



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia telekomunikasi belakangan ini meningkat sangat drastis. Hal ini dapat kita lihat dari meningkatnya kebutuhan masyarakat dalam dunia telekomunikasi saat ini. Salah satu faktor yang bisa menyebabkan terjadinya perubahan di masyarakat adalah perkembangan dunia teknologi komunikasi yang membuat masyarakat lebih maju dengan adanya internet. Perkembangan internet mengakibatkan pola masyarakat semakin maju dengan pesat, kebutuhan akan informasi makin mudah untuk di dapatkan oleh masyarakat, hal ini mengakibatkan Internet sangat melekat di jaman sekarang.

Saat ini perkembangan internet mengalami perkembangan yang sangat cepat, pengguna internet dapat mencapai jutaan orang di seluruh dunia. Hal ini menyebabkan perkembangan bisnis internet menjadi maju dan sangat menguntungkan. Sehingga Internet menjadi bisnis tersendiri yang banyak di cari orang.

Perkembangan internet di dunia sangat cepat. Pada tahun 1998 diperkirakan 100 juta orang meng akses internet di seluruh dunia. Angka ini meningkat dua kali lipat pada tahun 1999, dan terus meningkat ke tahun 2000 sampai sekarang. Sedangkan di Indonesia sendiri internet baru masuk pada tahun 1993 dan sangat jarang sekali penggunaan nya, dan sekarang ini internet di Indonesia maju dengan pesat sekali

Perkembangan Internet di Indonesia sangatlah cepat. Pada saat pertama internet masuk ke Indonesia hanya sebagian kalangan yang menggunakan internet di Indonesia, terbatas pada orang-orang yang berminat di bidang computer. Kini di Indonesia, internet telah menjadi sesuatu yang lumrah di masyarakat, Banyak sekali masyarakat yang menggunakan internet untuk keperluan pribadi, dari pencarian berita atau informasi,

Hak Cipta dilindungi Undang-undang
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 IBIKGG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKGG.



menonton video, bermain game, dan untuk melakukan komunikasi dengan sesama pengguna internet.

Bila di bandingkan dengan negara Negara berkembang lain nya, Internet di Indonesia masih sangat jauh ketinggalan karena belum semua daerah di Indonesia dapat dengan mudah mengakses internet, Hal ini menyebabkan banyak nya warung internet yang menyediakan akses untuk menggunakan internet, sehingga orang dapat menggunakan internet.

Memang tidak dapat di sangkal bahwa pengguna internet di Indonesia sangat meningkat dari tahun tahun sebelum nya, meskipun belum sepenuhnya orang menggunakan internet untuk tujuan komersial seperti melakukan bisnis, perdagangan dan lain lain. Namun dengan demikian hal ini di perkirakan akan terus meningkat. Hal ini menyebabkan munculnya penyedia jasa layanan internet untuk keperluan pribadi di rumah rumah. Sangat banyak sekali penyedia jasa layanan untuk keperluan pribadi yang dapat di akses di rumah, salah satu nya adalah perusahaan First Media dengan produknya Fastnet dengan menyajikan akses internet dengan broadband dengan kapasitas yang sangat tinggi

Banyak sekali alasan alasan orang mengapa memasang internet secara pribadi di rumah rumah mereka, Orang dapat mengakses internet di rumah jauh lebih nyaman di bandingkan dengan mengakses internet di warung internet atau warnet, Keperluan akan informasi yang berkembang mengakibatkan keperluan orang akan pencarian berita menjadi salah satu hal yang sangat penting sehingga dengan adanya internet di rumah mengakibatkan orang dapat mengakses internet dan juga membaca berita kapan pun dia mau. Dari segi biaya juga di perhitungkan, memasang internet di rumah jauh lebih murah ketimbang kita harus mengakses internet di warnet sehingga pemasangan internet di rumah menjadi salah satu pilihan untuk kita gunakan, Namun dengan demikian tidak semua hal



menguntungkan, kadang kala layanan internet juga memiliki kelemahan yang dapat merugikan penggunanya

First media adalah salah satu penyedia jasa layanan internet, Di beberapa daerah dan kota First media terjadi peningkatan pengguna First media yang sangat cepat sekali sehingga pengguna First media menjadi banyak dan penjualan produk dari First media menjadi meningkat drastis, hal ini dapat kita lihat dari data penjualan first media yang mengalami peningkatan. Table di bawah ini menggambarkan kenaikan pendapatan dan laba First media selama tahun 2009 - 2010

Table 1.1. Pendapatan First media

Tahun	Pendapatan
2009	Rp 332.000.000.000,-
2010	Rp 409.000.000.000,-

Sumber: Situs resmi First Media

Menurut sumber yang di ambil pada situs resmi First Media, Pada tahun 2012, First media mampu meraih pendapatan Rp 1.322.439 juta, meningkat sebesar 26,9% dari tahun sebelumnya. Pendapatan atas layanan TV kabel berlangganan menyumbang 30,9%, layanan jasa internet menyumbang 46,7% dari total pendapatan. Selebihnya sejumlah 22,4% dari total pendapatan diperoleh dari layanan komunikasi data, media iklan, dan pendapatan lain-lain. Laba kotor perusahaan mencapai Rp 937.312 juta (mewakili marjin laba kotor 70,9%). Laba komprehensif tahun berjalan mengalami peningkatan dari Rp 3.596 juta di tahun 2011 menjadi Rp 10.470 juta di tahun 2012. Kontribusi terbesar atas peningkatan ini adalah laba dari bisnis kabel dimana pada akhir 2012, jumlah pelanggan Internet telah mencapai 290.000



pelanggan, meningkat dari 193.000 pelanggan di tahun 2011 dan jumlah pelanggan TV kabel telah mencapai 291.000, meningkat dari 191.000 di tahun 2011.

Fenomena di atas menimbulkan pertanyaan yang menarik untuk diteliti, Pertanyaannya adalah apa yang menyebabkan pertumbuhan penjualan produk dari first media meningkat sangat cepat? Dan juga bagaimana pertumbuhan permintaan mengalami peningkatan yang sangat drastis dan sangat cepat?, Fenomena ini adalah yang ingin diketahui oleh peneliti dan juga sangat menarik bagi peneliti untuk mengetahui mengapa fenomena tersebut dapat terjadi dan timbul di dalam produk First Media ini

Dengan demikian maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi permintaan terhadap produk first media secara lebih spesifik, penulis ingin mengetahui alasan-alasan konsumen memilih first media. Karena itu rumusan masalah penelitian ini adalah: "Apakah kecepatan, kestabilan, kemampuan menanggapi keluhan pelanggan, harga, promosi penjualan, dan *Relationship Marketing* mempengaruhi kepuasan konsumen First media?"

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dikemukakan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kecepatan jaringan terhadap kepuasan konsumen First media?
2. Bagaimana pengaruh kestabilan jaringan terhadap kepuasan konsumen First media?
3. Bagaimana pengaruh Penanganan keluhan pelanggan terhadap kepuasan konsumen First media?
4. Bagaimana pengaruh Harga terhadap kepuasan konsumen First media?
5. Bagaimana pengaruh promosi penjualan terhadap kepuasan konsumen First media?
6. Bagaimana pengaruh *Relationship marketing* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen First media?



B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dikemukakan identifikasi masalah, sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kecepatan jaringan terhadap kepuasan konsumen First media?
2. Bagaimana pengaruh kestabilan jaringan terhadap kepuasan konsumen First media?
3. Bagaimana pengaruh Penanganan keluhan pelanggan terhadap kepuasan konsumen First media?
4. Bagaimana pengaruh Harga terhadap kepuasan konsumen First media?
5. Bagaimana pengaruh promosi penjualan terhadap kepuasan konsumen First media?
6. Bagaimana pengaruh *Relationship marketing* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen First media?

C. Batasan Penelitian

Agar lebih terfokus maka saya membuat batasan penelitian ini hanya dilakukan pada:

1. Penelitian dilakukan pada daerah Kelapa Gading.
2. Subjek penelitian ini adalah pengguna produk First Media di Kelapa Gading.
3. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juni 2013.



D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah Kecepatan mempengaruhi kepuasan pelanggan First Media.
2. Untuk mengetahui apakah Kestabilan mempengaruhi kepuasan pelanggan First Media.
3. Untuk mengetahui apakah Penanggapan Keluhan mempengaruhi Kepuasan Pelanggan First Media
4. Untuk mengetahui apakah Harga mempengaruhi Kepuasan Pelanggan First Media
5. Untuk mengetahui apakah Promosi Penjualan mempengaruhi Kepuasan Pelanggan First Media
6. Untuk mengetahui apakah *Relationship marketing* mempengaruhi Kepuasan Pelanggan First Media

E. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan

Dapat dijadikan sebagai sumber informasi dan masukan bagi pihak First Media mengenai seberapa besar pengaruh Kecepatan, Kestabilan, Penanggapan keluhan, Harga, Promosi penjualan, dan *Relationship marketing* terhadap kepuasan pelanggan First Media itu sendiri.

2. Bagi penulis

- a. Sebagai bahan masukan dan referensi dalam kegiatan studi maupun kegiatan praktek kerja sebenarnya.

- b. Mendapatkan pengalaman praktis dalam menyusun skripsi dan aplikasinya dalam bidang pemasaran.



3. Bagi pembaca

Diharapkan pembaca dapat menambah wawasan dan mendapat gambaran secara garis besar mengenai Kecepatan, Kestabilan, Penanggapan keluhan, Harga, Promosi penjualan, dan *Relationship marketing* terhadap Kepuasan Konsumen

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.