-produk PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk yang menyediakan layanan telepon rumah, akses

internet berkecepatan tinggi, layanan tv interaktif sekaligus dengan berbagai konten seperti layanan portal musik digital dan home automation.¹

Trend industri yang berkembang saat ini bahwa para pengembang perumahan di Indonesia juga sudah menyadari hal tersebut. Para pengembang mulai mempersiapkan perumahan yang mempunyai akses internet menggunakan jaringan fiber optic sehingga mempermudah penghuninya untuk mendapatkan berbagai layanan digital bagi keluarga. Salah satu perumahan yang telah melakukan kerjasama dengan Telkom untuk penggelaran fiber optic untuk menyediakan layanan IndiHome Fiber adalah Permata Setiabudi Residence, Medan. Andri Lie sebagai wakil dari pengembang menyatakan ketertarikan menggunakan layanan IndiHome Fiber adalah digunakannya teknologi fiber optic. Teknologi ini memungkinkan akses internet dengan kecepatan sangat tinggi, sampai dengan 100 Mbps. Digital life style berbasis internet yang saat ini telah menjadi trend, menjadi sangat terbantu. Layanan Interactive TV juga merupakan hal yang menarik karena menawarkan berbagai jenis channel hiburan dan edutainment yang saat ini dapat disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing pelanggan. Dengan layanan IndiHome Fiber, pelanggan juga dapat telepon sepuasnya selama 1.000 menit dari telepon rumah, baik panggilan lokal maupun interlokal. Ketiga jenis layanan dalam satu paket IndiHome Fiber tersebut disebut dengan Triple Play.

¹ <http://www.indihome.co.id/article/detail/kehadiran-internet-fiber-di-rumah-menjadi-semakin-penting>

Kualitas Pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.² Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.³ maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Definisi Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.⁴ Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri dan perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Loyalitas pelanggan adalah ukuran ketertarikan konsumen terhadap suatu produk yang berwujud pada satu keinginan untuk membeli ulang dan keinginan untuk merekomendasi kepada orang lain. Indikator dari loyalitas pelanggan adalah

² Tjiptono Fandy. 2001. Kualitas Pelayanan. Jawa Timur: Bayumedia Publising.

³ Tjiptono Fandy., 2007. Definisi Kualitas Pelayanan. Bayumedia Publising, Jawa Timur

⁴ Kotler Keller., 2002. Definisi Pelayanan. Penerbit Erlangga, Jakarta.

Repeat Purchase (kesetiaan terhadap pembelian produk); Retention (Ketahanan terhadap pengaruh yang negatif mengenai perusahaan); Referalls (mereferensikan secara total esistensi perusahaan).

Berikut ini pernyataan dari konsumen IndiHome Fiber mengenai Kualitas Pelayanan⁵ :

Saya adalah pengguna speedy telkom di nomor 031-8476066 alamat Sidosermo pdk 5a kav 40 Wonocolo Surabaya. Sampai saat ini speedy saya seringkali bermasalah apalagi waktu musim hujan begini hampir tiap hari saya hubungi 147 untuk direset, habis direset internet normal tapi besoknya gangguan lagi. Saya sampai bosan telpon ke 147. Saya baca di internet kalau ada program dari 147 yaitu indihome, kita bisa migrasi ke fiber optik speed 10mbps ada saluran tvnya. Akhirnya tgl 25 feb 2015 kemarin saya daftar paket tersebut dengan nomor registrasi 97307705, 147 bilang akan dilakukan pemasangan paling cepat 7 hari paling lambat 14 hari, tapi bisa lebih cepat soalnya jaringan fiber optik sudah ada. Namun sampai sekarang 8 maret 2015 belum ada tindakan apapun dari telkom, menghubungi saya aja belum, tiap kali saya komplain ke 147 bilanganya hanya kami bantu laporan percepatan, nanti petugas kami akan menghubungi bapak. Namun kenyataannya belum ada kejelasan. Saya registrasi IndiHome Fiber dengan harapan internet saya jadi stabil serta speed lebih besar. Mohon Telkom merespon keluhan saya, jangan mengeluarkan produk kalau tidak bisa melayani pelanggan dengan baik. (Agus Prasetyawanto)

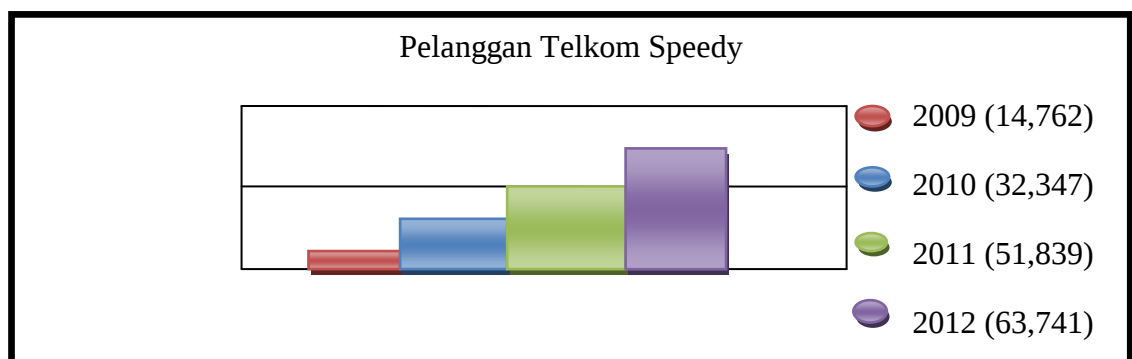
⁵<http://lapor.net/kualitas-layanan-telkom-indihome-tidak-jelas><http://lapor.net/kualitas-layanan-telkom-indihome-tidak-jelas>

Berikut ini pernyataan dari konsumen IndiHome Fiber mengenai Loyalitas Pelanggan⁶ :

Sistem jaringan pada IndiHome Fiber sering terjadi gangguan oleh karena itu banyak konsumen yang mengadu/melapor baik dilakukan dengan menelepon, sms, via email. Maka jawaban/respon yang diterima konsumen hanya mengkonfirmasi bahwa akan segera mencari tau apa penyebabnya. Namun pada kenyataannya tidak seperti itu. Yang ada malahan janji-janji palsu yang diterima konsumen. Yang pada akhirnya hanya bisa menunggu sampai gangguan pada sistem jaringan kembali baik serta pulih seperti sedia kala. Oleh karena itu hal ini menyebabkan produk dari Telkom yakni Indihome Fiber. Belum memenuhi standar Kualitas Pelayanan yang baik. Hal tersebut juga berimbas pada jumlah dari Loyalitas Pelanggan yang masih belum maksimal.

Berikut ini indeks penurunan jumlah pelanggan Speedy, yang berubah nama saat ini menjadi (IndiHome Fiber). Kaitannya dengan masalah loyalitas pelanggannya.⁷

Grafik 1.1
Jumlah Pelanggan Telkom Speedy dari tahun 2009 s/d 2012



⁶ <http://www.kompasiana.com/indihome-pelanggan-loyalitas>

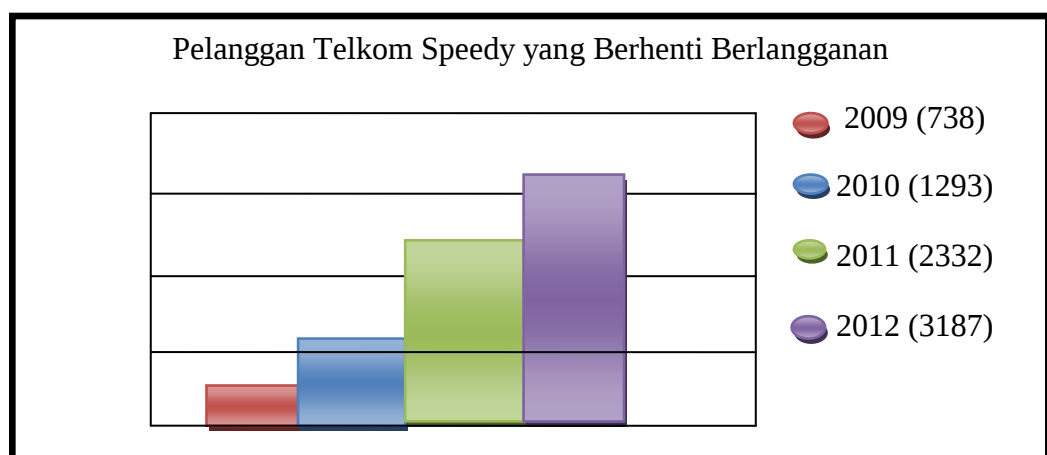
⁷ jumlah indeks pengguna Telkom Speedy meningkat dari tahun 2009 s/d 2012.

Sumber: Data PT Telkom

Dari data jumlah pelanggan Telkom speedy di kota Jakarta menjelaskan bahwa peningkatan pengguna speedy di Jakarta mengalami peningkatan yang cukup drastis. Pada tahun 2012 total pelanggan speedy mencapai 63,741. Dikarena pengguna internet di Indonesia terus naik penyebabnya antara lain banyak pengguna aplikasi media sosial seperti Facebook, Twitter, Yahoo, Gmail serta Youtube yang menjadikannya sebagai alat komunikasi antara setiap orang. Tentunya dengan didukung layanan internet dari Telkom Speedy di Jakarta.

Grafik 1.2

Jumlah Pelanggan Telkom Speedy yang Berhenti Berlangganan dari tahun 2009 s/d 2012



Sumber: Data PT Telkom

Menurut data yang diterima dari PT Telkom pelanggan Telkom speedy yang berhenti berlangganan mengalami peningkatan cukup besar dari tahun ke tahun. Dimulai dari tahun 2009 yang berhenti berlangganan yaitu 738 sambungan speedy. Sampai tahun 2012 pelanggan yang berhenti berlangganan mencapai 3187 sambungan speedy. Data tersebut juga diperkuat dengan pernyataan dari Mas'ud

yang menjabat sebagai direktur of sales di PT Telkom Indonesia. Menurut data yang dikutip dari inet.detik.com menurut Mas'ud pelanggan speedy yang berhenti berlangganan cukup tinggi yaitu berkisar diantara 5-8%. Hal ini menimbulkan pertanyaan apakah tingkat pencabutan Speedy yang tinggi pada tahun 2013 yang disangkutkan oleh kualitas pelayanan yang buruk atau karena faktor lain sehingga mereka beralih untuk tidak menggunakan jasa Telkom Speedy.⁸

Masalah ini muncul karena banyaknya komplain terkait layanan speedy yang merugikan khususnya untuk para konsumen antara lain :

- a. Membuat para pelanggannya harus mengeluarkan biaya lebih untuk pemakaian paket internet speedy yang harusnya 1,2 GHz di genepin jadi 2 Ghz,
- b. Mengenai masalah tagihan langganan speedy Telkom. Tagihan yang seharusnya cuma 500 ribu/bulan bisa jadi 7 juta padahal promonya sungguh memukau dengan menawarkan banyak kelebihan dan kemudahan dalam mengakses tapi pada prakteknya beda jauh,
- c. Lalu mengenai masalah sinyal yang lemah ditambah dengan jalannya akses internet speedy yang lama tetapi menyedot paket kuota yang cepat habis. Ditambah dengan customer servicenya yang menghindar belaga tidak mengetahui gangguan tersebut jika dimintai kejelasan mengenai gangguan tersebut. Yang pada akhirnya hanya memberikan saran kepada pelanggannya untuk sabar menunggu sampai semua gangguan tersebut pulih seperti sediakala.

⁸ jumlah indeks pengguna Telkom Speedy menurun dari tahun 2009 s/d 2012

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian pada produk Indihome fiber, terutama membahas seberapa besar pengaruh *kualits pelayanan* terhadap *loyalitas pelanggan*. Dengan itu penulis mengambil judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Indihome Fiber (Studi di Plasa Telkom Yos Sudarso Jakarta Utara)**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian serta uraian diatas, tentang Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan. Maka, penulis mencoba mengidentifikasi perumusan masalah penulisan Karya Ilmiah ini sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan pengguna Indihome Fiber?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Indihome Fiber?

C. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulis mengadakan penelitian ini adalah:

- a. Untuk memperoleh tanggapan konsumen terhadap variabel kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan pada Indihome Fiber.
- b. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan

2. Manfaat Penulisan

Dari observasi ini diharapkan dapat bermanfaat serta memberikan kontribusi bagi Penulis, Universitas Negeri Jakarta (UNJ), khususnya Program studi DIII Manajemen Pemasaran pada Fakultas Ekonomi (FE), PT Telekomunikasi Indonesia Tbk dan pembaca secara umum.

a. Bagi Penulis

Diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan dalam penerapan ilmu manajemen pemasaran khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan.

b. Bagi Perusahaan

Dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan yang berguna bagi perusahaan terutama dalam menetapkan kualitas pelayanan sebagai variabel bebas dan loyalitas pelanggan sebagai variabel terikat.

c. Bagi Fakultas

Sebagai syarat menyelesaikan pendidikan AMD Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Disamping itu dapat menambah ilmu pengetahuan bidang ilmu manajemen pemasaran, dan melatih penulis untuk dapat menerapkan teori-teori yang diperoleh di bangku perkuliahan.

d. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan juga bisa menambah bahan informasi dan referensi Penulis lain yang akan menyusun Karya Ilmiah.