

BAB I

PENDAHULUAN

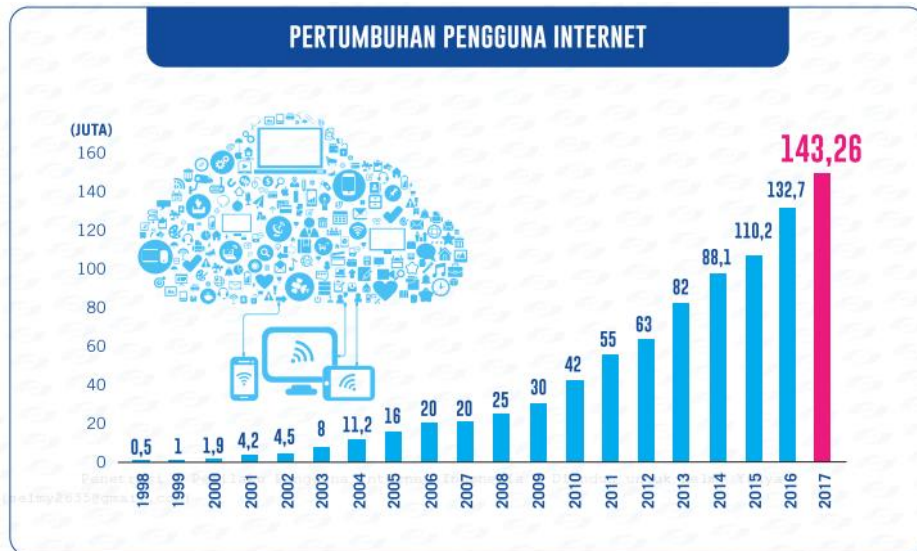
Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah pada penelitian yang dilakukan.

1.1 Latar Belakang

Menurut Mardiana dan Rubiyanti (2017), internet adalah hubungan dari berbagai jenis perangkat komputer dan jaringan di dunia yang memiliki perbedaan pada sistem operasi maupun aplikasi yang digunakan dengan memanfaatkan hubungan antara kemajuan media komunikasi (telepon dan satelit) yang menggunakan protokol standar dalam komunikasi yaitu protokol TCP/IP yang berisikan informasi dan sebagai sarana komunikasi data yang dapat berupa suara, gambar, video dan juga teks.

Seiring dengan perubahan gaya hidup masyarakat, kebutuhan akan akses informasi dan komunikasi yang beragam, mudah dan cepat merupakan sebuah kebutuhan manusia untuk berinteraksi dengan sesama dan dengan lingkungannya (Nugroho, 2015). Hal tersebut dapat dibuktikan melalui jumlah penyelenggara telekomunikasi yang terus meningkat. Tahun 2015, tercatat sebanyak 566 perusahaan yang telah mendapatkan izin untuk menyelenggarakan layanan telekomunikasi di Indonesia. Jumlah tersebut meningkat apabila dibanding tahun 2014 yang hanya berjumlah 509 perusahaan (BPS, 2016).

Berikut ini merupakan data hasil survey yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) mulai tahun 1998 hingga tahun 2017 yang mengalami peningkatan di setiap tahunnya (www.apjii.or.id).



Gambar 1.1 Pertumbuhan Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2017

Kebutuhan teknologi dan informasi masyarakat di Indonesia dijawab oleh salah satu perusahaan milik negara penyedia layanan internet berbayar yaitu PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) dengan produk layanan akses internet broadband berkecepatan tinggi. Ketatnya persaingan antar provider jasa telekomunikasi membuat PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) berinovasi dengan menyediakan layanan fasilitas komunikasi untuk memenuhi kebutuhan konsumen dengan jalan menyediakan layanan yang beragam yaitu diantaranya adalah layanan komunikasi suara (Telepon), Internet Fiber dan TV berlangganan (Usee TV) yang tergabung menjadi satu dengan nama layanan *triple-play*.

Terdapat pesaing lain yang bergerak di bidang bisnis yang sama dengan Indihome. Diantaranya adalah Indovision, First Media, Biznet Network dan MNC Play. Permasalahan yang terjadi di Indihome adalah terdapat sebesar 42,36% komplain dari konsumen yang mengalami kesulitan dalam proses pemberhentian layanan Indihome yang menandakan bahwa besarnya keinginan konsumen untuk berlangganan, sedangkan terdapat 7,46% komplain mengenai jumlah tagihan (Amatullah, 2017).

Kelebihan Indihome dalam segi jaringan lebih kuat dan stabil apabila dibandingkan dengan jaringan *coaxial* dengan kecepatan maksimal yaitu sebesar 5 mbps sedangkan jaringan yang digunakan oleh Indihome merupakan Fiber Optic yang mampu memberikan kecepatan hingga 100 mbps dan lebih stabil apabila

digunakan pada saat cuaca buruk, dan tidak akan merusak perangkat apabila petir masuk ke saluran kabel (<https://Indihome.co.id/internet-fiber>).

Kekurangan Indihome adalah terletak pada jaringan yang belum tersebar merata, sehingga pelanggan yang berada di wilayah pelosok belum dapat menikmati layanan ini. Kekurangan yang lain adalah tarif bulanan yang berubah tanpa adanya pemberitahuan terlebih dahulu ke konsumen, serta adanya kebijakan FUP (*Fair Usage Policy*). Hal tersebut menyebabkan penurunan pengguna Telkom Indihome yang dapat diketahui dari market share mulai tahun 2012 hingga 2017 berikut ini:

Tabel 1.1 TOP Brands ISP Fixed Tahun 2016 s/d 2018

Tahun	ISP FIXED	
	Merek	TOP Brands Index (%)
2016	Indihome	48,10
	First Media	18,60
	Telkomnet Instant	4,70
2017	Indihome	50,30
	First Media	17,30
	Telkomnet Instant	2,10
2018	Indihome	42,10
	First Media	22,40
	Telkomnet Instant	6,40

Sumber : www.topbrands-award.com

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui jika pelanggan Indihome pada 3 tahun terakhir mengalami fluktuasi. Tahun 2016 terdapat 48,1% pengguna Indihome dan di tahun 2017 mengalami peningkatan menjadi 50,3% dan pada tahun 2018 mengalami penurunan kembali menjadi 42,1%. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum Indihome belum dapat memuaskan konsumen karena penggunaanya yang relatif mengalami fluktuasi. Internet Indihome selama periode tahun 2016 hingga tahun 2018 peringkat pertama produk yang paling banyak dipilih oleh konsumen pengguna internet *fixed line*. Penggunaan internet *fixed line* Indihome mencakup dua pengguna yaitu pengguna internet untuk profit dan nonprofit. Terdapat pula pengguna internet *mobile* yang juga menggunakan internet yang berasal dari *fixed line*, oleh karena itu terdapat kemungkinan jika pengguna internet indihome akan menggunakan internet *mobile* maupun berpindah menjadi menggunakan internet

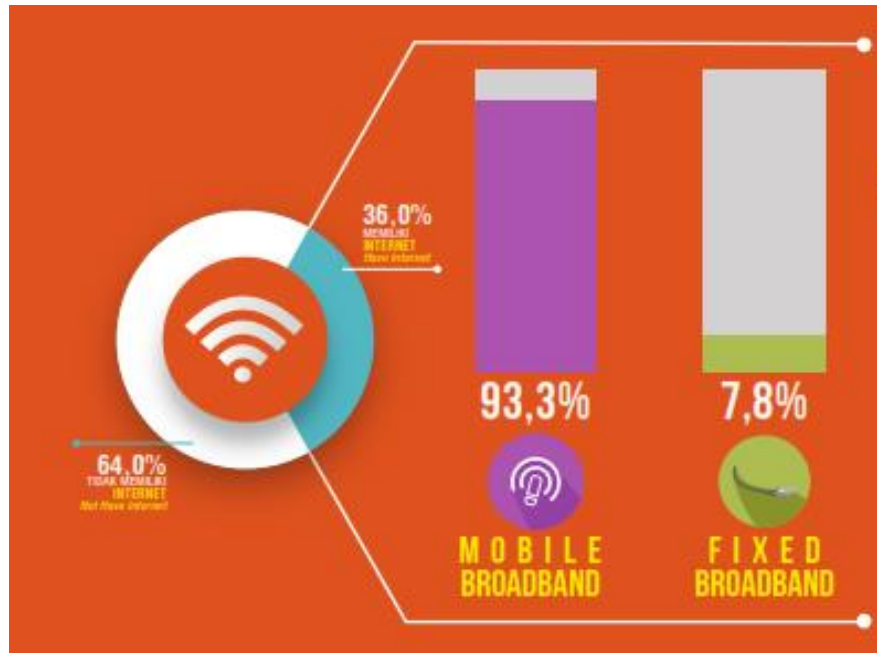
yang berasal dari provider internet *fixed line* yang lain bahkan akan meninggalkan internet *fixed line* dan beralih menggunakan internet *mobile* saja.

Tabel 1.2 TOP Brands ISP Mobile Tahun 2016 s/d 2018

Tahun	ISP MOBILE	
	Merek	TOP Brands Index (%)
2016	Bolt	16,20
	Smartfren	11,90
	Indosat M2	10,30
2017	Bolt	14,40
	Smartfren	12,40
	Indosat M2	10,60
2018	Indosat M2	17,70
	Telkomsel	9,90
	Tri	4,90
	Bolt	3,20
	Axis	3,00

Sumber : www.topbrands-award.com

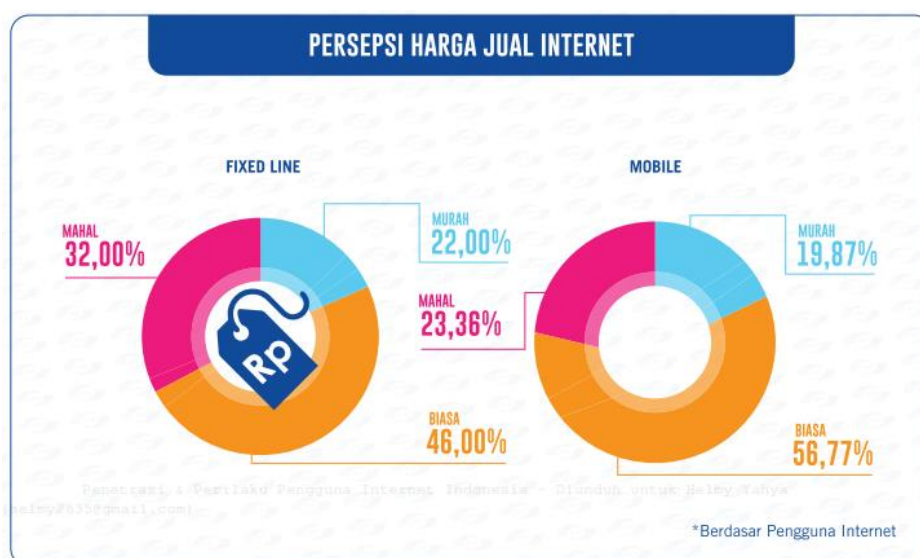
Penyebab penurunan pengguna Indihome di Indonesia salah satunya adalah harga yang masih tergolong mahal apabila dibandingkan dengan internet dari paket data seluler dengan adanya penggunaan internet seluler yang disediakan oleh provider internet seluler. Berikut ini merupakan data hasil survey yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) tahun 2017 dan didapatkan hasil perbandingan persepsi konsumen terhadap harga jual internet (www.apjii.or.id).



Gambar 1.2 Perbandingan Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2016

Sumber: <https://balitbangsdm.kominfo.go.id>

Berdasarkan gambar 1.2 dapat diketahui jika jumlah pengguna internet di Indonesia sebesar 36% dengan pengelompokan sumber akses internet menjadi dua jenis yaitu internet *mobile* dan internet *fixed*. Jumlah pengguna internet *mobile* di Indonesia sebanyak 93,3% dan untuk pengguna internet *fixed* adalah sebesar 7,8%. Berdasarkan hal tersebut dapat diketahui jika pengguna internet *mobile* lebih banyak apabila dibandingkan dengan pengguna internet *fixed* di Indonesia pada tahun 2016.



Gambar 1.3 Persepsi Pelanggan Mengenai Harga Jual Internet 2017

Perbandingan persepsi harga jual internet *fixed line* sebesar 32% beranggapan mahal sedangkan untuk pengguna paket data internet hanya sebesar 23,36% yang menandakan bahwa pengguna internet cenderung lebih menyukai paket data internet untuk media komunikasi dibandingkan dengan internet dari *fixed line*.

Salah satu wilayah yang masuk dalam jaringan Indihome adalah wilayah Kabupaten Lamongan, Provinsi Jawa Timur. Penyedia layanan *fixed line broadband* di wilayah Lamongan hanya ada satu dan menjadi monopoli oleh pihak Indihome.

Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan Internet Indihome di Kabupaten Lamongan banyak mendapat tanggapan yang kurang memuaskan dari konsumen Indihome. Kebanyakan pengguna internet di Lamongan lebih menyukai internet dengan menggunakan paket data internet. Berikut ini merupakan hasil prasurvey yang telah dilakukan di Lamongan dengan jumlah responden pengguna internet paket data sebanyak 50 orang dan pelanggan Indihome sebanyak 50 orang untuk mengetahui kepuasan pelanggan.

Berikut merupakan hasil poin-poin kelebihan yang didapatkan dari hasil wawancara dengan 50 responden pengguna internet paket data:

1. Harga paket data murah
2. Jaringan 4G bagus dan kuat
3. Terdapat banyak bonus sms dan telfon ke sesama operator apabila berlangganan paket data
4. Tidak ada pembagian waktu paket data
5. Bebas untuk mengakses aplikasi chat, seperti Whatsapp dan Line
6. Jaringan tetap stabil dan jarang trouble
7. Terdapat bonus kuota malam
8. Ping stabil
9. Terdapat banyak promo paket data internet
10. Jaringan luas
11. Paket data bisa dipakai disemua jaringan, 3G maupun 4G
12. Mudah didapat di outlet
13. Masa aktif kuota panjang

Berikut merupakan hasil poin-poin kelebihan yang didapatkan dari hasil wawancara dengan 50 responden pelanggan Indihome:

1. Tidak ada pembagian waktu untuk mengakses internet
2. Jaringan stabil
3. Terdapat layanan TV kabel (Usee TV) dan telepon rumah
4. Tidak ada batas kuota
5. Informasi mudah diakses dari situs
6. Router tahan lama
7. Instalasi rapi

Berikut merupakan hasil poin-poin kekurangan yang didapatkan dari hasil wawancara dengan 50 responden pelanggan Indihome:

1. Terdapat FUP (*Fair Usage Policy*)
2. Terdapat biaya sewa alat
3. Pelayanan perbaikan kurang baik
4. Tarif yang dibayar setiap bulan sering berubah-ubah
5. Kecepatan internet turun di akhir bulan
6. Tidak ada pemberitahuan perubahan harga
7. Tarif paket unlimited mahal
8. Lamanya respon layanan perbaikan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ulkhaq (2017) mengenai analisis kepuasan pelanggan yang mengambil studi kasus layanan Indihome regional 1 Sumatra didapatkan gap dari 22 indikator yang digunakan dalam menilai kepuasan pelanggan Indihome. Indikator yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Peralatan yang mendukung layanan berfungsi dengan baik
2. Penyedia layanan mempunyai kantor yang nyaman
3. Penampilan petugas rapi dan menarik
4. Fasilitas kantor penyedia layanan nyaman
5. Layanan diberikan tepat waktu
6. Proses registrasi layanan mudah dan cepat
7. Akses layanan stabil
8. Layanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan
9. Harga yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan

10. Petugas layanan melayani keluhan dengan cepat
11. Penyedia layanan memberikan kemudahan dalam pelayanannya
12. Daya tanggap peyugas layanan dalam menjelaskan bagus
13. Keluhan terhadap masalah layanan diselesaikan sampai tuntas
14. Adanya pemberian ganti rugi apabila ada kesalahan
15. Pelanggan degan mudah menyampaikan keluhan jika terjadi suatu masalah
16. Tidak ada gangguan padda sistem layanan
17. Kemudahan dalam menghubungi petugas layanan bila terjadi masalah
18. Adanya tindakan *caring after sales* kepada pelanggan
19. Keramahan petugas layanan saat melayani pelanggan
20. Petugas layanan berkomunikasi dengan pelanggan dengan cara yang menyenangkan
21. Pelanggan mendapatkan dapat informasi apabila ada layanan baru
22. Tersedia tempat kritik dan saran

Menurut Fitzsmmons (2014) dalam Ulkhaq (2017) disebutkan bahwa kualitas layanan jasa sangat menentukan kesuksesan dari suatu penyedia layanan jasa, namun terdapat kendala dalam mengukur kualitas pelayanan jasa karena sifat kualitas layanan jasa yang berbentuk *intangibile* (tidak bmemiliki bentuk), *heterogenous* (heterogen) dan *simultaneous* (simultan).

Berdasarkan hasil *pre sampling* yang telah dilakukan dapat diketahui jika pengguna internet di wilayah Lamongan lebih menyukai internet dengan paket data dibandingkan dengan layanan Indihome yang lebih banyak mengalami keluhan dibandingkan dampak positif dari penggunaan internet Indihome. Oleh karena itu peneliti mempunyai gagasan untuk melakukan penelitian dengan judul Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Internet Indihome PT Telekomunikasi Indonesia Tbk Lamongan dengan Menggunakan *Partial Least Square*.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan hasil *pre sampling* yang telah dilakukan, maka terdapat permasalahan yang timbul dalam penelitian ini di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana memodelkan dan mengetahui variabel apa saja yang mempengaruhi kualitas layanan internet Indihome di Lamongan?
2. Apa gap tertinggi dari variabel *servqual* yang paling mempengaruhi kepuasan pelanggan tetap Indihome di Lamongan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memodelkan dan mengetahui variabel apa saja yang memiliki pengaruh terhadap kualitas layanan internet Indihome di Lamongan.
2. Mengetahui gap tertinggi dari variabel yang paling mempengaruhi kepuasan pelanggan Indihome di Lamongan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberi manfaat bagi *stakeholder* yang berkepentingan di PT Telkom baik dari segi manfaat umum maupun manfaat khusus.

1.4.1 Manfaat Umum

Manfaat umum yang diharapkan dari penelitian yang dilakukan ini adalah :

1. Dapat menjadi pengaplikasian teori yang didapatkan dengan penelitian secara langsung mengenai tingkat kepuasan pelanggan
2. Dapat menjadi bahan bacaan mengenai topik pelayanan kualitas, kepuasan pelanggan dan cara penyelesaian

1.4.2 Manfaat Khusus

Manfaat khusus yang diharapkan dari penelitian yang dilakukan ini adalah :

1. Dapat memberikan masukan ke PT Telkom mengenai kondisi pelanggan Indihome secara nyata
2. Dapat memberikan informasi ke PT Telkom mengenai tingkat kepuasan pelanggan Indihome terhadap layanan internet yang diberikan ke konsumen

1.5 Batasan dan Asumsi

Mengingat lingkup masalah yang terlalu besar, maka diperlukanlah batasan-batasan tertentu agar penelitian lebih terfokus. Berikut ini merupakan batasan masalah yang digunakan dalam penelitian:

1. Penelitian dilakukan di wilayah Kabupaten Lamongan
2. Penelitian hanya berfokus pada produk internet Indihome Telkom Lamongan

Asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang digunakan dalam penelitian ini diambil dari pelanggan aktif Indihome Lamongan dan dapat mewakili keseluruhan wilayah penelitian.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan digunakan untuk memepermudah penyelesaian penelitian yang dilakukan, maka ditentukan sistematika penulisan dengan beberapa tahapan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, asumsi yang ditetapkan serta sistematika penulisan penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang kajian pustaka yang berisi tentang teori-teori pendukung dalam melakukan penelitian dan informasi yang berhubungan dengan penelitian-penelitian terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan alur proses penelitian yang dimulai dari tahap identifikasi masalah, kajian pustaka, mengidentifikasi variabel penelitian, pengumpulan dan pengolahan data, analisis hasil pengolahan data hingga penarikan kesimpulan dan saran.

BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang pengolahan data yang dilakukan menggunakan Partial Least Square untuk mengetahui kualitas layanan internet Indihome di wilayah Kabupaten Lamongan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan tentang hasil penelitian yang telah dilakukan berupa kesimpulan dan juga saran yang digunakan untuk penelitian yang akan dilakukan selanjutnya.