

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan zaman mengakibatkan adanya peningkatan globalisasi di bidang teknologi informasi sehingga informasi dapat diketahui dengan cepat. Pihak yang ingin berkembang mengikuti perkembangan teknologi informasi tersebut karena pengetahuan dan pemanfaatan teknologi informasi merupakan suatu tuntutan zaman. Dengan mengikuti perkembangan teknologi informasi kita dapat mengetahui informasi global, pengiriman berita serta data, dan sebagainya.

Salah satu teknologi informasi adalah *Interconnected Network* atau lebih kita kenal dengan sebutan internet yaitu sebuah sistem komunikasi global yang menghubungkan komputer-komputer dan jaringan-jaringan komputer di seluruh dunia. Internet yang menyediakan akses untuk layanan komunikasi yang tersebar di seluruh Indonesia bahkan seluruh dunia.

Saat ini internet seperti dunia kedua bagi manusia, hampir semua kegiatan yang bisa dilakukan di dunia nyata juga bisa dilakukan di dunia maya ini. Mulai dari bersosialisasi hingga berbisnis dan memperoleh pendapatan tambahan.

Persaingan dunia industri yang semakin ketat secara langsung maupun tidak langsung mendorong setiap perusahaan industri, tak terkecuali PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk (PT. Telkom) sebagai industri informasi dan telekomunikasi untuk terus-menerus selalu meningkatkan kualitasnya agar tetap eksis dan unggul dibanding dengan para pesaing bisnisnya. Oleh karena itu, perusahaan selalu melakukan perubahan dan perbaikan ke arah yang lebih baik

di berbagai aspek. Salah satu cara untuk mengetahui performa perusahaan saat ini adalah melalui informasi dari pelanggan mengenai kepuasan terhadap layanan yang telah diberikan oleh PT. Telkom khususnya di Kecamatan Kota Kabupaten Pamekasan.

Sejak tahun 2004 lalu, PT Telkom sebagai penyelenggara telekomunikasi terbesar di Indonesia, meluncurkan produknya yang berupa layanan akses Internet broadband berbasis teknologi ADSL (*Asymmetric Digital Subscriber Line*) yang disebut Speedy. Dengan layanan ini, jaringan akses telepon pelanggan ditingkatkan kemampuannya menjadi jaringan digital berkecepatan tinggi, sehingga selain mendapatkan fasilitas telepon, pelanggan juga dapat melakukan akses internet dengan kecepatan yang tinggi (sampai dengan 384 Kbps). Speedy memberikan koneksi ke internet yang lebih cepat dibanding menggunakan layanan *dial-up* biasa. Koneksi Speedy memiliki kecepatan mengunduh hingga maksimal 1 Mbps dan kecepatan mengunggah mencapai maksimal 128 Kbps. Layanan *dial-up* hanya memberikan kecepatan maksimal 56 Kbps (www.telkomspeedy.com).

Speedy memiliki banyak keunggulan dibanding dengan *internet service provider* (ISP) lain. Di mana Speedy menggunakan kabel telepon sehingga koneksi tidak mudah putus saat digunakan, koneksi yang lebih cepat dibanding *provider* lain serta terdapat berbagai pilihan paket internet yang bisa dikatakan harganya cukup terjangkau. Serta dengan pendaftaran, beserta modemnya yang diberikan secara gratis.

Namun keunggulan-keunggulan yang dimiliki Speedy tidak menjamin 100% bahwa layanan internet yang diberikan oleh PT. Telkom tersebut dapat memuaskan pelanggannya tanpa menimbulkan rasa kecewa. Berikut ini adalah

beberapa keluhan yang diungkapkan konsumen Speedy melalui situs jejaring sosial *Facebook*:

Tabel 1.1

Keluhan Pelanggan Speedy yang Diungkapkan Melalui Facebook

No	Nama Facebook	Keluhan	Posting Date
1	Reddi	Pihak TelkomSpeedy hanya berjanji untuk menangani keluhan pelanggan, namun tidak ada realisasi	11 Maret 2013
2	Andy Action's	Sudah daftar Speedy tetapi belum ada realisasi hingga 1 bulan	20 Februari 2013
3	Yans Sinoerat	Kecepatan internet Speedy tidak seperti yang dijanjikan	6 Februari 2013
4	Zaneta Faozy Alhafit	Kecepatan internet Speedy tetap lambat walaupun sudah ganti paket yang lebih cepat	21 Januari 2013
5	Heri Bhodonk Afrizal	Paket Up To 2 MBPs Tarif Rp.1000.000, namun jaringan putus terus	12 januari 2013
6	Ruth Mary Tobing	Sudah 11 tahun berlangganan namun kualitas pelayanan belum memadai dalam memuaskan pelanggan	29 Agustus 2012
7	Harto Ashwyn	Belum ada penanganan sejak 5 hari sebelumnya komplain tentang koneksi yang putus	10 Maret 2012
8	Rena Pricilia	Layanan Speedy sering <i>error</i>	19 Februari 2012
9	Rizky Adhitya Putra	Rugi akibat kecepatan internet turun 50%	26 Januari 2012
10	Dey Agusta	Virus TelkomSpeedy pada <i>web browser Mozilla Firefox</i>	30 September 2011

Sumber: <http://www.facebook.com/pages/KELUHAN-SPEEDY-INDONESIA/129752360396045?sk=wall>

Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas

pelayanan (Kotler, 2007). Sebagai pihak yang membeli dan mengkonsumsi jasa, pelanggan yang menilai tingkat kualitas pelayanan sebuah perusahaan.

Pada umumnya masalah yang dirasakan pelanggan internet Speedy di Kecamatan Kota Kabupaten Pamekasan adalah lamanya penanganan keluhan-keluhan tentang gangguan jaringan internet. Para petugas lapangan yang bertugas menangani masalah teknis jaringan internet butuh waktu cukup lama untuk mendatangi rumah pelanggan Speedy yang sedang mengalami gangguan. Hal ini juga disebabkan oleh adanya pelanggan lain yang mempunyai keluhan yang sama, sehingga para petugas lapangan harus mendatangi secara bergantian kepada para pelanggan tersebut.

Para pelanggan internet Speedy khususnya di Kecamatan Kota Pamekasan mengharapkan bahwa pihak PT. Telkom dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan lebih baik lagi dari sebelumnya. Sehingga pelanggan mencapai kepuasan yang diharapkan dari pelayanan yang diberikan oleh PT. Telkom dan PT. Telkom juga bisa mendapatkan lebih banyak pelanggan yang mungkin akan meningkat setiap tahunnya, mengingat bahwa untuk masa yang akan datang, jaringan internet akan sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk kelancaran berbisnis dan berkomunikasi.

Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA INTERNET SPEEDY”** (Studi pada Pelanggan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk di Kecamatan Kota Kabupaten Pamekasan).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka masalah yang akan dirumuskan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah variabel-variabel kualitas pelayanan (reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa internet Speedy di Kecamatan Kota Kabupaten Pamekasan?
2. Apakah variabel-variabel kualitas pelayanan (reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa internet Speedy di Kecamatan Kota Kabupaten Pamekasan?
3. Dari variabel-variabel kualitas pelayanan (reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik), variabel manakah yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa internet Speedy di Kecamatan Kota Kabupaten Pamekasan?

1.3 Tujuan Penelitian

Sedangkan tujuan penelitian ini berdasarkan identifikasi masalah diatas adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel-variabel kualitas pelayanan (reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa internet Speedy di Kecamatan Kota Kabupaten Pamekasan.
2. Untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel-variabel kualitas pelayanan (reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik)

secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa internet Speedy di Kecamatan Kota Kabupaten Pamekasan.

3. Untuk mengetahui variabel manakah dari kualitas pelayanan (reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) yang berpengaruh paling besar terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa internet Speedy di Kecamatan Kota Kabupaten Pamekasan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini dapat memberikan manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung, khususnya dan umumnya bagi pihak-pihak yang berkepentingan antara lain:

- a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan menambah wawasan dan pengetahuan penulis dan melengkapi ilmu yang telah didapatkan selama dibangku perkuliahan. Selain itu, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar studi perbandingan dan sebagai bahan referensi bagi penelitian-penelitian yang sejenis.

- b. Bagi Perusahaan

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan pemasaran, khususnya mengenai strategi pemasarannya.

- c. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai acuan oleh pihak lain sebagai referensi dalam penelitian selanjutnya.

d. Bagi Pihak lain

Sebagai referensi awal atau sumber informasi dan sumbangan atau pengkajian topik-topik yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas dalam tulisan ini ataupun untuk melakukan penelitian pada bidang yang sama.