

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Umum Telkomsel

Telkomsel adalah operator telekomunikasi seluler yang berbasis teknologi Global System for Mobile Communication (GSM) yang berdiri pada tahun 1995. Hingga saat ini Telkomsel telah menjadi operator telekomunikasi terbesar di Indonesia dengan jumlah pelanggan mencapai 163 juta dan jumlah Base Transmission Station (BTS) sebanyak 189.081 tersebar di seluruh Indonesia.



Gambar 1. 1 Logo Telkomsel

(Sumber: Website Telkomsel. Terdapat pada www.telkomsel.com)

Dengan mengemban misi memberikan layanan dan solusi digital mobile yang melebihi ekspektasi pelanggan, maka Telkomsel selalu mengedepankan teknologi, dimana pada tahun 2020 ini telkomsel mengalami kenaikan payload sebesar 43.8% dan *data user* meningkat sebanyak 5,22% (Laporan tahunan Telkomsel, 2020).

Kenaikan *payload* dan *data user* diiringi dengan pembangunan LTE dan jumlah BTS yang terus bertambah untuk memperluas layanan jaringan, ini merupakan hal yang sangat krusial mengingat layanan jaringan baru yang ditunggu maka pengguna mengharapkan dapat menikmatinya dengan lancar, oleh karena itu perlunya diwaspadai mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Telkomsel, kualitas layanan itu dalam bentuk kualitas jaringan atau (teknis) dan kualitas pelayanan.

1.1.2 Pusat Layanan Pelanggan Telkomsel

Sebagai perusahaan yang fokus kepada pelanggan, Telkomsel memberikan pusat layanan pelanggan dalam berbagai media, baik *offline*, *online*, dan *Call center*. Graha Pari Sraya (Grapari) merupakan pusat layanan pelanggan *offline*, dimana pelanggan bisa mendapatkan berbagai layanan terkait kebutuhan pelanggan secara *offline* dengan mendatangi Grhapari. Sementara MyTelkomsel merupakan pusat layanan pelanggan secara *online*, di mana *smartphone* pelanggan bisa mengunduh aplikasi MyTelkomsel dan menggunakan layanan pelanggan secara *online* melalui *handphone*. Sementara pelanggan juga bisa menghubungi *Call Center* Telkomsel apabila menginginkan layanan pelanggan *by phone*.

Total Grapari Telkomsel di seluruh Indonesia ada 500 lebih, Telkomsel juga menambahkan *mobile* Grapari di beberapa titik lokasi keramaian yang sifatnya *non-permanent*. Dan sebagai bentuk keseriusan melayani pelanggan, ada beberapa Grapari yang ditunjuk untuk melayani selama 24 jam, contohnya Grapari yang berlokasi di Jalan Jendral sudirman no.99 Pekanbaru.

MyTelkomsel sebagai pusat layanan pelanggan *online*, mulai diluncurkan sejak April 2016. *Smartphone* pelanggan baik berbasis Android dan IOS, bisa *men-download* aplikasi MyTelkomsel melalui *Application Store* dan *Google Play*. MyTelkomsel merupakan *One Stop application* yang memudahkan pelanggan untuk mengakses berbagai kebutuhan terkait layanan seluler secara *online*.

Sementara baik pelanggan ataupun non-pelanggan juga bisa menghubungi pusat layanan pelanggan atau Call Center Telkomsel. Untuk pelanggan Telkomsel bisa menghubungi 188, di mana bagi pelanggan *prepaid* dikenakan biaya Rp 300,- setiap terhubung dengan *customer service*, sementara untuk Kartu Halo *free of charge*. Untuk non-pelanggan Telkomsel bisa menghubungi 08071811811 dengan tarif *premium*, sementara bagi pelanggan *roaming* luar negeri bisa menghubungi +628110000333 dan tidak dikenakan biaya.

1.2 Latar Belakang

Komunikasi adalah proses dimana sumber mengirimkan suatu pesan tertentu kepada penerima melalui berbagai saluran (Sarah Trenholm & Arthur Jensen, 1996:4). Teknologi komunikasi modern yang hadir saat ini yang kita kenal mengubah pola kita dalam memperoleh, mengolah, menyimpan, melakukan panggilan dan menyebarkan informasi atau data. Dimulai pada tahun 1984 teknologi seluler pertama kali hadir di Indonesia dengan berbasis teknologi Nordic Mobile Telephone (NMT). (sumber “www.tekno.kompas.com”, 2010).

Generasi perkembangan teknologi seluler ditandai dengan symbol “G” pada setiap teknologinya yaitu 1G, 2G, 3G, 3.5G, 4G dan 5G. teknologi sekarang sudah sangat maju dan semakin tinggi generasinya makan semakin cepat dalam mengakses layanan data (<https://sis.binus>, 2018). Teknologi seluler di Indonesia yang saat ini menjadi topik ada lah teknologi seluler 4G dan sudah dihadirkan oleh beberapa operator seluler secara bertahap, salah satunya telkomsel 4G dimana kepanjangan dari G adalah *generation* alias generasi sedangkan angka di depannya merupakan tingkatannya (<https://sis.binus.ac.id>, 2018)

Berdasarkan gambar 1.2 jumlah pelanggan telkomsel saat ini adalah 169.5 juta pelanggan dan jumlah *data user* berada pada 115.9 juta pelanggan dengan kenaikan *payload* sebesar 43,8% dari tahun 2019, berdasarkan gambar 1.2 dapat dilihat juga ada kenaikan jumlah *data user* sebesar 5,2% dari tahun 2019 sebanyak 110,3 juta dan tahun 2020 sebanyak 115,9 juta dari total seluruh pelanggan telkomsel di Indonesia.



Gambar 1. 2 Total jumlah pelanggan dan *data user* telkomsel

(sumber : Laporan tahunan telkomsel, 2020)

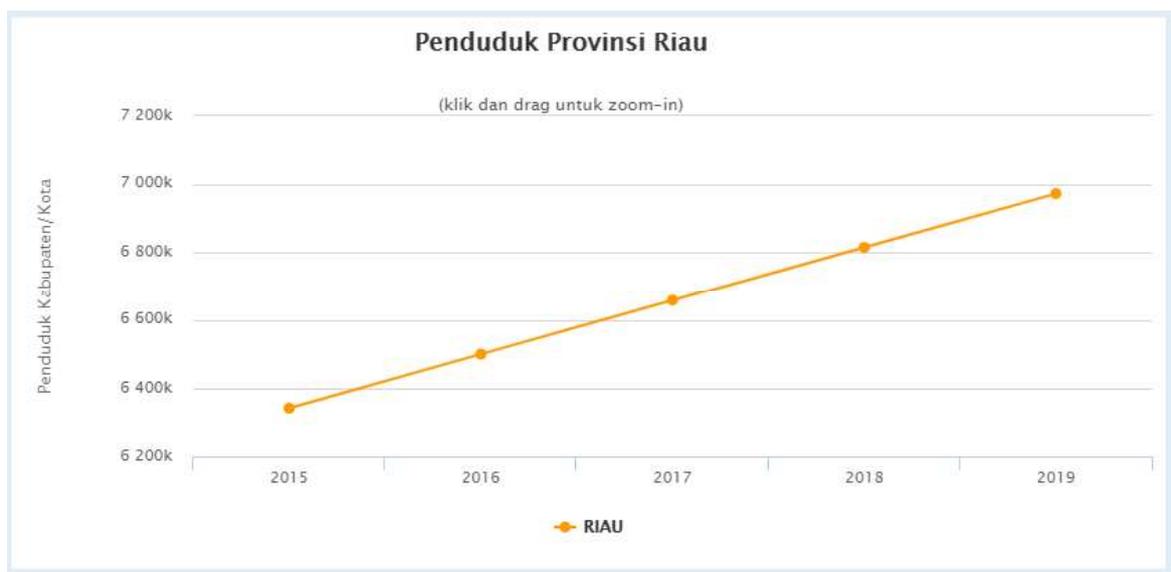
Kenaikan *payload* dan jumlah *data user* seiring dengan pembangunan baru BTS telkomsel di Indonesia dapat dilihat berdasarkan gambar 1.3 jumlah total BTS yang dimiliki oleh telkomsel tahun 2020 sebanyak 231.200 ribu BTS dan total jumlah BTS telkomsel yang on air mengalami kenaikan sebesar 8,9% pada tahun 2020.



Gambar 1. 3 Total pembangunan jumlah BTS Telkomsel dan BTS *on air*
(sumber : laporan tahunan telkomsel, 2020)

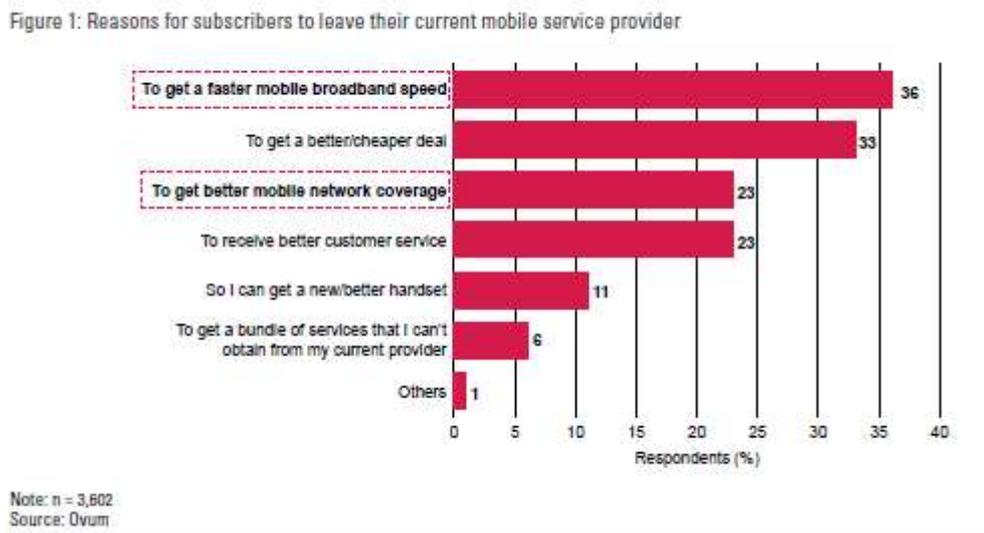
Dengan adanya penambahan pembangunan jumlah BTS Telkomsel pada tahun 2020 sudah 231,2 ribu BTS telkomsel on air di Indonesia maka telkomsel sudah hampir menyentuh 100% dari populasi di Indonesia sudah dapat terlayani oleh jaringan telkomsel dan 78% melayani bisnis digital di jaringan 3G dan 4G (laporan tahunan telkomsel, 2020).

Provinsi Riau, merupakan salah satu provinsi di Sumatera yang pertumbuhan penduduk yang mengalami kenaikan dari 6.344.402.00 jiwa menjadi 6.971.745.00 jiwa dari tahun 2015 sampai tahun 2019, kenaikan penduduk yang pesat di provinsi Riau maka sebaiknya diiringi dengan pengembangan jaringan telkomsel di wilayah provinsi Riau yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan dan juga *experience* pelanggan telkomsel.



Gambar 1. 4 Pertumbuhan penduduk di provinsi Riau
(sumber: BPS Riau)

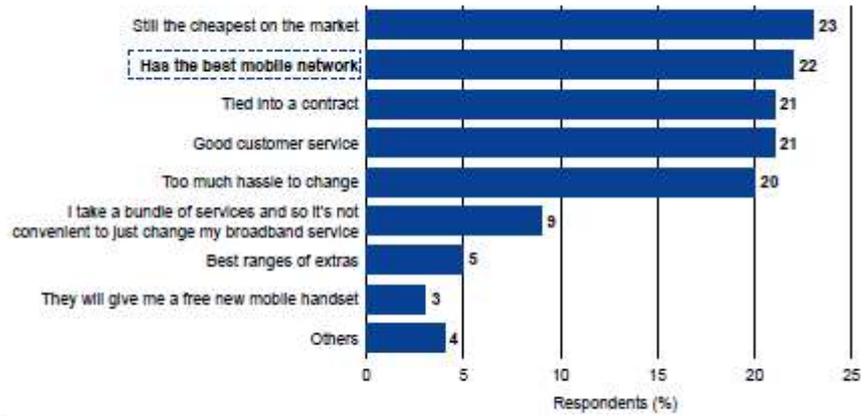
Ovum, adalah sebuah lembaga riset dan konsultasi teknologi layanan seluler. Dalam laporannya tahun 2015 berpendapat bahwa sebanyak 36% pelanggan *churn* atau meninggalkan operator lamanya karena mereka menginginkan yang dapat memberikan kecepatan data atau *speed* untuk melakukan akses internet dan selain itu sebanyak 23% pelanggan menginginkan operator seluler yang dimiliki mereka dapat memberikan cakupan layanan jaringan yang lebih baik atau *coverage* yang luas. Seperti disajikan dalam gambar 1.6 berikut.



Gambar 1. 5 alasan pelanggan meninggalkan operator eksisting

Ovum juga melakukan survey terhadap pelanggan yang masih loyal dengan operator yang dimilikinya dan disajikan oleh gambar 1.7. dalam surveynya ovum menyimpulkan faktor harga juga merupakan porsi terbesar yaitu 23% tetapi juga faktor *best mobile network* merupakan alasan kedua yang menunjang pelanggan agar tetap loyal pada operator yang dimilikinya dan hanya berbeda 1% dengan faktor harga, hal ini menunjukkan betapa pentingnya *best mobile network* untuk tetap dijaga oleh operator selular.

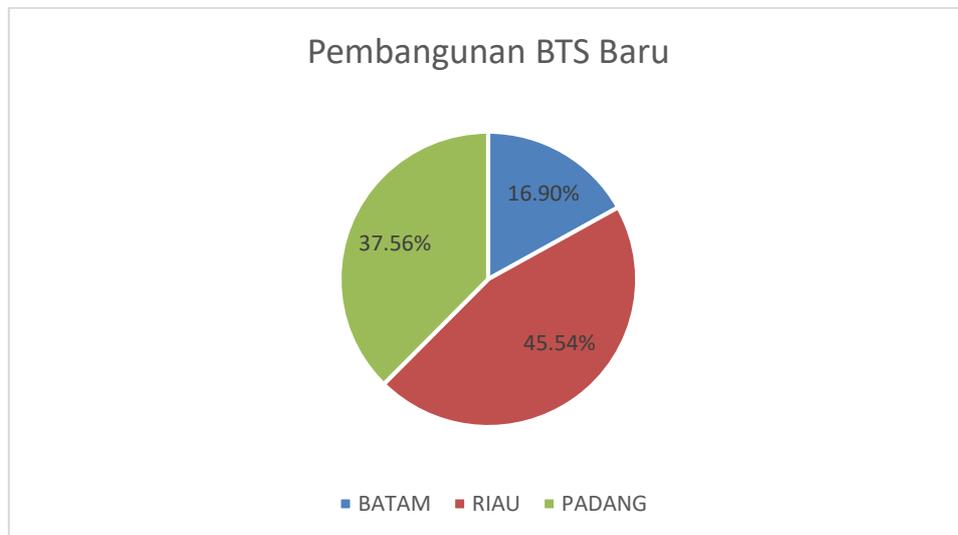
Figure 2: Reasons why subscribers stay with their current mobile service provider



Note: n = 9,036
Source: Ovum

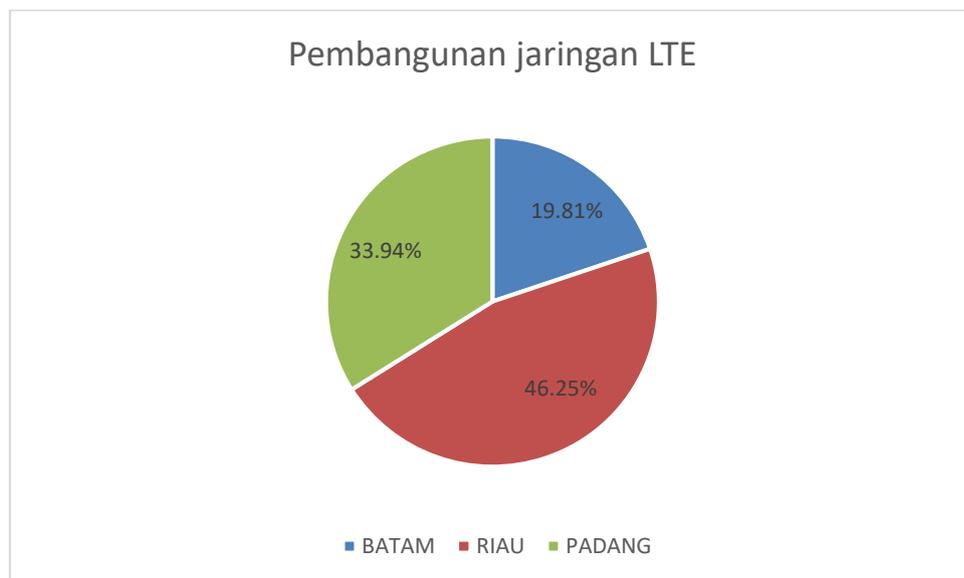
Gambar 1. 6 Alasan Pelanggan Tidak Meninggalkan Operator Eksisting

Berdasarkan data tahun 2019-2020 yang ada saat ini untuk wilayah Riau didapatkan 194 pembangunan BTS baru atau 45,54% dari total pembangunan BTS baru di telkomsel wilayah riau, yang dimana 194 lokasi ini adalah lokasi yang sebelumnya merupakan lokasi yang *blank spot* atau yang memiliki layanan jaringan yang kurang maksimal diakibatkan jauhnya lokasi dari *servicing cell* atau pemancar BTS yang tersedia baik layanan telepon maupun data, oleh karena itu program pengembangan jaringan seluler baru ini diharapkan dapat menjawab kebutuhan akan layanan jaringan yang maksimal agar tercapainya kepuasan layanan jaringan telkomsel. Berikut dilampirkan grafik akan presentasi penambahan jaringan di lokasi yang masih belum terjangkau di telkomsel wilayah Riau.



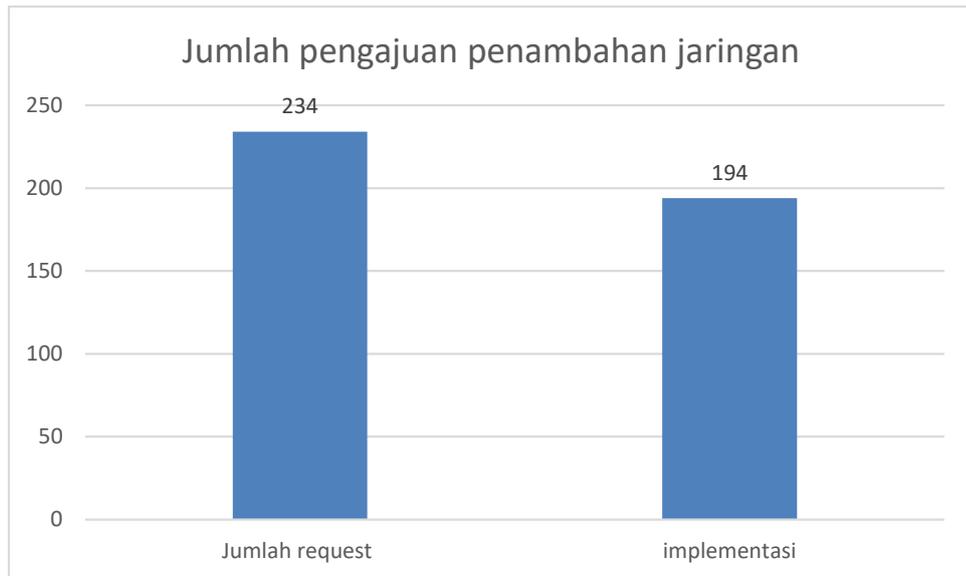
Gambar 1. 7 Presentase pembangunan BTS baru

Selain itu dari data juga didapatkan 46.25% atau 2285 wilayah Riau belum memiliki layanan LTE yang maksimal, dimana layanan jaringan LTE saat ini merupakan tujuan utama untuk menambah kepuasan layanan data dan berdasarkan data tersebut wilayah Riau mendapatkan program penambahan jaringan LTE baru dimana bertujuan agar sebaran LTE semakin luas dan kebutuhan data pelanggan akan layanan LTE dapat terpenuhi dan diharapkan dapat memuaskan pelanggan dan menjawab akan kebutuhan layanan data yang maksimal.



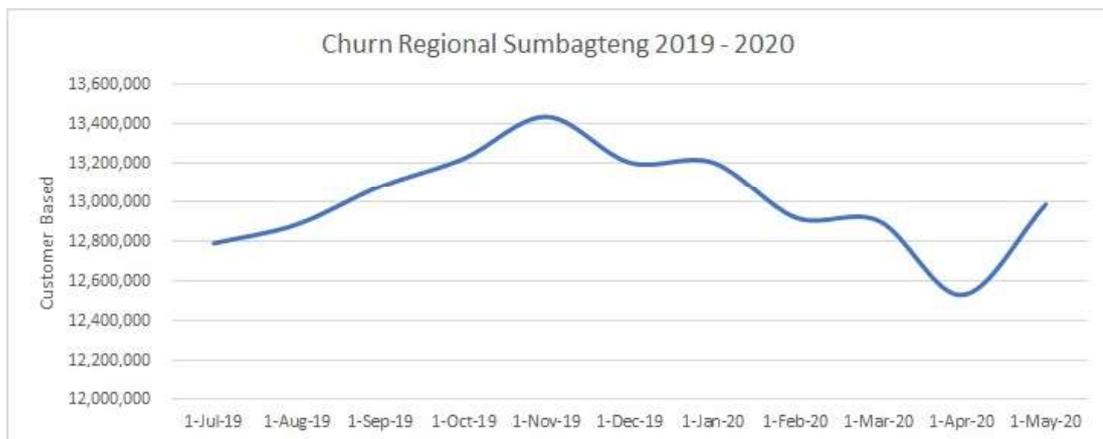
Gambar 1. 8 Presentase penambahan jaringan LTE

Berdasarkan data jumlah pengajuan pembangunan penambahan jaringan pada gambar 1.9 ada 234 lokasi yang mengajukan penambahan jaringan dan sudah terimplementasi sebanyak 194 lokasi dimana masih ada lokasi yang belum terpenuhi penambahan jaringan, dari 194 yang sudah terimplementasi ini juga menambah *coverage* layanan telkomsel namun kualitas jaringan yang sudah terimplementasi juga bervariasi berdasarkan kategori parameter kualitas jaringan, ini mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan telkomsel.



Gambar 1. 9 Jumlah pengajuan penambahan jaringan

Berdasarkan data *churn* telkomsel regional Sumbagteng didapatkan data berikut dalam gambar 1.10 . dari data terakhir dapat disajikan bahwa bulan April 2020 sebanyak 920.122 pelanggan *churn* di telkomsel regional Sumbagteng.



Gambar 1. 10 Grafik nilai Churn Area sumbagteng 2019-2020

Dari data dan fakta yang didapat sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa operator seluler harus semaksimal mungkin menekan *churn rate* pelangganya, dimana pada Telkomsel regional Sumbagteng bulan Maret – April memiliki *churn* 388.200 pelanggan. Artinya dengan ini telkomsel regional Sumbagteng harus fokus mengurangi tingkat *churn rate* yang cukup tinggi ini dimana saat ini trend penggunaan seluler yaitu bergeser kearah pengguna data maka dengan ini operator seluler harus fokus untuk mengedepankan perluasan layanan data dan juga layanan jaringan seluler yang diberikannya.

Dalam penelitian ini penulis ingin mengkaji lebih lanjut dan mengidentifikasi tentang faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dan dampaknya terhadap loyalitas pelanggan pada pengembangan jaringan seluler di Riau berdasarkan data yang disajikan sebelumnya. Dalam hal ini peneliti menggunakan teknik analisis data *structural equation model* SEM, dimana SEM seringkali digunakan untuk analisis multivariate dalam penelitian sosial misalnya tentang kepuasan konsumen, motivasi, komitmen organisasi dan lain lain. Teknik analisis SEM juga mampu menguji penelitian yang kompleks dengan banyak variabel secara simultan.

1.3 Rumusan Masalah

Telkomsel terus memperluas coverage layanan jaringannya untuk menciptakan kepuasan pelanggan dan *experience* yang lebih baik terhadap pelanggan hingga menjangkau wilayah yang belum terjangkau maupun wilayah yang memiliki kualitas jaringan yang kurang bagus diakibatkan terlalu jauhnya posisi *-serving cell* atau lokasi BTS yang melayani. Selain itu perluasan jaringan LTE juga terus dilakukan untuk menjangkau wilayah yang belum dapat dilayani oleh jaringan LTE, dalam rangka memberikan kepuasan layanan seluler telkomsel yang lebih baik dalam layanan data, untuk itu perlu dipelajari dan diteliti pengaruh langsung dari dimensi kualitas pelayanan pada kepuasan dan loyalitas pelanggan telkomsel. Pada penelitian sebelumnya memberikan wawasan tentang pentingnya dari kualitas layanan yang dikategorikan dalam dua kelompok sebagai berikut: dimensi kualitas fungsional termasuk lima SERVQUAL (parasuraman, Zeithaml dan Berry, 1988), yaitu *reability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles*. Menurut penelitian sebelumnya juga beberapa item yang terkait dengan *convenience and complaint handling* juga dimasukkan (Negi,2009). Selanjutnya Dimensi kualitas teknis dalam konteks jaringan seluler bergerak ini terkait dengan kualitas jaringan yang dirasakan pelanggan. Langkah-langkah yang diambil berkaitan dengan dimensi ini berasal dari literatur dan *feedback* yang diperoleh selama wawancara. Yang termasuk cakupan aspek teknis tersebut diambil di beberapa lokasi termasuk jalan raya, pemukiman, di dalam bangunan dimana diukur berdasarkan kejelasan suara dan kecepatan laju data.

Apabila kualitas pelayanan yang diberikan Telkomsel untuk pelanggan telah baik maka akan muncul rasa kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor dari kepuasan pelanggan. Banyaknya penyedia layanan seluler di Indonesia kini membuat Telkomsel harus lebih unggul dari pesaingnya dengan membuat konsumen senang dengan pelayanan yang diberikan oleh konsumen. Oleh

karena itu, penulis di sini ingin meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Telkomsel di wilayah Riau.

Setelah itu berdasarkan data *churn* yang cukup tinggi yaitu sebesar 373.200 pelanggan pada bulan maret-april 2020 di telkomsel Riau peneliti akan meneliti faktor apa saja yang berdampak pada loyalitas pelanggan sehingga dapat menekan angka *churn rate* yang ada di telkomsel Riau.

Dengan adanya penelitian ini diharapkan perusahaan dapat melihat hasil kualitas layanan sebagai ukuran atau takaran kepuasan pelanggan kedepannya dan juga dapat menentukan strategi yang tepat untuk kepuasan layanan selular kepada pelanggan (Al-Hashedi & Abkar, 2017). Selain itu diharapkan juga bisa menekan angka *churn* yang cukup tinggi sebesar 920.122 pelanggan pada bulan juni 2021 di telkomsel Riau.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian diatas, maka yang menjadi rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Seberapa besar penilaian responden terhadap kualitas jaringan dan kualitas layanan?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas jaringan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan?
4. Seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan?
5. Seberapa besar tingkat loyalitas pelanggan?
6. Seberapa besar pengaruh tingkat kepuasan terhadap loyalitas pelanggan?
7. Seberapa besar pengaruh kualitas jaringan dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan secara simultan?
8. Seberapa besar pengaruh kualitas jaringan, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan secara simultan?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk menguji seberapa besar penilaian responden terhadap kualitas jaringan dan kualitas layanan
2. Untuk menguji seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan.
3. Untuk menguji seberapa besar tingkat loyalitas pelanggan.

4. Untuk menguji seberapa besar pengaruh kualitas jaringan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.
5. Untuk menguji seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan
6. Untuk menguji seberapa besar pengaruh tingkat kepuasan terhadap loyalitas pelanggan
7. Untuk menguji seberapa besar pengaruh tingkat kualitas jaringan, kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan secara simultan
8. Untuk menguji seberapa besar pengaruh tingkat kualitas jaringan, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan secara simultan

1.6 Batasan Masalah

Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan kesimpulan terhadap analisis PENGARUH KUALITAS JARINGAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA PENGEMBANGAN JARINGAN SELULER BARU DI RIAU, sehingga dilakukan batasan-batasan antara lain:

1. Pengumpulan data dilakukan pada wilayah Telkomsel regional Sumbagteng tepatnya di Riau, Rokan Hulu
2. Responden yang dipilih adalah pengguna Telkomsel regional Sumbagteng tepatnya di Riau, Rokan hulu
3. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas jaringan dan kualitas layanan selular terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada pengembangan jaringan seluler baru di Riau, Rokan Hulu

1.7 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi lingkungan perusahaan, akademik maupun pelanggan.

1.7.1 Kegunaan teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu mengidentifikasi faktor-faktor kualitas jaringan dan kualitas layanan pelanggan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan serta dampaknya kepada loyalitas pelanggan pada pengembangan jaringan seluler baru di Riau, Rokan Hulu

1.7.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau saran ke operator seluler agar dapat mempersiapkan layanan jaringan dan layanan pelanggan yang sesuai dengan

kebutuhan pelanggan sehingga mampu memberikan kepuasan pelanggan yang akhirnya berdampak pada loyalitas pelanggan.

1.8 Sistematika penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian ini, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal-hal yang dibahas dalam setiap bab dalam penelitian berikut ini:

BAB 1: PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai gambaran terhadap objek penelitian, latar belakang permasalahan, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Bab ini merupakan bagian yang berisi tentang teori-teori yang berkaitan dengan penelitian dan mendukung solusi permasalahan, serta berisi penelitian-penelitian terdahulu sebagai referensi.

BAB 3: METODE PENELITIAN

Bab ini berisi uraian mengenai jenis penelitian yang dibuat, variabel operasional penelitian, tahap penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data.

BAB 4: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan dari hasil penelitian.

BAB 5: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bagian yang berisi kesimpulan dan saran dari penelitian ini.