

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan Telekomunikasi merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang layanan jasa telekomunikasi sehingga kepuasan pelanggan adalah faktor utama yang harus ditingkatkan demi kelangsungan hidup perusahaan. Bila hal itu tidak diperhatikan memungkinkan pelanggan untuk tidak berlangganan produk tersebut bahkan beralih keperusahaan lain. Kualitas dari layanan dan citra baik perusahaan merupakan faktor lain yang selalu harus dijaga dan ditingkatkan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Data dalam penelitian ini diperoleh dari pelanggan produk Indihome pada PT. Telekomunikasi Indonesia. Hasil dan implikasi penelitian ini secara teoritis adalah bahwa studi ini mendukung penelitian terdahulu yang mengatakan bahwa kualitas produk, kualitas layanan dan harga mempengaruhi kepuasan pelanggan. Indihome merupakan produk Telkom yang menyediakan akses internet kecepatan tinggi mulai dari 20 Mbps hingga 100 Mbps menggunakan teknologi fiber optic. Selain internet, Indihome juga menyediakan layanan televisi interaktif (UseeTV) dan telepon rumah. Telkom sebagai perusahaan pemegang jasa telekomunikasi terbesar di Indonesia, meluncurkan jasa layanan Indihome yang menjanjikan kecepatan dan kenikmatan yang lebih baik dari pendahulunya yaitu Telkom Speedy, Indonesia Digital Home (disingkat IndiHome)

adalah salah satu produk layanan dari PT Telkom Indonesia berupa paket layanan komunikasi dan data seperti telpon rumah (voice), Internet (Internet on Fiber atau High Speed Internet), dan layanan televisi interaktif (Indihome TV, IPTV). Karena penawaran inilah Telkom memberi label IndiHome sebagai tiga layanan dalam satu paket (3-in-1) karena selain internet, pelanggan juga mendapatkan tayangan TV berbayar dan saluran telepon.

Jika Anda mengalami masalah dengan layanan IndiHome, disarankan untuk menghubungi tim dukungan pelanggan mereka. Anda dapat mencoba menghubungi melalui telepon, email, atau melalui saluran komunikasi lain yang tersedia. Pastikan untuk memberikan informasi yang jelas tentang masalah yang Anda hadapi, sehingga mereka dapat membantu Anda dengan lebih baik. Permasalahan internet rumah bisa menjadi hal yang cukup umum di era digital ini. Beberapa masalah yang sering muncul antara lain koneksi yang lambat, gangguan jaringan, kestabilan koneksi yang buruk, dan perangkat yang tidak terhubung ke jaringan dengan baik. Salah satu masalah yang paling umum adalah koneksi yang lambat. Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kepadatan pengguna di area yang sama, kualitas infrastruktur jaringan, atau masalah dengan router atau modem yang digunakan. Koneksi yang lambat dapat menghambat kegiatan sehari-hari seperti streaming video, menjelajah web, atau mengunduh file.

Gangguan jaringan juga sering terjadi dan bisa disebabkan oleh berbagai faktor eksternal seperti cuaca buruk, gangguan teknis di tingkat penyedia layanan, atau

gangguan pada infrastruktur fisik seperti kabel yang rusak. Ketika gangguan ini terjadi, pengguna biasanya mengalami pemutusan koneksi atau interupsi yang dapat mengganggu aktivitas online. Selain itu, kestabilan koneksi juga menjadi permasalahan yang umum. Beberapa pengguna mungkin mengalami koneksi yang sering terputus-putus atau tidak stabil. Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor seperti interferensi sinyal, masalah dengan router atau modem, atau jarak antara perangkat dan sumber jaringan. Masalah lain yang sering muncul adalah perangkat yang tidak terhubung dengan baik ke jaringan. Beberapa pengguna mungkin mengalami masalah dalam menghubungkan perangkat mereka, seperti laptop, ponsel cerdas, atau smart TV ke jaringan rumah. Ini bisa disebabkan oleh masalah pengaturan jaringan, masalah kompatibilitas perangkat, atau masalah dengan perangkat itu sendiri. Untuk mengatasi permasalahan ini, penting untuk menghubungi penyedia layanan internet rumah Anda dan memberikan informasi yang jelas tentang masalah yang Anda hadapi. Tim dukungan pelanggan mereka dapat membantu dalam mengidentifikasi dan memecahkan masalah tersebut, beberapa permasalahan umum yang sering dilaporkan oleh pengguna IndiHome adalah sebagai berikut:

1. Koneksi lambat: Pengguna sering melaporkan kecepatan internet yang lebih rendah dari yang dijanjikan atau koneksi yang tidak stabil.
2. Gangguan jaringan: Terkadang terjadi gangguan jaringan yang menyebabkan pemutusan atau interupsi koneksi internet IndiHome.

3. Downtime: Layanan IndiHome kadang-kadang mengalami pemadaman jaringan yang membuat pengguna tidak dapat mengakses internet sama sekali.
4. Pelanggan layanan pelanggan yang buruk: Beberapa pengguna telah melaporkan pengalaman yang buruk dalam menghubungi layanan pelanggan IndiHome atau kesulitan mendapatkan bantuan teknis.

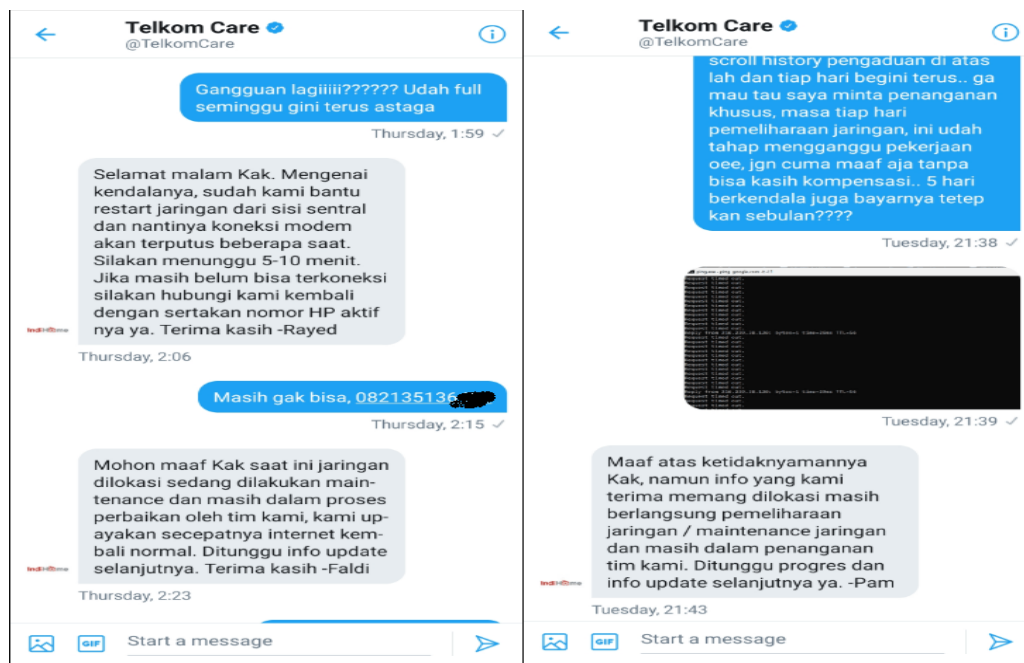
Setiap harinya pasti akan ada gangguan yang terjadi pada jaringan, peningkatan jumlah pelanggan terjadi sebanyak 6% di 2020 ke 2021 dan 7.1% di 2021 ke 2022 namun dibalik peningkatan jumlah pelanggan, didapati jumlah complain yang bergerak naik turun yang menandakan ketidakstabilan jumlah gangguan yang ada berdasarkan hal tersebut didapatkan data.

Tabel 1.1 Jumlah Gangguan

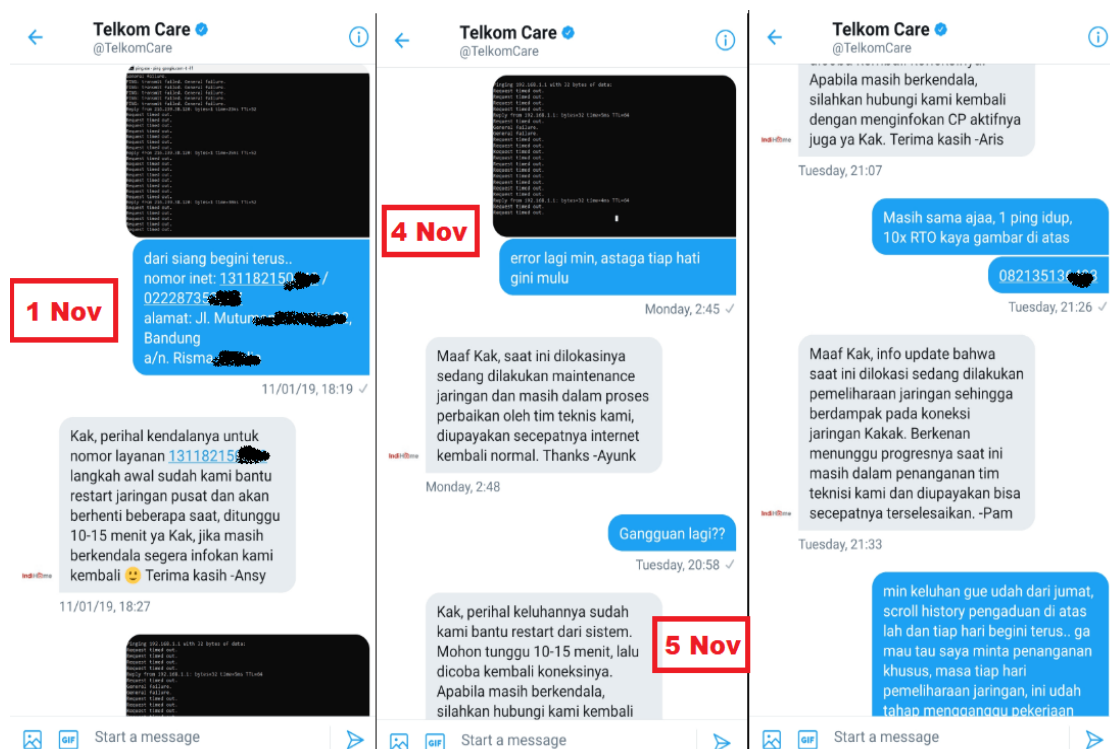
Data Pelanggan	Jumlah Pelanggan	Q Gangguan (%)
Bekasi		
2020	283.888	4.07
2021	304.017	2.87
2022	313.825	3.71

Banyaknya aduan pelanggan harus diatasi sebaik mungkin oleh pihak Indihome, namun dibalik itu semua, tidak semua aduan berisi permasalahan produk tetapi juga terdapat permasalahan di dalam pelayanannya, beberapa permasalahan yang sering dilaporkan oleh pelanggan terkait customer service Indihome antara lain:

1. Waktu tunggu yang lama: Beberapa pelanggan mengeluh tentang waktu tunggu yang lama saat menghubungi customer service Indihome. Hal ini dapat membuat pelanggan merasa frustrasi dan menghabiskan waktu yang berharga.
2. Sulitnya mencapai customer service: Beberapa pelanggan mengalami kesulitan dalam mencapai customer service Indihome melalui telepon atau email. Mereka mungkin menghadapi kendala teknis atau masalah dalam mendapatkan bantuan yang diperlukan.
3. Resolusi masalah yang lambat: Ada juga keluhan bahwa resolusi masalah pelanggan terkadang memakan waktu yang cukup lama. Proses komunikasi yang lambat atau tindakan yang tertunda dapat menyebabkan ketidakpuasan pelanggan.
4. Kualitas layanan yang buruk: Beberapa pelanggan merasa bahwa kualitas layanan yang mereka terima dari customer service Indihome tidak memenuhi harapan. Mungkin ada ketidakjelasan atau kebingungan dalam menjawab pertanyaan atau memberikan solusi yang memadai.



Gambar 1.1.1 Laporan Gangguan



Gambar 1.1.2 Laporan Gangguan

Nama pelanggan: Wulandari Sukarno Putri.
Nomor pelanggan: 121661028187.

Saya ingin menyampaikan beberapa hal terkait pengaduan dan saran mengenai pelayanan IndiHome untuk perbaikan. Berikut kronologinya:

Pada hari Kamis, 9 Februari 2023 pukul 19.23, saya menghubungi *call center* 147, karena internet dan TV tidak ada koneksi dan indikator pada LED router menunjukkan LOS berkedip warna merah. Sebelumnya saya sudah mencoba untuk *re-start router* sebanyak 2x, tapi masih tidak ada perubahan.

Setelah saya telepon 147, petugas memberitahu bahwa kondisi seharusnya normal dan tidak ada gangguan masal, akan dijadwalkan petugas untuk visit lokasi. Saya meminta malam itu juga, petugas mengiyakan. Setelah telepon, saya mendapatkan nomor pengaduan via WhatsApp dan jadwal teknisi ke lokasi, ternyata dijadwalkannya besok hari pukul 8 pagi. Padahal tadi saya *request* malam itu juga. Petugas *call center* juga tidak menginfokan penanganan tercepatnya kapan.

Tidak berapa lama kemudian, ada 3 WhatsApp yang mengaku petugas Indihome yang mengatakan bahwa telah terjadi gangguan masal. Hal ini tentu berbeda dengan keterangan petugas 147.

Keesokan harinya 10 Februari 2023, saya bekerja dan tidak mengikuti perkembangan perbaikan. Sampai saya tiba di rumah, ternyata masih sama kondisinya. Saya kembali telepon 147. Keterangannya bahkan tiket saya sudah *di-closed*. Padahal tidak ada petugas satu pun yang konfirmasi ke saya untuk menutup tiket. Petugas membukakan tiket kembali dan saya *request* kembali untuk malam itu juga diperbaiki, petugas 147 mengiyakan *request* saya.

Namun seperti biasa tidak ada petugas yang datang ke lokasi, saya hanya menerima nomor tiket pengaduan. Saya lalu berinisiatif untuk tanya petugas yang kontak saya. Dari 3 orang hanya 1 yang balas WhatsApp saya. Katanya ada kabel yang putus karena sabotase. Saya kontak pihak apartemen untuk memastikan apakah petugas IndiHome datang atau tidak, terinfo sudah ada yang datang.

Tanggal 11 Januari 2023 perbaikan belum selesai, saya tanya pihak apartemen apakah perbaikan sedang berjalan. Ini semua inisiatif saya sendiri yang mencari tahu dan memastikan bahwa pihak IndiHome memang datang dan melakukan perbaikan. Tidak ada itikad dari IndiHome langsung yang menginfokan progres. Saya kembali mengadukan via twitter, terinfo status tiket sudah *closed* juga. Saya minta *open* kembali karena belum selesai.

Saya berinisiatif lagi WhatsApp petugas IndiHome yang sebelumnya saya hubungi untuk menanyakan progres dan kendala. Saya juga minta nomor pusat/koordinator lapangan namun tidak membuahkan hasil. Malam harinya tiket di MyIndiHome sudah *closed* lagi dan saya *open* kembali karena belum tersambung internet dan TV-nya.

Tanggal 12 Februari 2023, saya akhirnya dapat nomor koordinator lapangan perbaikan dari petugas yang saya kontak sebelumnya. Dan baru terinfo jika kemarin-kemarin ada kendala ijin pengerjaan dari pihak gedung. Saya juga baru dapat info pengerjaan apa saja yang dilakukan dari *korlap* tersebut. Itu juga inisiatif saya yang menghubungi, bukan dari pihak IndiHome.

Gambar 1.1.3 Aduan Pelayanan

Menurut (Wijaya, 2018) kualitas produk adalah keseluruhan gabungan karakteristik barang dan jasa menurut pemasaran, rekayasa, produksi, maupun pemeliharaan yang menjadikan barang dan jasa yang digunakan memenuhi harapan pelanggan atau pelanggan. Kualitas merupakan sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan, artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau pelanggan terhadap barang dan jasa yang diukur berdasarkan persyaratan atau atribut-atribut tertentu yang dapat pula subjektif berdasarkan keinginan pribadi pelanggan. Dimana ada salah satu indikator yang dirujuk dari Fandy Tjiptono (2016) yaitu *Performance* (kinerja) yang merupakan karakteristik operasi pokok dari produk inti (*core product*) yang dibeli. Sehingga jika produk tidak memenuhi indikator tersebut maka dapat dikatakan bahwa produk tersebut memiliki kualitas yang buruk.

Menurut Kasmir (2017) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu perbuatan dan tindakan pelaku usaha atau perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, dan merujuk dari Jeany dan Mauli Siagian (2020) *Realibility* yang berarti kemampuan untuk memberikan layanan yang menjanjikan secara akurat, tepat waktu dan dapat dipercaya, maka dapat disimpulkan pula jika pelayanan yang tidak memenuhi hal tersebut dapat dikategorikan sebagai kualitas pelayanan yang buruk.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

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

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh dari kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Indihome
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Indihome

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Secara praktis:

Diharapkan dapat memberi gambaran bagi perusahaan untuk menentukan langkah – Langkah apa yang sebaiknya di jadikan pertimbangan atau sebuah keputusan yang cukup relevan terkait dengan Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome.

2. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi pengetahuan tambahan dan referensi baru mengenai Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome.