

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada zaman modern saat ini, perkembangan teknologi memudahkan kehidupan manusia. Salah satu kemudahan yang diberikan teknologi yaitu masyarakat dapat saling menyampaikan informasi dan berkomunikasi dari jarak jauh dengan cepat dan praktis melalui internet. Dengan adanya internet semua orang dapat mengakses banyak hal. Perkembangan zaman juga diikuti dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, salah satunya adalah terciptanya WiFi (*Wireless Fidelity*). WiFi merupakan teknologi jaringan nirkabel yang menggunakan gelombang radio untuk menyediakan akses internet tanpa kabel dengan kecepatan yang tinggi.

Kondisi pandemi telah mengubah gaya hidup di masyarakat, dimana saat pandemi masyarakat harus membatasi kegiatan yang dilakukan di luar rumah. Sehingga, perusahaan-perusahaan di Indonesia menerapkan pemberlakuan sistem kerja WFH (*Work from home*) dan sistem pembelajaran secara daring atau online untuk pendidikan, Masyarakat juga dihimbau untuk melakukan *social distancing* guna mengurangi penyebaran *virus*. Oleh sebab itu internet bukan lagi sebagai gaya hidup atau ketertarikan sementara. Tetapi kebutuhan yang sangat penting bagi keberlangsungan kehidupan masyarakat sehari-hari.

Kebutuhan internet semakin dibutuhkan oleh manusia inilah yang menimbulkan permintaan pasar akan internet. karena adanya peluang besar dalam bisnis industry di bidang telekomunikasi ini, perusahaan-perusahaan di Indonesia saling bersaing menawarkan produk atau layanan di bidang telekomunikasi. Banyak perusahaan yang

menyediakan layanan atau jasa untuk internet, atau yang biasa disebut juga dengan dengan provider seperti *MNC play Biznet, First Media* dan *Indihome*. PT.Telkom Indonesia merupakan salah satu perusahaan telekomunikasi di Indonesia. PT.Telkom memiliki beberapa anak perusahaan, salah satunya adalah PT.Telkom Akses (PTTA) yang bergerak di bidang penyedia layanan konstruksi dan pengelolaan infrastruktur jaringan. Produk dari Telkom Akses adalah *indihome*. *Indihome* merupakan salah satu produk layanan yang berupa paket layanan komunikasi dan data, seperti telepon rumah, internet, dan layanan televisi interaktif. *Indihome* resmi diluncurkan pada tahun 2015. *Indihome* merupakan jaringan internet yang dapat digunakan baik itu dirumah, dikantor-kantor, diperkuliahan maupun dalam dunia bisnis, *Indihome* memberikan kebebasan pada pemakainya untuk mengakses internet. Saat ini, jaringan *Indihome* tersebar diseluruh wilayah di Indonesia. *Indihome* menarik pelanggannya dengan menawarkan berbagai keunggulan dan manfaat produk yang dimiliki, seperti pada layanan *Indihome*, jaringan internet yang digunakan adalah teknologi fiber optik yang lebih stabil dan lebih cepat ketika pelanggan mengakses internet. keunggulan lain yang dimiliki *Indihome* ialah dapat mengirimkan data hingga 300Mbps, dan tahan lama dalam kondisi atau cuaca apapun. Selain itu, *Indihome* juga memberikan beragam pilihan kecepatan dan pilihan paket yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan pelanggannya. (*Indihome, n.d.*).

Indihome berusaha memberikan layanan yang baik kepada masyarakat, namun ada saja permasalahan yang dihadapi yaitu bagaimana cara memuaskan pelanggan agar supaya apa yang menjadi keinginan dan harapan setiap pelanggan dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Kepuasan pelanggan merupakan respon

pemenuhan dari pelanggan terhadap suatu produk atau layanan itu sendiri yang telah memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Menurut Tjiptono (2018) didalam pemasaran, kepuasan pelanggan merupakan faktor utama untuk menentukan keberhasilan suatu perusahaan, karena tujuan sebuah perusahaan dapat tercapai apabila pelanggan merasa puas terhadap suatu produk atau jasa. Jika konsumen telah merasa terpuaskan, maka akan terciptalah suatu hubungan kerja sama yang baik antara konsumen dan pihak perusahaan. Tetapi apabila konsumen tidak merasa terpuaskan oleh layanan yang diberikan dan produk yang digunakan maka yang terjadi adalah konsumen akan meninggalkan dan berpindah pada produk lain. Kepuasan pelanggan tercipta apabila kualitas produk yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan didukung dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Indihome. Pelanggan yang puas akan menghasilkan kesetiaan pelanggan terhadap produk itu sendiri.

Kualitas produk merupakan suatu faktor penting yang mempengaruhi keputusan setiap pelanggan dalam membeli sebuah produk. Kualitas produk harus sepadan dengan ekspektasi pelanggan terhadap produk itu sendiri. Produk yang memiliki keistimewaan akan membuat pelanggan merasa nyaman memakai produk itu sendiri. Oleh karena itu, kualitas dari produk Indihome ini sendiri harus terus diperkaya dan ditingkatkan serta lebih diperhatikan nilai gunanya karena dengan demikian akan mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam menggunakan produk dari Indihome, sehingga hal tersebut akan berdampak baik bagi perusahaan sendiri. Selain kualitas produk Indihome juga perlu memperhatikan kualitas pelayanan terhadap pelanggan, sehingga pelanggan akan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh Indihome. Apabila pelanggan merasa senang akan menghasilkan kesan yang baik di benak konsumen, sehingga ia akan memberikan penilaian terbaik terhadap pelayanan yang diberikan oleh Indihome.

Namun berdasarkan penjelasan dari (CNN Indonesia, 2020), menjelaskan bahwa “banyaknya pelanggan yang memberikan keluhan melalui media sosial twitter karena ketidakpuasan pelanggan terhadap jaringan Indihome yang bermasalah pada saat menjalankan kegiatan *work from home* ditengah pandemi covid-19. Indihome menjadi *trending topic* di twitter yang disebabkan oleh beberapa pengguna Indihome yang menyatakan keluhan mereka karena buruknya kualitas jaringan sehingga tidak dapat mengakses internet. Selanjutnya, terdapat beberapa keluhan pelanggan terkait dengan pelayanan Indihome yang dikatakan kurang memuaskan, pelanggan merasa kurang puas dengan pelayanan *customer service* Indihome, karena lamanya respon yang diberikan dan kurang memberikan solusi atas masalah yang dihadapi pelanggan.” (Nastiti Heni, Hadi Prasetyo, 2021). Terkait masalah ini maka perlu adanya penelitian terbaru untuk menguji seberapa besar pengaruhnya kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan indihome.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti melakukan sebuah penelitian ilmiah yang akan mengambil judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome”. hal tersebut guna untuk mengetahui seberapa besar pengaruhnya variabel tersebut terhadap kepuasan pelanggan indihome.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk dan pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan indihome?
2. Apakah kualitas produk dan pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan indihome?
3. Diantara kualitas produk dan pelayanan manakah yang lebih besar pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan indihome?

1.3 Tujuan Penelitian

Setelah mengetahui rumusan masalah yang akan dihadapi peneliti, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas produk dan pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan indihome
2. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas produk dan pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan indihome
3. Untuk mengetahui manakah diantara kualitas produk dan pelayanan yang lebih besar pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan indihome

1.4 Manfaat Penelitian

Setelah melakukan penelitian, manfaat yang diharapkan bagi peneliti adalah:

- a. Bagi pengembangan ilmu pengetahuan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan khususnya dalam bidang pemasaran, serta dapat dikembangkan bagi peneliti lain untuk digunakan sebagai dasar penelitian selanjutnya.

- b. Bagi perusahaan

Penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan yang dapat dijadikan saran dalam memberikan informasi yang berguna bagi Indihome PT Telkom Indonesia mengenai pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini berfokus pada menganalisis pengaruh kualitas produk dan layanan terhadap kepuasan pelanggan indihome. Lingkup dalam penelitian ini berfokus pada pelanggan indihome yang berada di daerah Jakarta Timur. dan

membahas tentang deskripsi data, pengujian hipotesis, pembahasan hasil penelitian, serta implikasi penelitian.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini terdiri atas 5 bab, berikut sistematika penulisan yang digunakan:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini menjelaskan tentang deskripsi konseptual, penelitian yang relevan dari lima penelitian terdahulu yang relevan, kerangka berpikir serta hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisi tentang desain penelitian, populasi dan sampel penelitian, definisi operasional variabel, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi tentang deskripsi data, pengujian hipotesis, pembahasan hasil penelitian, implikasi penelitian, serta keterbatasan penelitian.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya serta saran kepada pihak-pihak yang berkepentingan terhadap penelitian ini.