



## BAB I

### PENDAHULUAN

© Hak cipta milik IBI Kian Gie (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) dilindungi Undang-Undang

#### A. Latar Belakang Masalah

Teknologi merupakan suatu sarana untuk menyediakan keperluan-keperluan untuk kelangsungan dan kenyamanan kehidupan manusia. Kemajuan teknologi merupakan salah satu faktor penting yang dapat dilihat sebagai penentu majunya suatu negara. Salah satu teknologi yang berkembang pesat dalam satu dekade terakhir adalah Internet. Internet berkembang dengan pesat seiring dengan meningkatnya pengguna Internet. Data dari WebHostingBuzz menunjukkan jumlah pengguna Internet pada tahun 1995 hanya berjumlah 16 juta orang. Pada pertengahan tahun 2010, angka tersebut meningkat pesat hingga hampir mencapai 2 milyar orang. Munculnya situs Google, Facebook dan Youtube menduduki tiga besar situs dengan jumlah pengunjung terbanyak mendorong perkembangan Internet dengan pesat. Internet merupakan salah satu teknologi yang sangat penting. Dengan tersedianya akses Internet, masyarakat suatu negara dapat mendapatkan berbagai informasi maupun data-data lama dan terbaru dengan mudah. Selain itu, Internet juga merupakan faktor yang sangat penting dalam pendidikan, karena Internet merupakan perpustakaan yang sangat besar dengan adanya berbagai bacaan, gambar-gambar dan juga video yang dapat dijadikan sarana pembelajaran dan menambah ilmu pengetahuan. Internet juga dapat menjadi sarana untuk bersosialisasi dengan mudah karena Internet menyediakan berbagai media sosial seperti Facebook, Twitter, Instagram, dan juga forum-forum online untuk berdiskusi, Internet dapat menghubungkan berbagai macam alat-alat elektronik seperti tv, komputer, handphone, dan gadget-gadget lainnya agar penggunaannya dapat saling berkomunikasi satu

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Penutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Penutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



sama lain. Fungsi Internet lainnya adalah Internet juga dapat digunakan sebagai media hiburan dengan tersedianya fasilitas permainan, berbagai macam video dan musik. Internet juga dapat digunakan sebagai media penyimpanan, banyak website seperti mediafire.com, mega.nz, openload.co dan lain-lain yang menawarkan jasa untuk menyimpan data-data, dokumen, video, dan berbagai macam berkas-berkas secara online.

Menurut lembaga riset pasar e-Marketer, pengguna Internet di dunia diperkirakan mencapai 3,6 miliar di tahun 2018. Di Indonesia sendiri, sebagai negara dengan penduduk yang semakin menyadari akan pentingnya teknologi, pertumbuhan pengguna Internet terus naik. Pengguna Internet di Indonesia di tahun 2016 telah mencapai 132,7 juta orang berdasarkan survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jaringan Internet Indonesia. Jumlah tersebut sudah melebihi dari setengah jumlah penduduk Indonesia yaitu 256,2 juta orang. Angka tersebut naik sebesar 51,8% jika dibandingkan dengan tahun 2014. Namun, penetrasi Internet tersebut mayoritasnya berada di pulau Jawa. Naiknya pengguna Internet di Indonesia tersebut disebabkan oleh perkembangan infrastruktur dan kemudahan dalam mendapatkan *smartphone*. Angka tersebut menempatkan Indonesia di peringkat ke-6 di dunia dalam hal jumlah pengguna Internet.

Pemerintah Indonesia sendiri sangat mendukung pertumbuhan industri Internet karena sesuai dengan komitmen pemerintah yang selaras dengan visi Nawa Cita. Dukungan ini ditunjukkan dengan Perpres no. 3 tahun 2016 dan juga pembangunan infrastruktur di berbagai daerah Indonesia. Di Indonesia sendiri, penyedia layanan Internet belum banyak yang menawarkan, beberapa diantaranya adalah IndiHome, First Media, MNC Play Media, Biznet, MyRepublic dan lain-lain. Masih banyak penduduk Indonesia yang belum mendapatkan layanan Internet, terutama daerah-daerah terpencil. Hal ini disebabkan oleh

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





merupakan produk asli IndiHome, IndiHome berhasil menghadirkan tiga layanan tersebut dengan cara bekerja sama. Untuk layanan musik, IndiHome menawarkan MelOn, yaitu layanan musik dengan berbagai dukungan aplikasi untuk Android, BlackBerry, Ios, dan Windows Phone. IndiHome juga dilengkapi dengan beragam layanan tambahan (*add on*) yang bisa dipilih sesuai kebutuhan dan keinginan konsumen seperti Telepon Mania, wifi.id seamless, TrenMicro Antivirus, IndiHome View (*online surveillance camera*) dan lain-lainnya. Wifi.id seamless merupakan layanan tambahan yang paling menarik karena layanan ini menawarkan koneksi jaringan Internet tanpa kabel (*wireless*) di tempat-tempat publik di seluruh Indonesia yang telah disediakan oleh Telkom. Dengan layanan ini, pelanggan IndiHome dapat menghubungkan gadget-gadgetnya secara otomatis.

Jumlah konsumen IndiHome sudah mencapai 350 ribu di seluruh Indonesia. Jaringan serat optik Telkom telah melayani 7 juta rumah di Indonesia. Executive General Manager Telkom Regional II Prasabri Pesti mengatakan lebih dari 2000 konsumen tiap harinya yang menambahkan layanan IndiHome di daerah Jabodetabek. Namun, hal ini bukan berarti IndiHome tidak memiliki masalah. Di tahun 2016, IndiHome pernah diselidiki oleh Komisi Pengawas Persaingan Usaha (KPPU) yang menemukan indikasi bahwa ada dua masalah. Masalah pertama adalah adanya dugaan praktik *product tying*, yang berarti praktik menjual satu produk atau layanan sebagai tambahan wajib untuk pembelian suatu produk atau jasa yang berbeda. Kedua adalah soal penyalahgunaan posisi dominan Telkom yang menguasai pasar jasa *fixed line* (PSTN). Selain itu, ada juga dugaan lain bahwa program IndiHome Triple Play dilakukan dengan cara melanggar prinsip persaingan sehat dan berdampak penurunan pangsa pasar pelaku usaha saingan. IndiHome juga pernah diprotes konsumen karena penerapan kebijakan *fair usage policy* (FUP) dan adanya gangguan yaitu

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



koneksi yang lambat dan beberapa pengguna yang tidak dapat terhubung ke Internet yang disebabkan oleh putusnya kabel serat optik yang menghubungkan Jakarta dengan Batam. Hal ini dikonfirmasi melalui akun resmi Facebook TelkomCare. Di tahun 2017, IndiHome juga sempat mengalami gangguan massal yaitu para pengguna yang tidak bisa terhubung ke Internet dan koneksi yang lambat yang tidak ditampik oleh Vice President Corporate Communication Telkomsel, Adita Irawati.

Kepuasan pelanggan terhadap pengalaman jasa tertentu akan mengarah pada evaluasi atau sikap keseluruhan terhadap kualitas jasa sepanjang waktu (Tjiptono & Chandra, 2016:217). Telkom berkomitmen untuk berusaha meningkatkan kepuasan pelanggannya melalui IndiHome dengan meningkatkan layanan melalui beberapa media sosial seperti akun @telkomcare di Twitter dan Telkom Care di Facebook. Menurut Vice President Consumer Relationship Management Telkom, Agus Winarno, Indeks kepuasan pelanggan (Customer Satisfaction Index/CSI) pada segmen konsumen terhadap produk dan layanan Telkom terus menunjukkan peningkatan dari tahun ke tahun. CSI pada 2012 tercatat sebesar 79,6%, yang diikuti peningkatan pada tahun 2013 menjadi 80,1%. Pada tahun 2014 kembali terjadi peningkatan menjadi 83,77%.

Adanya persaingan dari merek-merek lain yaitu MNC Play Media, Biznet, dan MyRepublic yang menawarkan kecepatan *download & upload* yang lebih besar membuat IndiHome harus mengembangkan landasan merek yang kuat agar tetap dapat bersaing. Salah satu manfaat merek bagi produsen adalah signal tingkat kualitas bagi para pelanggan yang puas (Tjiptono, 2016:129). Merek yang terkenal baik dan berkualitas akan dibeli karena adanya jaminan atas kualitas, keandalan, dan layanan yang diterima. Brand yang kuat dapat menjadi basis keuntungan kompetitif dan memiliki profitabilitas jangka panjang untuk



berkembang (Aaker, 2014:8). Konsep citra merek menunjukkan kemampuan citra merek dalam menghasilkan kepuasan konsumen.

Berdasarkan fenomena masalah-masalah tersebut, maka penulis memilih judul

“Pengaruh Kualitas Jasa dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan”

### B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah maka identifikasi masalah dalam penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas jasa yang diberikan oleh IndiHome?
2. Bagaimana citra merek yang diberikan oleh IndiHome?
3. Bagaimana tingkat kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan IndiHome?
4. Bagaimana tingkat citra merek terhadap kepuasan pelanggan IndiHome?

### C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang ada, Batasan masalah ditentukan menjadi 2 masalah utama, yaitu :

1. Apakah ada pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan IndiHome?
2. Apakah ada pengaruh citra merek terhadap kepuasan pelanggan IndiHome?

### D. Batasan Penelitian



Agar penelitian dapat dilakukan dengan lebih terfokus, maka dibuat batasan penelitian

sebagai berikut:

1. Objek penelitian adalah IndiHome.
2. Subjek penelitian adalah para pelanggan IndiHome.
3. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah teknik kuisioner.
4. Penelitian dibataskan pada layanan Internet IndiHome

### **E. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka dapat dirumuskan pokok-pokok permasalahan yang akan dilakukan pembahasan pada penelitian ini yakni “Apakah ada Pengaruh dari Kualitas Jasa dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan IndiHome?”

### **F. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui apakah ada pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan IndiHome.
2. Mengetahui apakah ada pengaruh citra merek terhadap kepuasan pelanggan IndiHome.

### **G. Manfaat Penelitian**

Peneliti berharap hasil penelitian ilmiah dalam bentuk skripsi ini dapat memberikan beberapa manfaat sebagai berikut:

1. Untuk Perusahaan (IndiHome).



Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi IndiHome sebagai salah satu bentuk pertimbangan yang dipakai untuk membangun strategi marketing melalui pembangunan kualitas jasa dan citra merek yang lebih baik.

## 2. Untuk Kalangan Akademis.

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai referensi untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai kualitas jasa yang meliputi *Technical Quality*, *Functional Quality* dan citra merek yang meliputi Citra Perusahaan, Citra Produk, Citra Pemakai terhadap kepuasan konsumen. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi bagi peneliti lainnya yang berminat untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam.

## 3. Untuk Peneliti.

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan juga memperdalam wawasan peneliti mengenai kualitas jasa yang meliputi *Technical Quality*, *Functional Quality* dan citra merek yang meliputi Citra Perusahaan, Citra Produk, Citra Pemakai terhadap kepuasan konsumen. Serta sebagai salah satu pemenuhan persyaratan untuk dapat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Kwik Kian Gie School of Business.