

BAB I

PENDAHULUAN

Bab satu pendahuluan membahas latar belakang mengenai permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini. Dalam bab ini juga dijelaskan mengenai batasan penelitian, asumsi penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan penelitian.

1.1 Latar Belakang

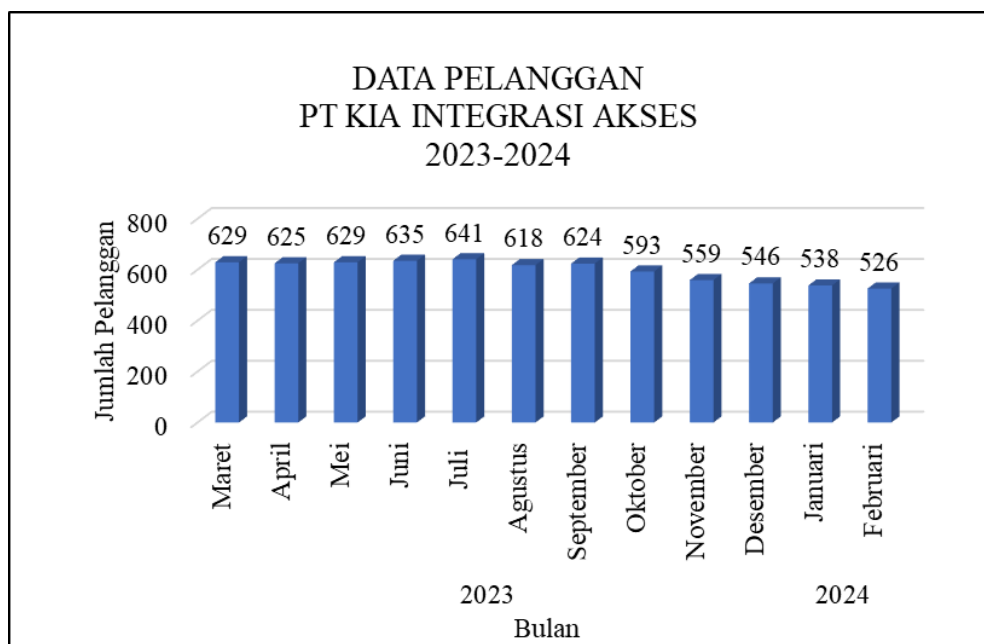
Teknologi, informasi, serta komunikasi menjadi aspek esensial dalam memenuhi kebutuhan manusia modern saat ini. Era globalisasi membuat layanan internet terus mengalami perkembangan seiring dengan pertumbuhan teknologi, informasi, serta komunikasi. Hal tersebut sejalan dengan meningkatnya pengguna internet di Indonesia dari tahun ke tahun (Hadi & Nastiti, 2021). Dampak perkembangan dunia internet yang semakin pesat, membuat banyak organisasi yang bersaing dalam menyediakan layanan jasa internet (Winarso et al., 2019). Penyedia layanan internet atau *Internet Service Provider* (ISP) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang internet. Perusahaan ini menyediakan jasa layanan kepada masyarakat agar dapat terhubung ke internet dengan mudah melalui modem atau sering disebut *Wireless Fidelity* (Wi-Fi). ISP dinaungi oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) dimana terdiri dari perusahaan yang bergerak sebagai penyelenggara jasa internet (Ilham & Dirgantara, 2020). Pengguna jasa internet di Indonesia terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Berdasarkan *survey* yang dilakukan oleh APJII pada periode 2022-2023 pengguna internet mencapai 215,63 juta, jumlah tersebut meningkat daripada periode sebelumnya yaitu 210,03 juta pengguna internet. Hal tersebut setara dengan 78,19% dari total populasi penduduk Indonesia, penetrasi pengguna internet lebih tinggi 1,17% dari periode sebelumnya. Berdasarkan gender tingkat penetrasi pengguna internet laki-laki di Indonesia sebesar 51,19%, sedangkan perempuan sebesar 48,81%. APJII sedikitnya menaungi 750 *internet service provider* di seluruh Indonesia baik layanan internet yang dinaungi perusahaan besar seperti *IndiHome* milik PT Telekomunikasi Indonesia dan internet lokal seperti *kia.net* yang dinaungi oleh PT Kia Integrasi Akses (Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia).

Banyaknya pesaing dalam dunia pelayanan internet menjadikan PT Kia Integrasi Akses harus berinovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar berpeluang dalam menjaga loyalitas pelanggan dan memperoleh target pasar yang lebih luas. Berikut merupakan *benchmark* ISP PT Kia Integrasi Akses.

Tabel 1.1 PT Kia Integrasi Akses dan Pesaing

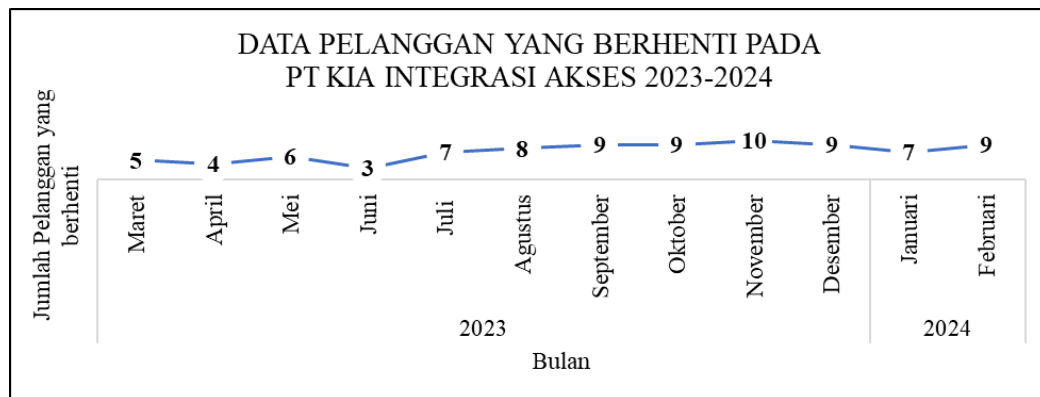
ISP	PT Kia Integrasi Akses	PT Persada Data Multimedia	PT Multi Guna Sinergi
Lokasi	Desa Kendalkemlagi	Desa Laren	Kedungsoko
Harga	Rp. 125.000-Rp.250.000	Rp. 150.000-Rp.950.000	Rp. 150.000-Rp.250.000
Jenis	5 Mbps	10 Mbps	5 Mbps
	10 Mbps	20 Mbps	10 Mbps
	20 Mbps	30 Mbps	20 Mbps
		40 Mbps	

PT Kia Integrasi Akses merupakan salah satu perusahaan swasta yang bergerak dalam bidang telekomunikasi yaitu berperan sebagai *Internet Service Provider* (ISP) yang berada di Kabupaten Lamongan. PT Kia Integrasi Akses atau biasa disebut *kia.net* memiliki cakupan area pada beberapa desa di Kecamatan Karanggeneng, Kabupaten Lamongan yaitu pada Desa Kendalkemlagi, Desa Semperat, Desa Somosari, Desa Kalanganyar, serta Desa Banjarmasin. Target pasar perusahaan yaitu warga Lamongan khususnya Kecamatan Karanggeneng yang ingin memiliki akses internet di rumah, sekolah atau tempat kerja dengan penawaran paket yang sangat terjangkau. Salah satu layanan yang disediakan *kia.net* yaitu internet rumah yang dialokasikan menjadi dua jenis layanan yaitu fiber optik serta dengan *wireless*.



Gambar 1.1 Data jumlah pelanggan

Berdasarkan survei yang dilakukan, banyak pengguna yang mengeluhkan beberapa pelayanan dari kia.net seperti ketidakjelasan informasi yang diberikan kepada pelanggan mengenai *update* jaringan, seringnya *loss connection*, tidak adanya tempat kritik atau saran bagi pelanggan, kinerja pegawai yang kurang cekatan dalam melayani keluhan pelanggan. Hal itu ditunjukkan dengan adanya pelanggan yang berhenti berlangganan dengan penurunan sebesar 16% yang dimulai dari bulan Maret 2023 hingga Februari 2024.



Gambar 1.2 Data jumlah pelanggan yang berhenti berlangganan

Dampak dari pelanggan yang berhenti berlangganan menyebabkan penurunan loyalitas serta kepuasan pelanggan. Telah dilakukan survei awal mengenai kepuasan pelanggan kia.net terhadap beberapa kendala yang sering terjadi. Berikut merupakan beberapa kendala yang dialami kia.net yang sering dikeluhkan oleh pelanggan.

Tabel 1.2 Data Keluhan Pelanggan

Data Keluhan Pelanggan			
No	Keluhan	Jumlah Keluhan	Presentase Keluhan
1	Lamanya penanganan keluhan	31	21%
2	Lamanya penanganan pelayanan	27	18%
3	Informasi <i>update</i> jaringan yang tidak maksimal	24	16%
4	Kualitas internet kurang baik	21	14%
5	Kualitas kabel kurang baik	25	17%
6	Gangguan ketika hujan atau angin kencang	19	13%
Total		147	100%

Oleh karena itu, untuk mengurangi keluhan pelanggan terhadap kia.net diperlukan peningkatan kualitas layanan yang baik dibanding dengan pesaing, sehingga kia.net mampu meningkatkan eksistensi sebagai *provider* lokal yang berkualitas. Kualitas pelayanan menjadi aspek penting dalam bidang pelayanan

jasa. Kualitas menjadi tolak ukur perusahaan untuk melakukan perbaikan secara berkala sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelanggan. Pelanggan yang mendapatkan kepuasan lebih akan menyebabkan loyalitas pelanggan lebih baik (Lubnah & Erdhianto, 2023).

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan sukacita seseorang setelah membandingkan harapan serta kenyataan yang diterima konsumen. Kepuasan menciptakan emosional menggunakan merek dengan perusahaan yang berkepentingan (Winarso et al., 2019). Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Puspasari et al., 2022) variabel untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu ada pada dimensi *service quality* yang terdiri dari *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) serta *empathy* (empati), dan citra perusahaan yang terdiri dari keahlian perusahaan, kepercayaan perusahaan, serta daya tarik perusahaan. Keduanya akan digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara persepsi konsumen terhadap layanan yang diberikan dengan yang diharapkan. Tujuan utama dari penelitian ini yaitu untuk merancang strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan PT Kia Integrasi Akses. Oleh karena itu dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan metode *Service Quality*, *Importance Performance Analysis* (IPA), dan *Quality Function Deployment* (QFD). *Service Quality* merupakan metode yang menilai kesenjangan antara persepsi pelanggan dengan harapan pelanggan pada PT Kia Integrasi Akses. *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan, dan *Quality Function Deployment* (QFD) yang digunakan untuk menentukan usulan peningkatan kualitas layanan pada PT Kia Integrasi Akses.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka perumusan masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana persepsi dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan PT Kia Integrasi Akses?
2. Apa saja dimensi pelayanan yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki guna meningkatkan kualitas pelayanan pada PT Kia Integrasi Akses?

3. Bagaimana hubungan antara respon teknis dan *customer needs* pada PT Kia Integrasi Akses?
4. Bagaimana hubungan antar respon teknis pada PT Kia Integrasi Akses?
5. Respon teknis apa saja yang sesuai untuk diterapkan dalam perbaikan dan peningkatan layanan pada PT Kia Integrasi Akses?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui kesenjangan (*gap*) antara persepsi dan harapan terhadap kualitas pelayanan di PT Kia Integrasi Akses.
2. Mengetahui atribut pelayanan apa saja yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan supaya meningkatkan kualitas pelayanan PT Kia Integrasi Akses.
3. Mengetahui respon teknis yang sesuai dalam perancangan konsep perbaikan layanan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dilakukannya penelitian ini yaitu sebagai berikut.

1. PT Kia Integrasi Akses dapat mempertahankan layanan yang sudah sesuai dengan harapan konsumen, serta memperbaiki layanan yang belum sesuai dengan harapan konsumen.
2. Peneliti dapat menerapkan teori perkuliahan teknik industri dan memiliki wawasan mengenai industri jasa khususnya pada penyedia jasa internet yang merupakan objek penelitian dari peneliti.
3. Penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber referensi atau sekedar memberikan pengetahuan mengenai topik kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan di industri jasa penyedia internet serta metode penyelesaiannya.

1.5 Batasan Penelitian

Batasan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna dengan minimal sekali menggunakan produk PT Kia Integrasi Akses dengan cakupan wilayah yang digunakan yaitu pada Desa Kendalkemlagi.

1.6 Asumsi Penelitian

Asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah proses pelayanan yang diberikan PT Kia Integrasi Akses tidak berubah selama penelitian.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan penelitian ini terdiri dari beberapa bab dan sub bab yang dibahas secara sistematis sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan menjelaskan mengenai hal yang mendasari dilakukan penelitian yang berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, asumsi penelitian, serta sistematika penulisan laporan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab tinjauan pustaka menjelaskan mengenai teori, konsep, serta metode yang digunakan dalam penelitian ini. Teori akan disusun sistematis dan berkaitan dengan konsep untuk memberikan gambaran dalam penelitian. Teori, konsep, serta metode yang digunakan didasarkan pada sumber literatur seperti buku, jurnal, ataupun penelitian sebelumnya, dan lain sebagainya. Tinjauan pustaka yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas layanan, konsep kepuasan pelanggan, metode *Service Quality*, *Importance Performance Analysis* (IPA), dan *Quality Function Deployment* (QFD).

BAB III METODE PENELITIAN

Bab metode penelitian menjelaskan mengenai waktu serta tempat penelitian, teknik pengambilan data, jenis data, alur pengerjaan, serta metode yang digunakan yang disusun secara sistematis, terstruktur, serta terarah.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab hasil dan pembahasan menjelaskan mengenai alur dari pengambilan data, pengolahan data, hingga proses identifikasi serta analisis dari pengolahan data yang dilakukan. Hasil *output* dari pengolahan data akan menghasilkan *output* berupa rancangan usulan perbaikan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk mempertahankan loyalitas pelanggan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab kesimpulan dan saran menjelaskan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian serta saran yang akan diberikan kepada perusahaan maupun penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**