

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT Telkom Pamekasan merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang telekomunikasi. Dengan adanya perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi saat ini semakin mengalami kemajuan dan kompleksitas dalam kebutuhan berkomunikasi antar individu diberbagai masyarakat. Kemudahan dalam berkomunikasi memberikan motivasi setiap masyarakat untuk dapat berinteraksi secara mudah dan cepat serta terhubung dimana dan kapanpun saja. Perusahaan jika ingin berhasil dalam persaingan yang ketat harus memiliki strategi perusahaan yang paham dengan perilaku konsumen. Perusahaan yang cerdas juga berusaha memahami proses pembelian pelanggan secara penuh, ketika semua pengalaman pelanggan saat pembelajaran, memilih, menggunakan, bahkan menyingkirkan produk. [1]

Berdasarkan Data *Statista* 2019 menunjukkan pengguna internet di Indonesia pada tahun “2017 sebanyak 84 juta pengguna, pada 2018 sebanyak 95 juta pengguna, pada tahun 2019 sebanyak 107 juta pengguna, pada tahun 2020 sebanyak 119 juta pengguna, pada 2021 sebanyak 131 juta pengguna, pada tahun 2022 sebanyak 141 juta pengguna dan pada tahun 2023 sebanyak 150 juta pengguna. Pada 2018 sebanyak 95,2 juta, tumbuh 13,3% dari 2017 yang sebanyak 84 juta pengguna. Pada tahun selanjutnya pengguna internet di Indonesia akan semakin meningkat dengan rata-rata pertumbuhan sebesar 10,2% pada periode 2018-2023. Pada 2019 jumlah pengguna internet di Indonesia diproyeksikan tumbuh 12,6% dibandingkan 2018, yaitu menjadi 107,2 juta pengguna. Pada 2023, jumlah pengguna internet di Indonesia diproyeksikan mencapai 150 juta pengguna”. Statista juga menyebutkan kegiatan *online* yang populer di Indonesia adalah media sosial dan perpesanan seluler. Adapun jejaring sosial yang paling banyak digunakan adalah Facebook, dengan jumlah pengguna mencapai

48% populasi. Indonesia juga merupakan salah satu pasar terkuat untuk aplikasi perpesanan LINE.

PT Telkom Pamekasan mencakup tiga kabupaten yaitu Kabupaten Bangkalan, Sampang dan Sumenep. Berdasarkan data dari PT Telkom Pamekasan menunjukkan bahwa Kabupaten Sampang paling sedikit menggunakan Speedy atau Indihome. Sehingga hal ini menunjukkan bahwa Kabupaten Sampang memiliki pelanggan yang sedikit. Seperti tabel berikut ini:

Tabel 1.1 Data Pelanggan PT Telkom

Tahun	Kabupaten	Jumlah pelanggan
2019	Bangkalan	1502
2019	Pamekasan	895
2019	Sampang	305
2019	Sumenep	663

Pada Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa pelanggan Speedy atau Indihome “tahun 2019 Kabupaten Pamekasan memiliki 895 pelanggan, Kabupaten Bangkalan memiliki 1502 pelanggan, Kabupaten Sampang memiliki 305 pelanggan dan Kabupaten Sumenep memiliki 663 pelanggan. Kabupaten yang memiliki pelanggan terendah adalah Kabupaten Sampang dengan jumlah pelanggan 305, oleh sebab itu ini adalah boomerang bagi PT Telkom Sampang bagaimana caranya agar masyarakat Sampang menggunakan produk Speedy atau Indihome.sehingga perlu adanya pemecahan masalah dengan cara menganalisis faktor yang mempengaruhi pelanggan”.

Meningkatnya intensitas persaingan yang sangat ketat dengan perusahaan lain PT Telkom Pamekasan Sangat memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta berusaha memenuhi semua harapan pelanggan dengan cara memberikan pelayanan yang lebih baik dan memuaskan dari pada yang telah

dilakukan oleh pesaing. Karena pelanggan yang puas merupakan salah satu basis bagi kelangsungan hidup dan perkembangan bisnis perusahaan itu sendiri.

Semakin menurun jumlah pelanggan, PT Telkom Pamekasan mengalami penurunan yang disebabkan oleh faktor-faktor tertentu. Antara lain dengan kurangnya pelayanan yang diberikan oleh karyawan terhadap pelanggan, sering gangguannya kualitas produk serta kenaikan harga yang semakin meningkat. Dengan adanya penurunan pelanggan PT Telkom Pamekasan perlu meningkatkan kinerja dalam persaingan yang ketat untuk menciptakan kepuasan pelanggan demi tercapainya tujuan perusahaan.

Kepuasan pelanggan terhadap suatu produk dilandasi oleh faktor tertentu. Maka dari itu dalam penelitian ini, faktor tersebut akan menjadi variabel penelitian. Terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan PT Telkom Pamekasan, diantaranya adalah kualitas layanan, kualitas produk dan harga. Dengan kualitas layanan yang baik, produk yang berkualitas, harga yang sesuai dengan manfaat, tentunya Speedy atau Indihome akan lebih disukai pelanggan.

Evaluasi kinerja pelayanan PT Telkom Pamekasan perlu dilakukan untuk mendukung visi dan misi PT Telkom Pamekasan yang ingin memberikan layanan terbaik bagi masyarakat melalui perpaduan teknologi terkini. “Evaluasi kinerja dapat menggunakan COBIT 5 karena menghasilkan tingkat kemampuan setiap proses yang diukur”.

COBIT “(*Control Objective for Information and related Tecnology*) merupakan sebuah Framework tata kelola teknologi informasi yang dikembangkan oleh ISACA. COBIT telah mengalami beberapa perubahan versi dari versi 1 hingga versi 5 yang telah dinilai lengkap dan lebih sempurna dalam memenuhi kebutuhan perubahan tau organisasi”.

Dalam penelitian ini, standar yang digunakan untuk kuisisioner pelanggan adalah framework COBIT 5 yang berfokus pada IT proses related goal yang

menjelaskan tentang mengatur layanan dengan kebutuhan bisnis dan solusi aplikasi informasi teknologi yang memadai.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut yang dikemukakan, peneliti ini akan mengambil judul “ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN STANDAR COBIT 5 DAN MODEL ANALISIS FAKTOR PADA PELANGGAN TELEKOMUNIKASI (Studi Kasus PT Telkom Pamekasan)

1.2 Perumusan Masalah

Dengan menurunnya jumlah pelanggan, PT Telkom Pamekasan memberikan yang terbaik guna mendapatkan hati masyarakat dan kepuasan mereka..

Berdasarkan latar belakang masalah dan uraian yang dikemukakan di atas maka dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah variabel kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan PT Telkom Pamekasan ?
2. Apakah variabel kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan PT Telkom Pamekasan ?
3. Apakah variabel harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan PT Telkom Pamekasan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah menjawab dari pokok permasalahan diatas yaitu untuk mendapatkan parameter kepuasan pelanggan terhadap produk telekomunikasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Berikut merupakan manfaat yang didapat setelah melakukan penelitian yaitu :

1. PT Telkom Pamekasan dapat mengetahui pengaruh yang terjadi pada kepuasan pelanggannya dalam menggunakan speedy atau Indihome.

2. Memberikan perubahan-perubahan yang dilakukan perusahaan yang dapat meningkatkan kinerja perusahaan di masa yang akan datang, khususnya terhadap pelanggan Telkom Di Pameksan.

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dari penelitian ini yaitu :

1. Metode yang digunakan adalah standar Cobit 5 dan analisis faktor
2. Objek penelitian ini yaitu pelanggan Telkom Pameksan
3. Hanya masyarakat atau pengguna Speedy atau Indihome yang menjadi responden penelitian ini, dengan pengumpulan sampel.
4. Minimal berpengalaman menggunakan Speedy atau Indihome selama setahun.

1.6 Metodologi Penulisan Skripsi

Sistematika laporan penulisan ini terdiri dari beberapa bab yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dibahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat, batasan masalah dan sistematika penulisan.

BAB II TEORI PENDUKUNG

Pada bab ini mengulas tentang teori teori dari analisis yang kami buat.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang metode yang akan digunakan dalam penelitian ini.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil dari penelitian dan pembahasan dengan metode yang telah dipilih.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisi tentang kesimpulan dan saran untuk pengembangan lebih lanjut. Kesimpulan yaitu bagian-bagian pokok

atau topik utama dari laporan ini. Saran merupakan masukan atau pendapat dari sesuatu hal.