

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran Umum Penelitian

PT Telkom Indonesia merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan dan teknologi informasi dan komunikasi dan jaringan telekomunikasi Indonesia, Sejarah awal PT Telkom Indonesia di mulai pada tahun 1965 melayani kegiatan usaha menyediakan jasa layanan telpon tetap kabel (*fixed wire line*), jasa telpon tetap nirkabel (*fixed wireless*), jasa telpon bergerak (*mobile service*), penyedia jasa internet salah satunya Speedy. Speedy merupakan broadband akses internet dari PT. Telkom Indonesia yang berkualitas tinggi bagi perumahan serta SME (*Small Medium Enterprise*).

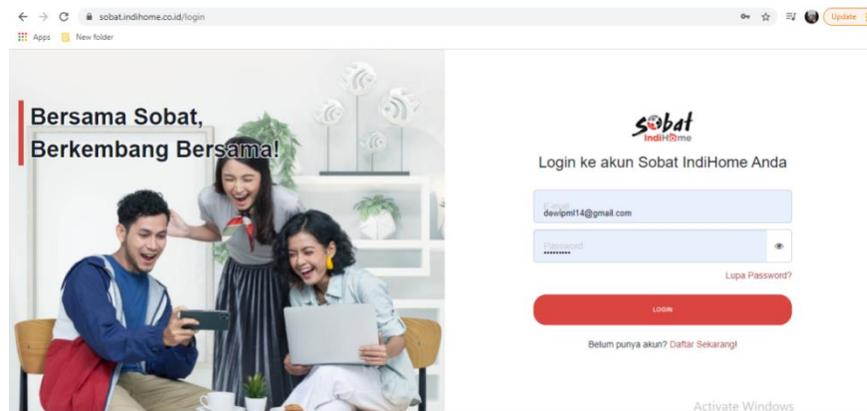


**Gambar 1.1 Logo IndiHome**

Sumber: <https://www.indihome.co.id/>, 2021

Kegiatan usaha PT Telkom Indonesia bertumbuh dan seiring dengan adanya perkembangan teknologi, informasi dan digitalisasi, PT Telkom Indonesia menghentikan layanan speedy. Pada awal 2015 layanan speedy tersebut dialihkan kepada layanan baru yang bernama IndiHome. IndiHome merupakan layanan telekomunikasi dari Telkom yang jaringan tulang punggungnya (*backbone*) memakai kabel secara optik. Layanan Indonesia Digital Home atau IndiHome menyediakan paket *Triple Play* yaitu gabungan internet dengan kecepatan tinggi dengan *fiber optic* yang memiliki kecepatan hingga 100 Mbps selain itu juga memiliki layanan TV kabel, dan telpon.

Keadaan demografi di Pemalang, jika dilihat dari usia penduduk cenderung di dominasi oleh kelompok umur muda. Keadaan ekonomi Pemalang setiap tahunnya menunjukkan pertumbuhan yang positif, dengan penduduk yang rata-rata menengah ke atas. Sasaran target pasar PT. Telkom Kandatel Pemalang adalah semua kalangan umur 18 sampe 50 tahun. Strategi pemasaran yang digunakan melalui media online dan media periklanan konvensional. Penggunaan saluran pemasaran online seperti sosial media dan website dapat memudahkan bisnis dalam memasarkan produknya sehingga dapat menjangkau lingkup pasar di seluruh Indonesia.



**Gambar 1.2.**  
**Sobat IndiHome**

Sumber : <https://sobat.indihome.co.id/login>

Layanan Sobat IndiHome ini dapat memenuhi kebutuhan pelanggan agar dapat memudahkan dalam melihat promo dan pemesanan produk IndiHome pesanan bisa dilakukan kapan saja. PT Telkom Kandatel Pemalang menggunakan media online dalam memasarkan produknya seperti sosial media berupa instagram, facebook, twitter dan *webstore*. Tujuan digunakannya media *online* agar dapat memperluas bisnisnya di era digital. Beberapa channel penjualan pada PT Telkom Indonesia merupakan strategi global untuk menjangkau pelanggannya dalam mempermudah jaringan internet.

Kehadiran situs dan layanan online dapat memudahkan pelanggan dalam menjangkau produk Telkom. Karakter pelanggan Telkom yang mayoritas kalangan yang memiliki karir, anak sekolah dan mahasiswa/I yang membutuhkan jaringan internet dengan berbagai keperluan

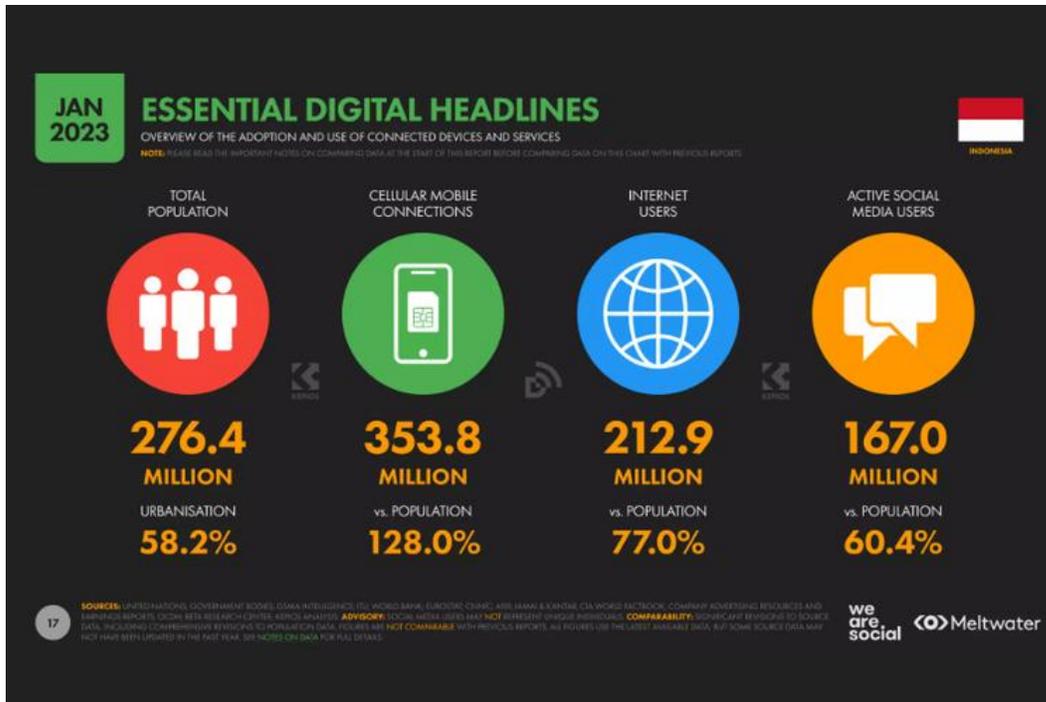
pelanggan terhadap produk-produk telkom. Beberapa layanan yang tersedia yaitu pengajuan jaringan internet telkom, telkom indie home, jaringan tv kabel dan pemasangan jaringan telepon.

Kantor ini juga dapat menerima aduan atau keluhan jika ada masalah pada jaringan telkom pelanggan. Pengaduan juga dapat dilakukan via online baik dari website, telkom online lewat sosial media resmi telkom dan kontak telkom care / service. Informasi mengenai kuota telkom billing atau paket-paket jaringan internet juga dapat didapatkan melalui kontak, sosial media dan kantor resmi telkom.

## **1.2 Latar Belakang Penelitian**

Seiring dengan berkembangnya teknologi secara pesat, terutama dalam bidang informasi dan komunikasi, kebutuhan masyarakat modern akan layanan internet yang praktis, mudah, dan efisien meningkat. Apa lagi dimasa pandemic ini untuk mendapatkan sesuatu seperti komunikasi, Internet dapat menyediakan hal tersebut, dimasa sekarang ini internet berperan sangat penting untuk memenuhi semua kegiatan seperti kegiatan belajar, kerja, dan kegiatan lainnya. Di era digital saat ini hampir semua hal dapat dilakukan dengan menggunakan internet, mulai dari berkomunikasi, pendidikan, perdagangan, dan lain-lain. Hal tersebut mengakibatkan kebutuhan masyarakat akan konsumsi internet meningkat dari waktu ke waktu. Maka diperlukan jaringan bagus yang mampu mencukupi kebutuhan yang tinggi masyarakat akan konsumsi internet tersebut.

Menurut Mardikantoro, A. dan Wibowo, S. (2018:1) berpendapat bahwa Teknologi yang canggih dengan jaringan internet memudahkan interaksi secara langsung antara konsumen dan pelaku bisnis, apapun bisa dilakukan baik sekedar mencari informasi ataupun menjalankan bisnis. Berikut data pengguna internet di Indonesia, yang ditunjukkan dalam gambar dibawah ini.

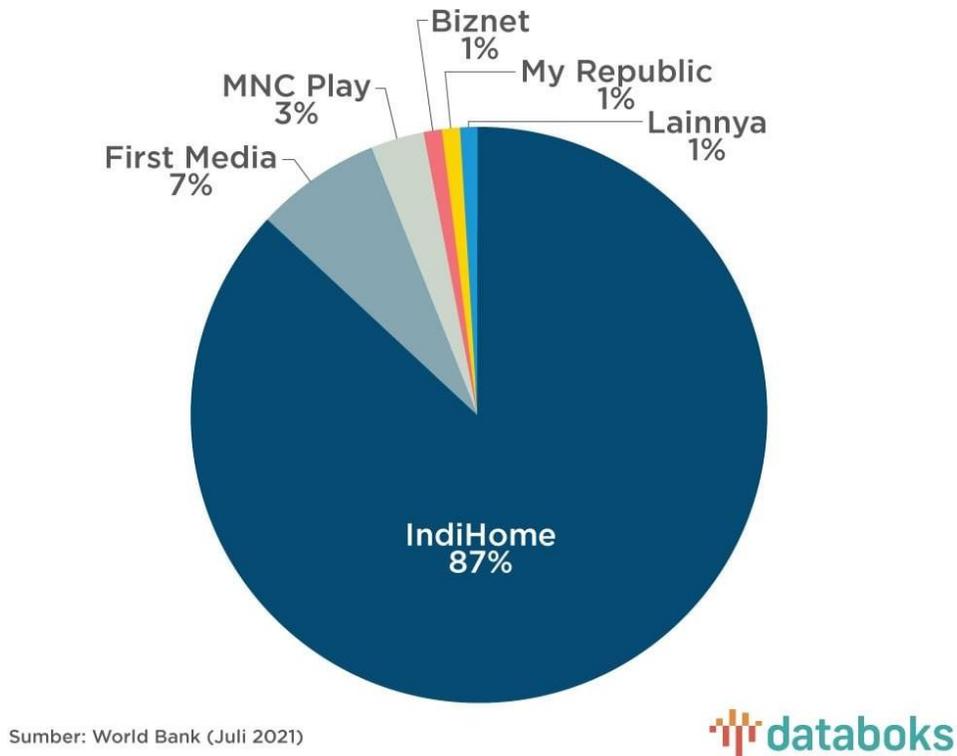


**Gambar 1.3**  
**Data Pengguna Internet 2023**  
 Sumber : [Kompas.com](https://www.kompas.com)

Berdasarkan gambar 1.3 diketahui jumlah pengguna internet di Indonesia per Januari tahun 2023, tercatat mencapai 212,9 juta pengguna, menurut laporan terbaru dari *We Are Social* dan Meltwater bertajuk "*Digital 2023*". Jumlah ini naik dari tahun sebelumnya. Pada tahun 2022 lalu, *We Are Social* menyebut jumlah pengguna internet di Indonesia berkisar 202 juta pengguna. Artinya, jumlah pengguna internet di Indonesia naik sekitar 10 juta pengguna atau 5% dari tahun sebelumnya. Dalam data yang sama, total populasi Indonesia disebut mencapai 276,4 juta jiwa per Januari tahun 2023, meningkat 1,8 juta dari total populasi per 2022 lalu. Dengan kata lain, penetrasi internet di Indonesia saat ini mencapai 77% atau 212,9 juta jiwa. Sementara sisanya, yaitu sekitar 23% atau 63,51 juta jiwa, belum terhubung dengan jaringan internet. Dengan perubahan gaya hidup masyarakat sekarang ini yang dalam aktivitasnya tidak terlepas dari penggunaan teknologi sebagai sarana pendukung dalam melakukan berbagai aktivitas, sehingga membutuhkan akses informasi yang beragam, mudah, cepat, dan handal maka dari itu peluang sekaligus tantangan bagi operator layanan jasa internet untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut.

Sekarang tidak sedikit perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi yang menyediakan jasa pelayanan internet, yang secara tidak langsung bersaing dalam memperebutkan pasar atau konsumen. Berikut *market share* pelanggan internet *fixed broadband* di Indonesia, yang ditunjukkan dalam gambar dibawah ini.

### Jumlah Pelanggan Internet Fixed Broadband



**Gambar 1.4**  
**Market Share internet fixed broadband di Indonesia**  
Sumber : <https://gizmologi.id/>

Berdasarkan gambar 1.4 diatas, IndiHome bukan satu-satunya perusahaan di industri *internet fixed broadband* di Indonesia, namun ada banyak kompetitor skala nasional dan lokal seperti First Media, Biznet, My Republic, MNC Play, dan lainnya. Dari data diatas dapat dilihat bahwa Indihome mendominasi pasar dengan perolehan 87%, disusul oleh First Media sebesar 7%, MNC Play 2%, Biznet dan My Republic masing-masing sebesar 1%. Perusahaan-perusahaan tersebut saling berkompetisi dalam memperluas pasar yang masih besar ini. Dengan kompetisi yang ketat tersebut, mau tak mau layanan *internet fixed broadband* besutan Telkom

Indonesia tersebut harus terus berupaya meningkatkan kualitas layanan, untuk memenangkan persaingan bisnis dan menjadi *market leader internet fixed broadband* di Indonesia.

Menurut Kotler (2016), kualitas pelayanan adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kualitas pelayanan menjadi suatu hal yang penting untuk diperhatikan dalam bisnis yang menyediakan jasa, karena hal ini tentu akan menjadi suatu pertimbangan bagaimana suatu strategi pemasaran yang akan dilakukan oleh perusahaan tersebut. Dengan kualitas pelayanan perusahaan dapat mengetahui seberapa besar kepuasan konsumen pada produk yang ditawarkan. Oleh karena itu Indihome Pemalang sebagai penyedia jasa layanan internet, harus mampu memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

## INDIHOME PEMALANG

Jl. Pemuda No.36, Mulyoharjo, Kabupaten Pemalang, Jawa Tengah

Tulis ulasan

4,0 ★★★★★ 281 ulasan

E

[Redacted Name]

3 ulasan

★★★★★ 6 bulan lalu

Untuk teknisi yang kemaren kesini cuma sebentar dengan alasan ada alat ketinggalan terus tidak balik lagi, anda luar biasa, sudah hampir 1 Minggu lebih WiFi nggak bisa ngangkat internet, ini internet buat kerja sama ngerjain tugas kuliah paham, untuk Indihome teknisi utamakan PROFESIONAL & TANGGUNG JAWAB.

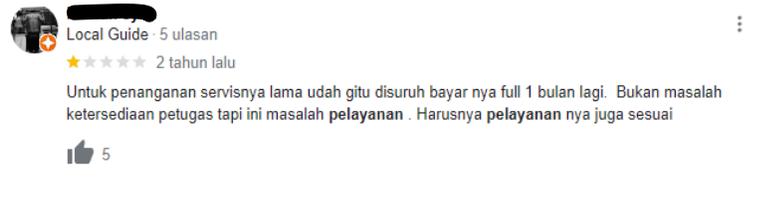
👍 1

## INDIHOME PEMALANG

Jl. Pemuda No.36, Mulyoharjo, Kabupaten Pemalang, Jawa Tengah

Tulis ulasan

4,0 ★★★★★ 281 ulasan ⓘ



### **Gambar 1.5** **Ulasan Konsumen Indihome Pemalang**

Sumber : [google review](#)

Berdasarkan gambar 1.5 mengenai ulasan konsumen indihome pemalang, walaupun secara keseluruhan rating Indihome Pemalang sudah terbilang baik dengan rating empat, namun masih terdapat beberapa konsumen yang mengeluhkan terhadap pelayanan berdasarkan pengalaman konsumen. Ulasan yang didapat dari konsumen secara tidak langsung kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yang sudah berlangganan atau yang akan mulai berlangganan, Salah satu perilaku konsumen sebelum membeli produk akan mencari informasi mengenai produk tersebut, biasanya salah satu informasi tersebut terdapat dari ulasan konsumen yang sudah memakai produk tersebut. Ulasan yang didapat dari konsumen akan lebih dipercaya karna berdasarkan pengalaman konsumen.

Berdasarkan latar belakang, dan data diatas, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang diduga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga hal ini menjadi bahan pertimbangan yang penting bagi penulis dalam menentukan topik penelitian mengenai “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN” (Studi Pada Pelanggan Indihome Kota Pemalang 2023).

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan dengan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka terdapat beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan Indihome Kota Pematang Siantar.
2. Bagaimanakah tanggapan responden terhadap kepuasan pelanggan Indihome Kota Pematang Siantar.
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Indihome Kota Pematang Siantar.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dengan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka terdapat beberapa tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan Indihome Kota Pematang Siantar.
2. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Kota Pematang Siantar.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Indihome Kota Pematang Siantar.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat yang baik kepada pihak – pihak yang terkait didalamnya serta bagi para pembaca. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah dan mengembangkan ilmu pengetahuan pada bidang manajemen pemasaran khususnya kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan menjadikan bahan evaluasi pada PT Telkom Indonesia untuk lebih mengetahui bagaimana pentingnya kualitas pelayanan kepuasan terhadap konsumen yang menggunakan produk IndiHome.

## **1.6 Batasan Penelitian**

Dalam penelitian ini ada batasan - batasan masalah agar penelitian yang dilakukan lebih fokus dan dapat diperoleh hasil yang sesuai dengan perumusan masalah. Pembatasan suatu penelitian digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa batasan masalah dan ruang lingkup dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel yang diteliti diantaranya: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan.
2. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah yaitu konsumen IndiHome di Kota Pematang.
3. Jangka waktu penelitian ini dimulai dari bulan Januari 2023 hingga Juli 2023.