

BAB I

PENDAHULUAN

Bab pendahuluan berisi penjelasan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat, batasan dan asumsi dalam penelitian serta sistematika penulisan dari penelitian yang akan dilakukan.

1.1 Latar Belakang

Menurut Ilham (2020) penyedia jasa layanan internet yang biasa dikenal dengan *internet service provider* (ISP) adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang internet. Perusahaan ini menawarkan sebuah jasa layanan kepada Masyarakat agar bisa terhubung ke internet. Akibat adanya perusahaan tersebutlah kita dapat terhubung ke internet. Kita dapat terhubung ke Internet dengan banyak cara, salah satunya cukup menghubungkan ISP melalui modem atau yang sering di dengar dengan WIFI. ISP di Indonesia sendiri memiliki wadah legalitas yaitu Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII).

PT. Loveika Host Nusantara (Lhost) adalah satu-satunya perusahaan swasta yang bergerak dalam bidang telekomunikasi yaitu sebagai *Internet Service Provider* (ISP) yang ada di Kabupaten Tuban. Ada beberapa ISP yang masuk dan melayani area di Kabupaten Tuban sehingga menjadi Perusahaan pesaing dari Lhost itu sendiri. ISP yang ada di Kabupaten Tuban antara lain yaitu IndiHome, Biznet, ALDM dan lain sebagainya. Lhost sendiri memiliki cakupan area yang cukup luas yaitu mampu menjangkau seluruh Kabupaten Tuban. Target pasar perusahaan ini yaitu warga Kabupaten Tuban khususnya yang ingin memiliki akses internet di rumahnya dengan penawaran paket yang sangat terjangkau. Selain itu, perusahaan ini juga menggandeng UMKM yang ada di Kabupaten Tuban. Pelayanan yang ditawarkan oleh Lhost salah satunya adalah Internet Rumah. Layanan ini di alokasikan menjadi dua jenis yaitu dengan *wireless* dan dengan kabel fiber optik. Berdasarkan data keluhan pelanggan pada bulan agustus ada 8 laporan, bulan September ada 62 laporan dan bulan oktober ada sebanyak 56 laporan, diantaranya adalah kerusakan alat, kabel fiber bindig, kabel putus, kabel lan rusak, link terminator down, modem rusak, redaman tinggi, router eror, sfp rusak, traffic anjlok

dan lain sebagainya, tentunya hal ini akan menimbulkan sebuah rasa kecewa pelanggan yang akan berdampak pada perusahaan.

Berdasarkan uraian beberapa permasalahan diatas dan mengacu terhadap penelitian sebelumnya, maka penelitian ini digunakan metode *Quality Funtcion Deployment* (QFD) yang memiliki tujuan mengetahui seberapa besar indeks kepentingan dari pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan Lhost. Analisis ini digunakan sebagai acuan penilaian konsumen dalam tingkat kepentingan kualitas pelayanan dengan tingkat kinerja kualitas pelayanan yang bertujuan untuk mengetahui item-item atribut layanan yang dianggap penting oleh konsumen yang masih belum memuaskan atau mungkin layanan yang perlu ditingkatkan terutama dalam bidang penyedia jasa layanan internet di Lhost.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimana upaya peningkatan kualitas Layanan yang harus dilakukan oleh Lhost?
2. Usulan perbaikan apa yang harus dilakukan oleh Lhost untuk meningkatkan Layanan Internet?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Mengetahui indikator kualitas utama yang harus diperbaiki pada Layanan Internet Lhost.
2. Memberikan usulan pada Lhost guna upaya peningkatan Layanan Internet.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan efek penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk upaya meningkatkan kualitas layanan dengan memperbaiki kepuasan pelanggan dalam bidang jasa layanan internet.

2. Bagi Mahasiswa

Pengaplikasian *Quality Function Deployment* (QFD) dalam analisis kepuasan pelanggan pada layanan jasa.

1.5 Batasan Penelitian

Batasan penelitian ini bertujuan agar pembahasan tidak terlalu meluas, ada beberapa batasan penelitian yaitu sebagai berikut.

1. Penelitian ini dilakukan di *Converage Area* PT. Loveika Host Nusantara yang ada di Rengel, Tuban.
2. Pengambilan data berbentuk *sample*, yang berada pada *Converage Area* PT. Loveika Host Nusantara yang ada di Rengel, Tuban.

1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika penelitian digunakan agar mudah memahami proses penulisan penelitian ini, berikut merupakan beberapa tahapan sistematika penelitian yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, pembatasan masalah dan sistematika penulisan penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi penjelasan tentang uraian-uraian yang diambil dari literatur-literatur yang ada hubungannya dengan permasalahan yang dihadapi.

BAB III METODE PENELITIAN

Berisi tentang tahapan pemecahan sebuah masalah dan langkah pemecahan permasalahannya sesuai dengan metode yang digunakan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang data yang sudah dikumpulkan dan kemudian dilakukan pengolahan data sehingga menjawab dari tujuan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang kesimpulan dari penelitian dan juga akan diberikan saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN