

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) yaitu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dalam bidang jasa layanan teknologi komunikasi, informasi serta telekomunikasi di Indonesia. Dalam upaya transformasi menjadi perusahaan digital komunikasi. Berdasarkan pada situs web Telkom Indonesia, Telkom memiliki visi misi terbaru pada tahun 2021 yakni, menjadikan telekomunikasi digital pilihan masyarakat yang utama. Sedangkan, pada misi Telkom itu sendiri yaitu mempercepat infrastruktur serta *platform digital* cerdas yang berkelanjutan, ekonomis, mengembangkan digital, serta ekosistem digital dalam memiliki pengalaman digital pelanggan terbaik.



Gambar 1. 1 Logo Telkom Indonesia

Sumber: Telkom.co.id (2021)



Gambar 1. 2 Logo Indihome

Sumber: Indihome.co.id (2021)

Telkom memiliki produk yaitu Indihome. *Indonesia digital home* (Indihome) merupakan produk dari jasa layanan internet PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk dan Indihome memiliki tiga layanan dalam satu paket (*3-in-1*)

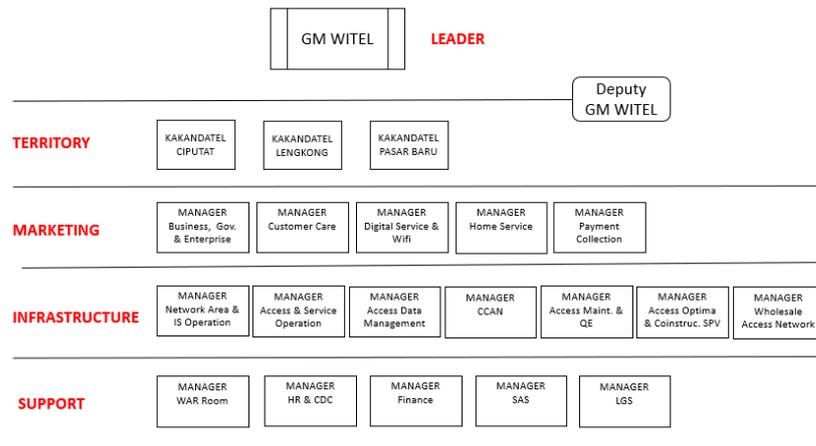
karena selain internet, pelanggan juga dapat saluran telpon dan tayangan TV berbayar. Sejak Indihome ada, yang berlangganan provider internet *Speedy* satu per satu beralih ke Indihome, dikarenakan layanan *Speedy* akan diberhentikan tahun 2015. Kemudian, Indihome resmi diperkenalkan tahun 2015. Dalam penyelenggaraannya, Telkom membangun provider internet rumah dengan konsep serba digital.



Gambar 1. 3 Gedung Graha Telkom BSD – Witel Tangerang

Sumber: Dokumentasi Pribadi (2021)

Telkom memiliki cabang plaza di daerah Tangerang Selatan dengan nama Wilayah Telkom (Witel) Tangerang atau Graha Telkom BSD lokasinya yaitu di Jalan Pahlawan Seribu no.1, Lengkong Wetan, kec. Serpong, Kota Tangerang Selatan. Witel merupakan wilayah usaha telekomunikasi yang merupakan cabang dari perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia dibawah Regional. PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Tangerang memiliki beberapa bagian atau divisi dalam perusahaan. Pada Witel Tangerang terdapat beberapa divisi yaitu *Business Governement & Enterprise Service*, *Customer Care*, *Digital Service & Wifi*, *Home Service*, *Payment Collection*, *Network Area & IS Operation*, *Accses & Service Operation*, *CCAN*, *Access Data Manageent*, *Access Maintenance & OE*, *Access Optima & Construction SPV*, *Wholesale Access Network*, *War Room*, *LGS-HR & CDC*, *Finance*, dan *SAS*.



Gambar 1. 4 Struktur Organisasi Witel Tangerang

Sumber: Asman Unit *Home Service* Witel Tangerang (2021)

1.2 Latar Belakang

Pada saat ini, zaman telah memasuki masa di mana penggunaan internet sudah menjadi kebutuhan primer manusia karena semua kebutuhan manusia tak lepas dari internet. Perkembangan teknologi dan internet kini semakin pesat, terbukti dari sebagian besar masyarakat Indonesia aktif menggunakan internet untuk kegiatan sehari-hari serta penggunaan internet digunakan dalam operasional. Berawal dari hal kecil sampai hal yang rumit semuanya dapat dikendalikan oleh internet apalagi di masa sekarang ini aktivitas kita tak jauh dari dunia digital.

Survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet di Indonesia (2020) dilansir pada katadata.co.id menyatakan bahwa, konsumen internet Indonesia yakni sebesar 196,7 juta pelanggan. Terdapat lima provinsi dengan jumlah pelanggan internet terbanyak yakni provinsi Jawa Barat mencapai 31.5 juta orang, provinsi Jawa Tengah mencapai 26,5 juta manusia, provinsi Jawa Timur mencapai 26,4 juta orang, provinsi Sumatra Utara sebanyak 11,7 juta orang dan provinsi Banten mencapai 10 juta orang. Berdasarkan pernyataan Dirjen Aptika dilansir pada kominfo.go.id, dalam tahun 2021 konsumen internet Indonesia meningkat sebanyak 202,6 juta pelanggan jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya.

Dilansir pada situs web teknologi.bisnis.com Jamalul Izza selaku Ketua Asosiasi Pengguna Jasa Internet Indonesia (APJII) mengungkapkan bahwa, provider internet yang banyak diminati masyarakat yakni Indihome, Firstmedia, CBN, serta Biznet yaitu memiliki sebesar 9,8 persen, 1,2 persen, 0,5 persen dan 0,4 persen (APJII, 2020). Selain itu, Jamal juga menyatakan bahwa “Rata-rata

masyarakat Indonesia mengharapkan kecepatan internet 10-20 Mbps. Sedangkan biaya untuk pengeluaran internet dengan sebesar Rp300.000-400.000 per bulannya”. Dimana hal ini menunjukkan keberagaman preferensi konsumen terhadap harga dan kebutuhan mereka terhadap kecepatan internet. Dibawah ini dapat dilihat kelebihan serta kekurangan dan harga dari ke-4 provider dilansir pada yakni:

- Indihome

PREMIUM & DELUXE		VALUE		Netizen 1 (Inet + Phone 100* + Movin)	
Indihome Package	Price (Ici STB + ONT)	Indihome Package	Price (Ici STB + ONT)	Indihome Package	Price (ONT)
Deluxe 10Mbps Phone 1.000* + HSI 10 Mbps + Essential + Indikids Lite	Rp 460.000	Value 10 Mbps Phone 100* + Use Entry	Rp 330.000	Inet 10Mbps	Rp 285.000
Premium 20Mbps Phone 1.000* + HSI 20 Mbps + Essential + Indikids Lite + IndiMovie 2	Rp 630.000	Value 20 Mbps Phone 100* + Use Entry	Rp 430.000	Inet 20Mbps	Rp 385.000
Inet 30Mbps Phone 1.000* + HSI 30 Mbps + Essential + Indikids + IndiMovie 2	Rp 820.000	Value 30Mbps Phone 100* + Use Entry	Rp 590.000	Inet 30Mbps	Rp 545.000
Inet 40Mbps Phone 1.000* + HSI 40 Mbps + Essential + Indikids + IndiMovie 2 + Indimovie 1	Rp 995.000	Value 40Mbps Phone 100* + Use Entry	Rp 690.000	Inet 40Mbps	Rp 645.000
Inet 50Mbps Phone 1.000* + HSI 50 Mbps + All Channel (ex-Dynasty & Indigame)	Rp 1.250.000	*Normally closed		Add On UseTV	
Inet 100Mbps Phone 1.000* + HSI 100 Mbps + All Channel (ex-Dynasty & Indigame)	Rp 1.750.000	PRODUCT PACKAGE 3P 2P		Netizen 2 (Inet + Usee New Entry)	
				Indihome Package Price (Ici STB + ONT)	
				Inet 10Mbps	Rp 315.000
				Inet 20Mbps	Rp 415.000
				Inet 30Mbps	Rp 575.000
				Inet 40Mbps	Rp 675.000
				Add On POTS	

Gambar 1. 5 Daftar Harga Produk Indihome Tangerang

Sumber: myIndihome.co.id (2021)

Dilansir pada situs web weakwings.blogspot.com (2020), Indihome memiliki beberapa kelebihan yaitu memiliki area yang luas hingga ke pelosok terdapat jaringan, memiliki promosi yang menarik perhatian konsumen, serta memiliki banyak pilihan paket layanan internet yang lebih bervariasi. Adapun kekurangan yang dimiliki Indihome yaitu harga yang relatif mahal jika dibandingkan dengan provider lain. Harga termurah dari Indihome yaitu Rp. 330.000 dengan layanan paket 10Mbps.

- First Media

FIRST		DISPON 30		SONY SPEED ALL		SONY ALL	
Package	Price	Package	Price	Package	Price	Package	Price
FAMILY HD 10 Mbps + 119 Channels	Rp. 231.000/bulan	FAMILY HD PLUS 20 Mbps + 119 Channels	Rp. 320.000/bulan	DLITE HD 35 Mbps + 128 Channels	Rp. 389.000/bulan	ELITE HD 60 Mbps + 151 Channels	Rp. 501.000/bulan
EAZY HD 2 Mbps + 75 Channels	Rp. 144.000/bulan	EAZY HD PLUS 3 Mbps + 75 Channels	Rp. 177.000/bulan	SUPREME HD			

Gambar 1. 6 Daftar Harga Produk Firstmedia

Sumber : firstmediaindonesia.com (2021)

Berdasarkan informasi dari situs web weakwings.blogspot.com (2020), First Media memiliki beberapa kelebihan diantaranya harga serta kebijakannya stabil, penanganan dalam *customer service* yang cepat ketika pelanggan menyampaikan keluhan, serta layanan TV kabel memiliki variasi *channel* yang banyak. Namun, adapun kekurangan yang dimiliki oleh First Media yaitu harga sedikit mahal jika dibandingkan dengan Indihome, area jaringan yang dimiliki masih terbatas, dan ketika upload *speed* masih terbilang lambat. Paket termurah yang dimiliki oleh First Media yaitu Rp. 231.000 dengan layanan paket internet 10 Mbps.

- CBN

FIBER 15 Upgrade gaya hidup digitalmu	SPEED BOOST 3 months Up To 50 Mbps Normal Speed 15 Mbps	Rp 299.000 <small>/month</small> FREE 1 MONTH SUBSCRIPTION!	<ul style="list-style-type: none"> Symmetrical Upload and Download Speed 5GB CBN Mail Dens.TV+ access All Channels 3 Months
FIBER 30 Streaming tanpa nunggu	SPEED BOOST 3 months Up To 100 Mbps Normal Speed 30 Mbps	Rp 399.000 <small>/month</small> FREE 1 MONTH SUBSCRIPTION!	<ul style="list-style-type: none"> Symmetrical Upload and Download Speed 5GB CBN Mail Dens.TV+ access All Channels 3 Months
FIBER 50 Gaming tanpa lemot	SPEED BOOST 6 months Up To 100 Mbps Normal Speed 50 Mbps	Rp 799.000 <small>/month</small> FREE 1 MONTH SUBSCRIPTION!	<ul style="list-style-type: none"> Symmetrical Upload and Download Speed 5GB CBN Mail Dens.TV+ access All Channels 3 Months

Gambar 1. 7 Daftar Harga Produk CBN

Sumber: cbn.id (2021)

Seperti dilansir pada finansialku.com (2021) kelebihan yang dimiliki oleh CBN yaitu koneksi internet dengan cepat, waktu layanan pelanggan selama 24 jam dan akses pembayaran tagihan dengan mudah, sedangkan kekurangan yang dilansir pada mediakonsumen.com yaitu dalam pelayanannya tidak memenuhi kepuasan pelanggan serta tidak ada jaminan untuk pelanggan. Paket termurah yang dimiliki oleh CBN yaitu Rp. 299.000 dengan paket internet 50Mbps.

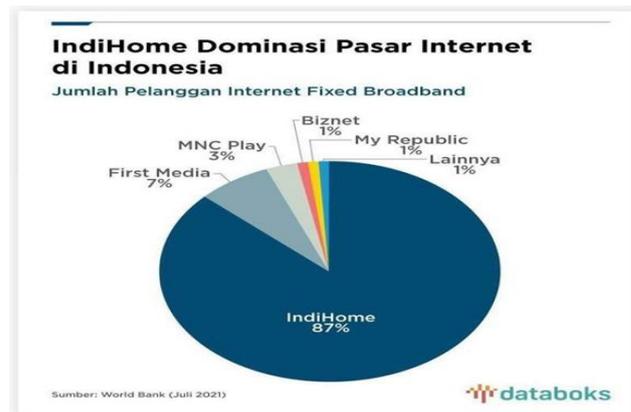
- Biznet

Paket	Kecepatan	Harga
Biznet Home Internet 1A	50 Mbps	Rp. 300,000
Biznet Home Internet 2A	100 Mbps	Rp. 450,000
Biznet Home Gamers 3A	100 Mbps	Rp. 600,000

Gambar 1. 8 Daftar Harga Produk Biznet

Sumber: daftarpaket.co.id (2021)

Dilansir pada oolean.id (2020) biznet memiliki kekurangan serta kelebihan yaitu terbatasnya jangkauan jaringan Biznet diseluruh daerah Indonesia, adanya paket internet dengan tanpa batasan kuota, harganya masih terjangkau. Adapun kekurangannya yaitu sedikitnya pilihan kecepatan internet serta kantor cabang hanya terdapat di kota besar Indonesia. Paket termurah dari Biznet yaitu Rp. 300.000 dengan paket internet sebesar 50 Mbps.



Gambar 1. 9 Jumlah Pelanggan Internet Fixed Broadband

Sumber: akuratnews.com (2021)

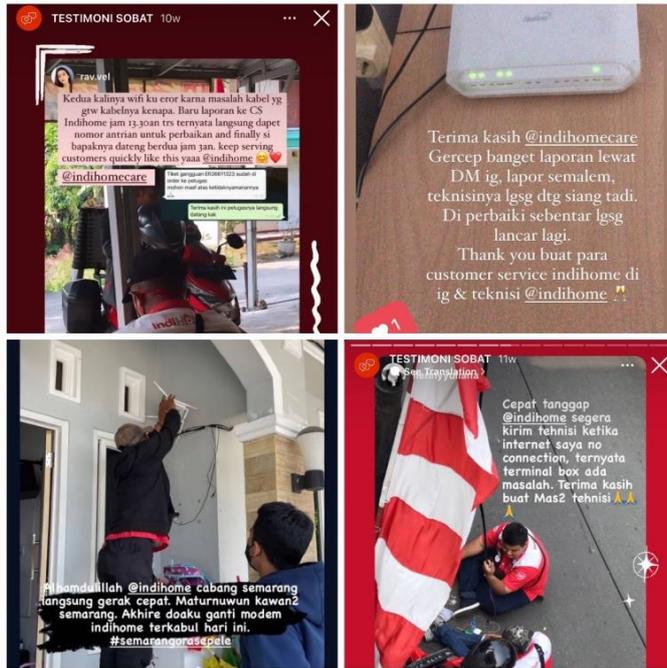
Berdasarkan laporan world bank pada situs akuratnews.com (2021) pelanggan yang memakai Indihome jika dibanding dengan para pesaing cukup jauh, seperti First Media mencapai posisi kedua dengan pangsa pasar berjumlah 7 persen. Kemudian, MNC Play yang dengan pangsa pasar sebesar 3 persen. Selanjutnya, posisi keempat dan kelima, Biznet dengan MyRepublic memiliki pangsa pasar tidak melebihi 1 persen. Hal ini menunjukkan bahwa Indihome banyak diminati oleh masyarakat Indonesia.

Berdasarkan riset oleh *Business Consultant* secara kualitatif dalam situs merdeka.com (2020) terhadap pelanggan pengguna *Fixed Broadband* di Indonesia khususnya wilayah Jakarta, Bekasi, dan Surabaya mengungkapkan bahwa, untuk proses repair atau perbaikan gangguan yang dimiliki Indihome membutuhkan waktu 2 hari, First Media hanya 7 hari, Biznet memerlukan waktu 3 hari, MyRepublic 4 hari, serta MNC Play dengan waktu 2 hari. Berdasarkan hasil survei *Enciety Business Consult* dilansir pada cnbcindonesia.com tahun 2021 pelanggan internet *fixed broadband* yang berlangganan paket dengan kecepatan dibawah 150 Mbps di Indonesia yang diwakili oleh Jakarta serta Surabaya menunjukkan bahwa, Indihome menjadi provider internet yang mempunyai kesesuaian antara paket harga, kecepatan

download yang diminati oleh pelanggan. Pada hasil kedua survei diatas menunjukkan bahwa Indihome memiliki kualitas layanan yang sudah sesuai dan survey tersebut sudah sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Lewis dan Booms dalam buku Tjiptono dan Chandra (2016:125) mengenai kualitas layanan.

Namun, Indihome juga pernah mengalami gangguan koneksi. SVP *Corporate Communication & Investor Relation Telkom* yaitu Ahmad Reza mengatakan bahwa, Indihome sedang terjadi masalah pada gangguan jaringan internet di seluruh *fiber optic* indihome dikarenakan *problem system* dari laut Jawa, Sumatera serta Kalimantan area Batam Pontianak (Kompas.com, 2021). Hal ini yang menyebabkan terjadinya gangguan di berbagai wilayah seluruh Indihome. *Vice President Corporate Communication PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk*, Pujo Purnomo mengungkapkan "Kami menyampaikan bahwa sempat terjadi penurunan kualitas layanan dikarenakan terjadinya trafik dari Jakarta menuju Batam dalam jalur alternatif menjadi penyebab munculnya gangguan pada link utama," (Bisnis.tempo.co, 2021).

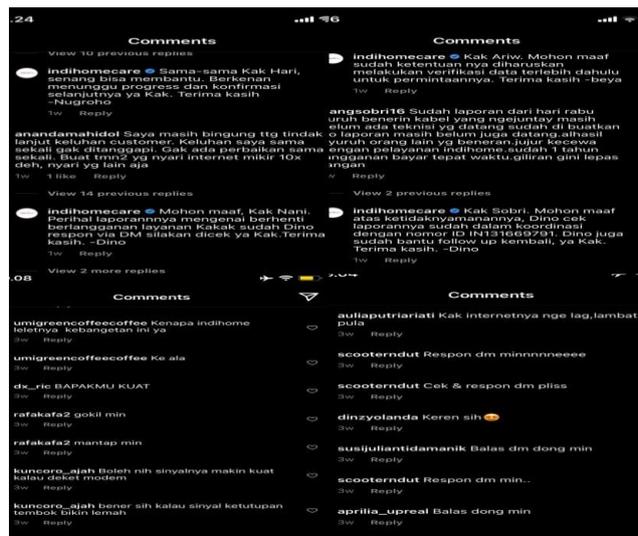
Meskipun demikian, gangguan koneksi tersebut tampak cepat ditangani oleh pihak Indihome. Dari hasil penelusuran peneliti pada *social media* yakni Instagram @indihome mengenai testimoni pelanggan menunjukkan bahwa, mudahnya menghubungi Indihome ketika mengalami kendala secara umum bisa melalui berbagai media elektronik, mulai dari aplikasi Myindihome, media sosial, *Call 147* dan juga bisa langsung datang ke plaza Telkom yang sudah tersedia di semua wilayah.



Gambar 1. 10 Testimoni Pelanggan Indihome Terhadap Kualitas Layanan

Sumber: Instagram @indihome (2021)

Adapun permasalahan yang sering dihadapi oleh pihak Indihome, jika dilihat dari Instagram @indihomecare terdapat banyaknya keluhan pada gangguan teknik yang mempengaruhi kinerja kualitas layanan. Kemudian, tanggapan pihak Indihome berdasarkan pengalaman pelanggan yang peneliti temukan di *social media* khususnya pengaduan keluhan Indihome melalui Instagram @indihomecare dalam gambar 1.11 yaitu:



Gambar 1. 11 Permasalahan dan Tanggapan Indihome

Sumber: Instagram @indihomecare (2021)

Berdasarkan gambar 1.11 terlihat bahwa pelanggan Indihome mengajukan keluhan serta pihak Indihome menjawab beberapa keluhan dari pelanggan di *social media* Instagram @indihomecare dengan memberikan solusi atau informasi atas keluhan yang nantinya akan ditangani sesuai dengan wilayah pengguna Indihome tersebut. Jika dilihat secara umum, pelanggan yang memiliki keluhan teknis seperti modem los lampu merah, jaringan lambat, tidak bisa *browsing* dan lainnya maka akan disampaikan ke bidang teknis sedangkan untuk masalah non teknis seperti keluhan di *billing* akan disampaikan ke pembayaran, pergantian paket akan disampaikan ke bidang *marketing* dan lainnya. Proses penanganan keluhan untuk produk Indihome dapat dilakukan melalui telepon 147, Aplikasi My Indihome, *social media* seperti twitter, Instagram, dan lainnya serta dapat datang ke Plaza Telkom diseluruh wilayah Indonesia dengan menyebutkan nomor Indihome beserta keluhannya.

Dalam situs myindihome.id tahun 2020, Indihome dibagi menjadi 7 wilayah regional. Regional merupakan persebaran jaringan internet di seluruh wilayah Indonesia. Berdasarkan data *speedtest* dalam situs detik.com (2021) menunjukkan bahwa, dibandingkan dengan wilayah Jakarta, Bekasi, dan lainnya wilayah Tangerang menjadi kota dengan internet paling cepat di seluruh wilayah Indonesia.

Berdasarkan data dari asisten manager unit *home service* Witel Tangerang, jika dilihat dari *market share*, *revenue share* dan *speed-price range* wilayah Tangerang dan Tangerang Selatan, terbukti bahwa Indihome memiliki *market share* serta *revenue share* yaitu 68,78 persen serta 58,83 persen, ini berarti menunjukkan bahwa Indihome memiliki pangsa pasar serta pendapatan terbanyak jika dibandingkan dengan provider lainnya seperti Myrepublic, First Media, Biznet Home, dan XL Home. Adapun *speed-price range* yang dimiliki Indihome lebih banyak jika dibandingkan dengan provider lainnya cukup memiliki layanan dan harga yang sama.

IndiHome	MuRepublic	FIRST MEDIA	Biznet Home	HOME
MARKET SHARE				
68.78%	8.78%	15.33%	5.03%	2.09%
REVENUE SHARE				
58.83%	12.36%	17.44%	9.19%	2.19%
SPEED - PRICE RANGE				
10-300 Mbps 380rb - 3,9 jt	30-500 Mbps 305rb - 6 jt	15-300 Mbps 371rb - 3,1 jt	75-150 Mbps 325rb - 775rb	30-1 Gbps 274rb - 1 jt

Gambar 1. 12 Provider Internet Wilayah Tangerang dan Tangerang Selatan

Sumber: Asman Unit *Home Service* Witel Tangerang (2021)

Berdasarkan data pada gambar 1.13 Wilayah Telkom Tangerang telah mendapatkan berbagai *reward* CFU (penghargaan dari direktur *consumer* yang menangani segmen perumahan kepada seluruh Witel Indonesia) di TW-1 2020, salah satunya yakni *Best Customer Experience*. *Best Customer Experience* dinilai dari penanganan keluhan terbaik, penanganan gangguan terbaik, dan juga kepuasan pelanggan. Namun, pada TW-2 hingga TW-4 di tahun 2020, Indihome Witel Tangerang tidak lagi mendapatkan *Best Customer Experience*. Hal ini mengindikasikan adanya permasalahan atau penurunan pada ketiga aspek yang menjadi dasar penilaian *Best Customer Experience*.

REWARD CFU	
TW-1 2020	Best Customer Experience # 1 CFU CONS
TW-1 2020	Best Revenue CNOP #2 CFU WIBS
TW-2 2020	Best Order Handling Non-CNOP #3 CFU WIBS
TW-2 2020	Best Revenue CNOP #2 CFU WIBS
TW-3 2020	Best Revenue CNOP #2 CFU WIBS
TW-4 2020	Best Revenue CNOP #1 CFU WIBS

Gambar 1. 13 Reward dari Telkom Indonesia

Sumber: Asman Unit *Home Service* Witel Tangerang (2021)

Untuk memastikan hal tersebut, maka penulis mencari gambaran terkini terkait kualitas layanan, penangan keluhan pelanggan, serta kepuasan pelanggan Indihome Witel Tangerang dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 30 orang pelanggan Indihome Witel Tangerang. Hasil dari pra-penelitian mengenai kualitas layanan, kepuasan pelanggan serta penanganan keluhan pelanggan pada Indihome Witel Tangerang dalam Tabel 1.1, Tabel 1.2, dan Tabel 1.3.

TABEL 1. 1
HASIL PRA-PENELITIAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
1	Kecepatan internet yang Anda (pelanggan) rasakan selama memakai produk Indihome sudah sesuai dengan paket yang Anda beli	0%	23%	37%	40%
2	Pihak Indihome cepat dan tanggap dalam melayani Anda (pelanggan)	0%	27%	33%	40%
3	Pihak Indihome memberikan jaminan yang jelas jika terjadi kesalahan/kegagalan dalam layanan	0%	20%	40%	40%
4	Pihak Indihome melayani Anda (pelanggan) dengan sopan dan santun	0%	3%	37%	60%
5	Pihak Indihome memberikan layanan yang nyaman dan mudah bagi Anda (pelanggan)	0%	13%	40%	47%

Sumber: Olahan Peneliti (2021)

Hasil dari variabel kualitas layanan pada Indihome Witel Tangerang berdasarkan 30 responden yaitu:

- a. Berdasarkan jawaban pertanyaan pertama, terlihat bahwa sebesar 40% responden menjawab dengan sangat setuju, dan 37% menjawab setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa, kecepatan internet yang mereka rasakan selama memakai produk Indihome sudah sesuai dengan paket yang dibeli.
- b. Berdasarkan jawaban pertanyaan kedua, 40% responden memilih sangat setuju dan 33% menjawab setuju, hal ini mengindikasikan bahwa pelanggan merasa pihak Indihome sudah cepat dan tanggap dalam melayani pelanggan.
- c. Berdasarkan jawaban pertanyaan ketiga, terlihat hasil yang seimbang antara responden yang memilih sangat setuju dan setuju (tiap nilai sebesar 40%). Hal

ini disimpulkan bahwa, responden merasa bahwa pihak Indihome telah memberikan jaminan yang jelas jika terjadi kesalahan/kegagalan dalam layanan.

- d. Berdasarkan jawaban pertanyaan keempat, mayoritas responden yakni 60% menjawab sangat setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa pelanggan telah merasa bahwa pihak Indihome telah melayani pelanggan dengan sangat sopan dan juga santun.
- e. Berdasarkan jawaban pertanyaan kelima, 47% responden menjawab sangat setuju, dan 40% menjawab setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa menurut pelanggan pihak Indihome telah memberikan layanan yang nyaman dan mudah bagi pelanggan.

TABEL 1. 2
HASIL PRA-PENELITIAN TERHADAP PENANGANAN
KELUHAN PELANGGAN

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
6	Penanganan yang pihak Indihome lakukan terhadap komplain yang saya kirimkan/laporkan sudah efektif dan efisien	3%	13%	57%	27%
7	Penanganan yang pihak Indihome lakukan terhadap komplain yang saya kirimkan/laporkan menurut saya sudah adil	0%	10%	67%	23%
8	Indihome memiliki informasi mengenai prosedur pengiriman/pelaporan Penanganan Keluhan Pelanggan yang mudah dipahami	0%	13%	53%	33%

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
9	Indihome menyelesaikan Penanganan Keluhan Pelanggan dengan cepat	7%	27%	40%	27%
10	Anda merasa puas dengan keseluruhan penanganan Penanganan Keluhan Pelanggan dari Indihome	0%	23%	43%	33%

Sumber: Olahan Peneliti (2021)

Hasil dari variabel Penanganan Keluhan Pelanggan pada layanan Indihome berdasarkan 30 responden yaitu:

- a. Berdasarkan pertanyaan keenam, mayoritas responden yakni 57% menjawab setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa penanganan yang pihak Indihome lakukan terhadap komplain yang pelanggan kirimkan/laporkan sudah efektif dan efisien.
- b. Berdasarkan pertanyaan ketujuh, mayoritas responden yakni 67% menjawab setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa penanganan yang pihak Indihome lakukan terhadap komplain yang pelanggan kirimkan/laporkan sudah adil.
- c. Berdasarkan pertanyaan kedelapan, 33% responden menjawab sangat setuju, dan 53% menjawab setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa pihak Indihome memiliki informasi mengenai prosedur pengiriman/pelaporan Penanganan Keluhan Pelanggan yang mudah dipahami.
- d. Berdasarkan pertanyaan kesembilan, terlihat bahwa sebanyak 27% responden menjawab sangat setuju, dan 40% menjawab setuju. Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa Indihome menyelesaikan Penanganan Keluhan Pelanggan dengan cepat.
- e. Berdasarkan pertanyaan kesepuluh, terlihat bahwa sebanyak 33% responden menjawab sangat setuju, dan 43% menjawab setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan puas dengan keseluruhan penanganan Penanganan Keluhan Pelanggan dari Indihome.

TABEL 1. 3
HASIL PRA-PENELITIAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
11	Harga yang ditawarkan Indihome sudah terjangkau untuk Anda	0%	3%	67%	30%
12	Kualitas layanan indihome sudah sesuai dengan ekspektasi Anda	0%	40%	33%	27%
13	Anda puas terhadap kualitas produk Indihome	0%	33%	40%	27%
14	Anda bangga menggunakan Indihome sebagai provider internet Anda	3%	30%	33%	33%
15	Sistem pembayaran Indihome memudahkan Anda untuk membayar dimana saja	0%	0%	37%	63%

Sumber: Olahan Peneliti (2021)

Hasil dari variabel kepuasan pelanggan pada layanan Indihome berdasarkan 30 responden yaitu:

- a. Berdasarkan jawaban pertanyaan kesebelas, mayoritas responden yakni 67% menjawab sangat setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa harga yang ditawarkan Indihome sudah terjangkau oleh pelanggan.
- b. Berdasarkan jawaban pertanyaan keduabelas, 40% responden menjawab tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan Indihome belum sesuai dengan ekspektasi pelanggan
- c. Berdasarkan jawaban pertanyaan ketigabelas, 40% menjawab setuju meskipun demikian, terdapat 33% orang menjawab tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian pelanggan masih cukup banyak yang belum puas terhadap kualitas produk Indihome

- d. Berdasarkan jawaban pertanyaan keempatbelas, terlihat hasil yang seimbang antara responden yang menjawab sangat setuju dan setuju (masing-masing sebesar 33%). Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa bahwa pelanggan bangga menggunakan Indihome sebagai provider internetnya.
- e. Berdasarkan jawaban pertanyaan kelimabelas, mayoritas responden yakni 63% menjawab sangat setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa sistem pembayaran Indihome telah memudahkan pelanggan untuk membayar dimana saja.

Dari ketiga variabel diatas, masih terdapat responden menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju, contohnya pernyataan pada variabel kualitas layanan, menunjukkan 27% responden merasa pihak Indihome tidak cepat dan tanggap dalam melayani mereka dan 23% responden berpendapat bahwa kecepatan internet yang mereka rasakan selama memakai produk Indihome tidak sesuai dengan paket sudah dibeli. Di variabel lainnya yakni penanganan keluhan konsumen menunjukkan hasil bahwa 30% pelanggan merasa Indihome tidak menyelesaikan keluhan pelanggan dengan cepat dan 27% merasa tidak puas dengan keseluruhan penanganan keluhan pelanggan dari Indihome. Lalu di variabel kepuasan pelanggan, hasil kuesioner menunjukkan sebanyak 40% responden berpendapat bahwa kualitas layanan Indihome tidak sesuai dengan ekspektasi mereka dan sebanyak 33% responden merasa tidak puas terhadap kualitas produk Indihome.

Melihat hal tersebut maka diharapkan pihak Indihome Witel Tangerang mampu meningkatkan kepuasan pelanggannya salah satunya yakni dengan cara meningkatkan kualitas layanan dan penanganan keluhan pelanggan. Pada hasil penelitian terdahulu berjudul “Analisis Jalur Kualitas Pelayanan PT. Telkom Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Melalui Penanganan Keluhan Pada Akun Twitter @telkomcare” tahun 2018 oleh Desak Made Puspita Dewi menunjukan hasil bahwa, penanganan keluhan dapat menjadi mediasi pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan fenomena yang diuraikan serta dilengkapi dengan data yang tersedia dan pra-penelitian yang dianalisis oleh peneliti, maka disimpulkan bahwa peneliti berminat untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Pengaruh Kualitas**

Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Penanganan Keluhan Pelanggan sebagai Variabel *Intervening* (Studi pada Pengguna Indihome Wilayah Telkom Tangerang)”.

1.3 Identifikasi Masalah

Dalam latar belakang yang peneliti uraikan diatas, peneliti akan mengidentifikasi masalah yang diteliti yaitu:

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Indihome Witel Tangerang?
2. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap penanganan keluhan pelanggan Indihome Witel Tangerang?
3. Bagaimana pengaruh penanganan keluhan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan Indihome Witel Tangerang?
4. Apakah penanganan keluhan pelanggan dapat memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Indihome Witel Tangerang?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis dan mengetahui:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Indihome Witel Tangerang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap penanganan keluhan pelanggan Indihome Witel Tangerang.
3. Untuk mengetahui pengaruh penanganan keluhan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan Indihome Witel Tangerang.
4. Untuk mengetahui peran penanganan keluhan pelanggan sebagai mediator antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Indihome Witel Tangerang.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Aspek Praktis

Dari penelitian ini, peneliti mengharapkan agar menjadi saran serta masukan untuk Witel Tangerang dalam memperbaiki kualitas layanan Indihome dengan memahami keinginan pelanggan terhadap keluhannya

kemudian, akan membantu untuk menciptakan kepuasan pelanggan dalam penggunaan produk Indihome.

1.5.2 Aspek Teoritis

Pada penelitian ini diharapkan untuk memperbanyak dan menyempurnakan ilmu dalam bidang pemasaran, khususnya terkait kualitas layanan produk serta kepuasan pelanggan. Selain itu, dalam temuan yang didapatkan pada penelitian ini diharapkan untuk dijadikan rujukan penelitian kedepannya.