

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Seiring berkembangnya teknologi sarana telekomunikasi yang digunakan, sarana alat dan media untuk berkomunikasi pun semakin canggih. Berawal dari media telekomunikasi jarak jauh yang hanya dapat dicapai dengan berkirim surat yang membutuhkan waktu berhari-hari bahkan berminggu-minggu dan untuk saat ini dengan cepatnya hanya membutuhkan waktu beberapa detik untuk saling berkomunikasi dalam jarak jauh, baik menggunakan telepon ataupun media sms dan media sosial. Sehingga perkembangan infrastruktur telekomunikasi pun semakin cepat, luas, dan modern. Perkembangan yang terjadi telah banyak memberikan pengaruh terhadap perusahaan, hal ini mengakibatkan persaingan usaha antar pelaku bisnis dalam bidang-bidang tersebut semakin ketat.

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (Telkom Indonesia atau Telkom) adalah perusahaan informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap di Indonesia. Telkom mengklaim sebagai perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia, dengan ratusan juta pelanggan dan kantor cabang yang tersebar di seluruh Indonesia. Sebagai penyedia jasa telekomunikasi Telkom menawarkan produk penyedia jasa layanan internet dengan nama produk Indihome, produk ini merupakan paket yang terdiri dari Telepon rumah, Internet, Tv kabel (UseeTv). Telkom memiliki tujuan utama untuk tetap

menjadi *market leader* dibidang penyedia jasa internet dan mendapatkan kepercayaan pelanggan yang dibangun lewat kualitas pelayanan yang memuaskan.

Tingginya tingkat keluhan pelanggan terhadap layanan Telkom seperti penanganan gangguan yang terlalu lama, pendaftaran pasang baru yang kurang cepat, dan keluhan-keluhan yang lainnya menuntut Telkom untuk kembali melihat seperti apa tingkat pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan dan juga perlu mengetahui posisi dimata pelanggan dalam hal kualitas layanan dan kepuasan konsumen atas layanan yang telah diberikan. Di kota Surabaya tercatat ada beberapa perusahaan pesaing yang bergerak dibidang penyedia jasa layanan internet, antara lain Biznet, First Media, My Republic, MNC Play Media, Moratel, dll. Dengan demikian membuat persaingan bisnis antar perusahaan-perusahaan penyedia jasa layanan internet semakin ketat.

Pentingnya masalah akan kepuasan pelanggan ini, Telkom sebagai perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia yang memiliki banyak pelanggan dirasa sangat perlu untuk melakukan penelitian mengenai kepuasan pelanggannya. Untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan digunakan metode Servqual (*Service Quality*) dan Model Kano serta dihitung menggunakan *software SPSS*.

Salah satu indikator untuk membangun citra yang baik dimata pelanggan adalah melalui pengukuran tingkat kepuasan pelanggan. Selanjutnya dari hasil pengukuran ini diharapkan dapat menjadi dasar perbaikan dan penyempurnaan layanan serta sebagai bahan pertimbangan evaluasi perusahaan untuk masa yang akan datang guna tercapainya kepuasan pelanggan karena kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor keberhasilan bagi setiap perusahaan jasa.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Dari latar belakang yang telah dibahas maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

“Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Telkom dan usulan untuk meningkatkan pelayanan perusahaan?”

1.3 BATASAN MASALAH

Agar permasalahan yang dibahas tidak terlalu melebar, yang nantinya mungkin dapat menimbulkan salah interpretasi ataupun menyimpang dari tujuan semula, maka permasalahan akan dibatasi sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan pada pelanggan Indihome PT. Telekomunikasi Indonesia.
2. Responden yang diteliti merupakan pelanggan Indihome yang telah berlangganan minimal selama 3 bulan.
3. Pengambilan data dilakukan pada bulan Juli 2018 hingga selesai.

1.4 ASUMSI

Asumsi-asumsi dari permasalahan tersebut adalah :

1. Responden mampu berpikir secara logis atau rasional dalam menjawab pertanyaan kuisioner.
2. Responden bersikap rasional dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan Indihome.
3. Responden dapat memahami maksud dan arti dari setiap pertanyaan yang digunakan pada kuisioner.

1.5 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan melaksanakan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan kebutuhan dan harapan pelanggan.
2. Memberi usulan perbaikan untuk meningkatkan pelayanan perusahaan.

1.6 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Peneliti dapat memanfaatkan ilmu serta teori pengetahuan yang telah didapat pada waktu perkuliahan. Serta hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai literatur acuan yang berguna bagi pendidikan dan penelitian selanjutnya terhadap permasalahan tingkat kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode servqual dan model kano.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan membantu perusahaan untuk mendapatkan informasi tentang bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan perusahaan sehingga dapat menjadi masukan dan sebagai bahan pertimbangan evaluasi perusahaan.

1.7 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan tugas akhir ini dibagi menjadi 5 bab yang saling berkaitan dan berurutan menurut tahapan penelitian yang dilakukan, bab-bab tersebut meliputi :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, asumsi, tujuan, manfaat penelitian dan sistematika penulisan laporan penelitian ini.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan tentang studi literatur atau landasan teori yang menjadi referensi dan acuan teori yang akan digunakan untuk melakukan pembahasan dan pemecahan masalah dalam penelitian ini.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang metode penelitian yang meliputi tempat dan waktu penelitian, identifikasi dan definisi variabel, langkah-langkah pemecahan masalah, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan metode analisa data.

BAB IV : ANALISA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang hasil dari pengumpulan data, pengolahan data, dan mengintegrasikan analisa terhadap pengolahan data.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dari analisa data penelitian dan saran-saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN