

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan dan perkembangan yang pesat dalam dunia ilmu pengetahuan dan teknologi menyebabkan perubahan diberbagai aspek kehidupan manusia. Salah satu aspek perubahan tersebut adalah dibidang komunikasi dan informasi. Komunikasi dan informasi merupakan suatu hal penting yang dianggap mampu membantu kehidupan manusia. Sejak ditemukannya alat komunikasi, pola dan cara hidup manusia menjadi berubah serta gerak hidup manusia menjadi lebih mudah dan terasa dekat.

Kebutuhan manusia di era globalisasi akan jasa komunikasi dan informasi sudah menjadi salah satu kebutuhan utama. Pilihan-pilihan layanan telekomunikasi yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat masing-masing memiliki kelebihan dan kekurangan. Salah satu media komunikasi dan informasi yang paling populer saat ini adalah media internet. Di era globalisasi internet sangat berpengaruh terhadap aktivitas kehidupan manusia. Fungsi dan manfaat internet dapat membantu dan mempermudah kegiatan serta pekerjaan yang dilakukan oleh manusia. Jumlah populasi manusia yang terus bertambah banyak serta perkembangan dan kemajuan teknologi di era globalisasi membuat tingkat kebutuhan manusia akan internet semakin meningkat.

Di Indonesia, perkembangan teknologi *4G LTE* dimulai dari tahun 2010 dimana Telkomsel menjadi operator seluler pertama yang melakukan uji coba teknologi jaringan *4G LTE*. Kemudian disusul oleh operator seluler terbesar kedua yaitu XL Axiata yang juga melakukan uji coba di akhir tahun 2010. Setahun kemudian Indosat menyusul uji coba teknologi *4G LTE*. Pada saat ini banyak perusahaan *provider* yang menawarkan jaringan *4G* untuk dapat memuaskan pelanggannya. Hingga akhirnya pada tahun 2013 muncul operator baru bernama Bolt yang menjadi *provider* pertama yang menyediakan *4G LTE* secara komersial di Indonesia dengan lisensi *Broadband Wireless Acces* (BWA). Sebagai lisensi BWA Bolt *4G LTE* hanya boleh menyediakan layanan internet saja. Bolt *4G LTE* merupakan sebuah perusahaan telekomunikasi bernama PT. Internux yang telah meluncurkan jaringan internet *4G LTE* (*Long Time Evolution*) pertama di Indonesia. Layanan Bolt merupakan hasil kerjasama Internux dengan FirstMedia (perusahaan telekomunikasi penyedia jasa internet FastNet). Cakupan layanan Internet Bolt hanya Jabodetabek belum menyeluruh di wilayah Indonesia. Lalu masuk ke bulan Oktober 2014, XL Axiata meluncurkan uji coba teknologi *4G LTE* ke pelanggan yang diperpanjang hingga Maret 2015 dari target awal hingga bulan Desember 2014. Dan pada tanggal 8 Desember 2015 telkomsel resmi mengumumkan ketersediaan layanan komersial *4G* untuk sebagian wilayah Jakarta dan Bali. Jadi saat ini ada tiga operator seluler yang menyediakan jaringan *4G LTE* di Indonesia yaitu Bolt, Telkomsel, dan XL Axiata. ¹

¹ <https://id.techinasia.com/perbandingan-layanan-4G-LTE-bolt-telkomsel-xl-axiata-indonesia-2014>

Perkembangan internet sangat mempengaruhi dan mendukung percepatan informasi serta komunikasi. Pelanggan saat ini membutuhkan akses yang sangat cepat dalam mendukung kebutuhan internet. Bolt 4G merupakan pilihan yang tepat karena sudah 4G dan harga yang ditawarkan tidak cukup mahal untuk paketnya. Untuk menikmati layanan tersebut, pelanggan Bolt dapat membeli paket internet *Super Flex* yang tersedia tiga pilihan, yaitu *Lite Package* mulai dari 1,5 GB seharga Rp. 29.000, *Basic Package* mulai dari 8GB seharga Rp. 99.000, dan *Convenient Package* mulai dari 55 GB seharga Rp. 600.000 . Selain itu Bolt 4G LTE juga menyediakan layanan Bolt *Talk* yang merupakan aplikasi telepon dan *instant messaging* yang dapat dinikmati secara gratis oleh pelanggan dan segera akan hadir fitur internasional *roaming* yang semakin melengkapi keunggulan Bolt.²

Kebiasaan pelanggan Bolt 4G LTE saat ini adalah mencari informasi / berita terkini, *download* file, membantu mengerjakan tugas sekolah, selain itu menggunakan untuk sosial media seperti *facebook*, *path*, *instagram*, dan *twitter*. Tidak ketinggalan akses video *Youtube* juga cukup banyak diakses. Kebutuhan ini semua yang harus dipuaskan oleh Bolt 4G LTE.³

(Diakses pada tanggal 5 Mei 2016, pukul 14.23 WIB)

² <http://www.infokomputer.com/2015/09/berita/berita-reguler/layanan-bolt-ultra-LTE-tawarkan-kecepatan-hingga-200-mbps/> (Diakses pada tanggal 5 Mei 2016, pukul 15.02 WIB)

³ <http://www.cnnindonesia.com/teknologi/20150408154129-185-45100/pelanggan-bolt-banyak-konsumsi-data/> (Diakses pada tanggal 5 Mei 2016, pukul 16.56 WIB)

Pertumbuhan Internet di Indonesia pada tahun 2016 diperkirakan akan meningkat signifikan seiring perkembangan teknologi dan percepatan komunikasi. Ini merupakan pangsa pasar yang menarik bagi Bolt walaupun jangkauan layanan Internet hanya di wilayah Jabodetabek cakupannya baru mencapai kota-kota besar di Indonesia. jangkauan Bolt juga diklaim terluas di Jabodetabek dengan dukungan 3.600 *BTS*. Adapun tarifnya juga cukup hemat, Rp 10.909 per *Gigabyte*. Dengan kuota 1 *GB*, pelanggan bisa menikmati streaming video HD hingga 1 jam, streaming musik *HD* sampai dengan 256 lagu atau browsing internet hingga 44 jam. Selain pelanggan, Bolt juga mendukung pertumbuhan industri digital dengan melakukan perluasan jaringan sinyal *4G LTE* di seluruh Indonesia. Dengan segala keuntungan yang dimiliki Bolt yakin dapat bertarung dengan banyaknya *provider* yang juga menyediakan layanan *4G LTE*.⁴

Seiring berjalanya waktu pelanggan Bolt *4G LTE* mulai mengeluhkan soal perubahan paket yang di informasikan mendadak dan cepatnya kuota yang keluar ketika sedang mengakses di internet. Hal tersebut langsung di respon dengan cepat oleh Bolt *4G LTE* dengan menyaring keluhan yang masuk positif/ negatif. Dari keluhan tersebut menjadikan Bolt *4G LTE* untuk lebih berhati- hati dan lebih terencana lagi ketika membuat kebijakan terkait paket internet sehingga kepuasan pelanggan terjaga. Walaupun banyak keluhan Bolt *4G LTE* tidak berkurang

⁴ <http://inet.detik.com/read/2016/02/08/111654/3136944/328/bolt-pede-bertarung-di-perang-4G-2016> (Diakses pada tanggal 28 April 2016, pukul 13.57 WIB)

jumlah pelanggannya. Bolt 4G melihat hal ini sebagai persaingan yang positif diantara *provider* internet 4G. Bolt 4G LTE akan konsisten pada kecepatan dan produknya.⁵ Ini membuktikan bahwa perusahaan harus bisa menjaga kepuasan pelanggannya untuk mempertahankan loyalitas pelanggan.

Bolt 4G LTE siap menghadapi persaingan dan kompetisi yang luar biasa. Hal tersebut menyebabkan Bolt 4G LTE harus bisa bersaing dengan banyaknya *provider* layanan internet. Hingga saat ini terdapat 4(empat) *provider* utama yang menyediakan akses internet yaitu Telkom (TelkomSpeedy), Telkomsel (TelkomselFlash), Indosat (M2), dan XL (Excelcomindo). Perusahaan harus dihadapkan dengan persaingan yang ketat dalam membangun usaha layanan internet. Hal ini akan membuat pelanggan dengan mudah berpindah ke *provider* lain karena kualitas yang ditawarkan lebih baik. Oleh karena itu *provider* harus dapat memberikan keunggulan dari produk dan layanan mereka agar dapat mempertahankan pelanggannya, sehingga dapat mempertahankan kelangsungan perusahaannya.⁶

Kepuasan pelanggan adalah kunci sukses bagi perusahaan, tidak hanya dalam jangka pendek, tetapi juga menjadi keunggulan bersaing yang berkelanjutan. Kepuasan pelanggan merupakan komitmen pelanggan untuk bertahan dalam menggunakan suatu produk/ jasa, apabila pelanggan puas pasti akan melakukan

⁵ <http://techno.okezone.com/read/2015/04/08/207/1130950/modem-bolt-banjir-komplain-pengguna-tak-berkurang> (Diakses pada tanggal 6 Mei 2016, pukul 14.45 WIB)

⁶ <http://www.bolt.id/tahun-2016-bolt-optimis-tetap-menjadi-yang-terdepan-dengan-4G-ultra-LTE> (Diakses pada tanggal 6 Mei 2016, pukul 14.35 WIB)

pembelian ulang terhadap suatu produk atau jasa secara konsisten. Untuk mendapatkan kepuasan pelanggan, perusahaan dituntut untuk merancang strategi pemasaran yang baik. Kepuasan pelanggan berkaitan erat dengan loyalitas. Kepuasan pelanggan dapat mempengaruhi perilaku pelanggan khususnya loyalitas pelanggan. Apabila kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan bertahan dalam jangka waktu yang lama, maka pelanggan akan bersikap loyal. Disamping kualitas produk, pertimbangan harga, kualitas pelayanan yang baik juga dapat menunjang kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan perbedaan daya guna yang dirasakan pelanggan (*perceived performance* atau *perceived outcome*) dan harapan yang ada. Pelayanan yang berkualitas tentunya dapat memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan harapan mereka. Berdasarkan Latar belakang diatas penulis membuat penelitian mengenai “**Analisis Kepuasan Pelanggan Bolt 4G LTE (Survei pada pelanggan Bolt 4G LTE di Universitas Negeri Jakarta)**”.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana kepuasan pelanggan Bolt 4G LTE saat ini di Universitas Negeri Jakarta?

C. Tujuan dan Manfaat

Sesuai dengan permasalahan yang terjadi dalam kepuasan pelanggan, maka tujuan dan manfaat peneliti melakukan penelitian tersebut adalah :

1. Tujuan Penelitian

Mengetahui kepuasan pelanggan layanan internet Bolt saat ini di Universitas Negeri Jakarta.

2. Manfaat Penelitian

a. Bagi penulis

Dapat mengaplikasikan ilmu yang didapat dibangku kuliah dan memperdalam wawasan terkait kepuasan pelanggan sebuah perusahaan.

b. Bagi Universitas

Sebagai arsip karya ilmiah mahasiswa pemasaran serta tambahan referensi untuk perpustakaan.

c. Bagi pembaca

Menambah wawasan dan informasi karya ilmiah bagi adek kelas/ mahasiswa Manajemen yang mengambil konsentrasi pemasaran yang akan menyusun karya ilmiah.