



## BAB I

### PENDAHULUAN

© Hak cipta milik IBIKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

#### A Latar Belakang Masalah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Pada era digitalisasi, di dunia informasi dan teknologi banyak aspek yang dibutuhkan sebuah perusahaan untuk tetap menjalankan kegiatan operasionalnya. Salah satunya adalah kegiatan monitoring. Monitoring adalah kegiatan yang dilakukan oleh divisi IT (Information Technology) untuk memonitor atau melihat seluruh aktifitas yang dilakukan oleh team IT itu sendiri. Monitoring adalah proses rutin pengumpulan data dan pengukuran kemajuan atas objektif program. Cakupan aktivitas monitoring mulai dari memantau perubahan, yang fokus pada proses dan keluaran, sampai kepada pemeriksaan (auditing). Monitoring melibatkan perhitungan atas apa yang kita lakukan. Fungsi monitoring menentukan apakah tindakan administrator, staf, dan semua yang terlibat mengikuti standar dan prosedur yang telah diterapkan. Dalam pemeriksaan (auditing), monitoring menetapkan apakah sumber dan layanan yang diperuntukkan bagi pihak tertentu (dalam hal ini adalah pihak manajemen) sudah sesuai dengan target mereka.

Salah satu produk monitoring di Indonesia adalah Paessler Router Traffic Grapher. *Brand* ini adalah *brand* dari Jerman, mulai masuk di Indonesia sejak tahun 2016. Menurut Fanky Christian, direktur sekaligus *owner* PT. Daya Cipta Mandiri Solusi, dalam menjalankan bisnisnya, produk PRTG saat ini telah dipakai oleh banyak divisi IT hampir di seluruh industri di Indonesia. Salah satunya adalah industri perbankan, multi financial, telekomunikasi, manufaktur, dan sampai ke pemerintah.

1. Dilarang menyalin 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.



PRTG mulai masuk ke Indonesia setelah ditemukan dan dikenalkan oleh sebuah perusahaan IT bernama PT. Daya Cipta Mandiri Solusi (PT. DCMS). PT. DCMS adalah sebuah perusahaan IT System Integrator, yang artinya adalah perusahaan yang melakukan pengenalan produk, pengadaan, sampai memberikan layanan instalasi dan layanan purna jual (*after sales*) kepada pelangganya.

Melihat laporan keuangan PT. DCMS dari tahun 2016, angka penjualan terus meningkat sampai 60% (enam puluh persen) mulai dari 10 miliar rupiah sampai menjadi 16 miliar rupiah dalam waktu 6 tahun. Berikut adalah tabel berisi angka penjualan bersama tahun operasional PT. DCMS.

**Gambar 1.1**  
**Grafik Angka Penjualan PT. DCMS dari tahun 2016-2021**



Sumber : Data diolah penulis

Kenaikan angka penjualan yang signifikan diiringi dengan produk PRTG Network Monitor menjadi produk dengan angka jual tertinggi. Hal ini dapat terlihat di tabel penjualan produk PRTG dari tahun 2016 sampai tahun 2021. Produk PRTG selalu

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.

menjadi produk dengan penjualan terunggul. Hal ini memperkuat pendapat penulis bahwa produk PRTG Network Monitor semakin dibutuhkan oleh setiap perusahaan khususnya di divisi IT.

**Gambar 1.2**

**Grafik Penjualan Produk PT. DCMS tahun 2016-2021**



Sumber : Data diolah penulis

Penjualan yang meningkat menunjukkan tinggi minat dan kebutuhan customer untuk menggunakan produk PRTG Network Monitor. Hal ini membuat penulis menduga adanya kepuasan pelanggan. Menurut Kotler dan Keller (2016 : 155) salah satu indikasi pelanggan yang puas adalah pelanggan cenderung membeli lebih banyak. Hal ini dapat dilihat dari angka penjualan yang naik setiap tahunnya. Baik itu pembelian baru dari pelanggan baru maupun pembelian ulang (*re-order*) dari pelanggan yang lama

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, mulai dari kualitas produk, kualitas layanan, promosi, maupun harga yang ditawarkan. Secara umum, kualitas produk adalah karakteristik produk atau layanan yang mewakili kemampuan untuk



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.



memenuhi kebutuhan pelanggan eksplisit atau tersirat. Sedangkan kualitas layanan merupakan salah satu bentuk usaha perusahaan dalam memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik, dan bermutu dibandingkan dengan para pesaing lain nya.

Kualitas produk dan kualitas layanan yang baik merupakan salah satu bentuk strategi yang sangat tepat untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Jika kualitas produk dan kualitas layanan tidak baik maka akan menimbulkan ketidakpuasan kepada pelanggan.

Hal ini berdampak juga kepada calon pelanggan, disebabkan pelanggan yang merasa kecewa terhadap sebuah restoran setidaknya akan membagikan pengalamannya kepada orang-orang terdekat, seperti kepada keluarga maupun rekan-rekannya sehingga calon pelanggan akan menjatuhkan pilihannya ke pesaing

Selain kualitas produk dan kualitas layanan, faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu harga. Sebelum memutuskan untuk melakukan pembelian biasanya konsumen melakukan pertimbangan melalui harga. Menurut Kotler dan Armstrong (2018:308) harga merupakan sejumlah uang yang dibebankan untuk suatu produk atau layanan, atau sejumlah nilai yang ditukarkan oleh konsumen untuk memperoleh manfaat dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau layanan.

Lalu juga aktifitas promosi. Menurut Kotler dan Keller (2016:47) Dalam kegiatan ekonomi terdapat kegiatan promosi, promosi merupakan kegiatan yang memiliki elemen bauran pemasaran yang memiliki berbagai aktifitas seperti promosi penjualan, periklanan, hubungan masyarakat, dan pemasaran langsung.

Kualitas produk PRTG Network itu sendiri, memiliki kualitas yang baik, hal ini dapat dilihat dari fitur-fitur PRTG Network Monitor yang dapat menjawab permasalahan monitoring di perusahaan. Seperti fitur *bandwidth monitoring* dan *netflow monitoring*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



yang sangat populer di pengguna PRTG Network Monitor. PRTG Network Monitor juga memberikan laporan secara *real time* kepada penggunanya. ([www.peerspot.com](http://www.peerspot.com))

Kualitas Layanan PT. DCMS dalam mengenalkan produk PRTG Network Monitor sampai ke pelanggan juga tergolong baik. Hal ini dapat dilihat dari cepat waktu respon team teknisi (*engineer*) PT. DCMS ketika pelanggan meminta jasa implementasi maupun jasa *maintenance*.

Harga yang diberikan oleh PRTG Network Monitor dapat dijangkau oleh para pengguna PRTG Network Monitor. Banyak pengguna PRTG Network monitor berkata salah satu alasan mereka membeli dan puas dengan PRTG Network Monitor adalah karena harga yang terjangkau dibanding harga IT Monitoring lainnya ([www.peersport.com](http://www.peersport.com))

Agar produk PRTG Network Monitor tetap eksis di kalangan IT, maka PT. DCMS melakukan beberapa aktivitas promosi seperti menghadiri seminar, membuat acara secara reguler, baik itu partner meetup ataupun customer meetup, lalu juga mengadakan kegiatan webinar gratis setiap minggunya. Menurut team Marketing Komunikasi PT. DCMS, kegiatan promosi melalui seminar dan *webinar* dilakukan secara rutin dan berkala. *Webinar* dilakukan seminggu sekali setiap hari Rabu melalui *Zoom Meeting* dan disiarkan secara *live* di *Youtube*. Sedangkan kegiatan seminar dilakukan sebulan sekali dengan mengundang para pengguna atau para calon pelanggan untuk seminar yang berisikan tentang produk PRTG Network Monitor. Terkadang di acara khusus seperti bulan Ramadhan, PT. DCMS menggelar acara buka bersama dengan para pengguna untuk menjalin komunikasi dan menginformasikan

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.



fitur-fitur terbaru dari produk PRTG Network Monitor. Sehingga pelanggan tidak melupakan produk PRTG, namun juga mempelajari produk tersebut agar dapat memaksimalkan fitur-fitur PRTG Network Monitor yang ada.

### B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT. DCMS?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT. DCMS?
3. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT. DCMS?
4. Apakah aktivitas promosi melalui seminar dan webinar berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT. DCMS?

### C. Batasan Masalah

Agar tetap sejalan dengan judul penelitian dan latar belakang, maka penulis membatasi masalah menjadi berikut :

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT. DCMS?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT. DCMS?

### D. Batasan Penelitian

Batasan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Batasan responden untuk penelitian berikut adalah customer yang pernah menggunakan PRTG dalam 1 (satu) tahun terakhir (tahun 2022).
2. Waktu penelitian adalah November 2022 - Februari 2023.



## E. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah dan batasan penelitian yang telah penulis jabarkan, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

“Apakah Kualitas Produk dan Kualitas Layanan PRTG Network Monitor berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Daya Cipta Mandiri Solusi di tahun 2022?”

## F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penulis mengidentifikasi tujuan penelitian sebagai berikut:

- a. Mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan PT. DCMS.
- b. Mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan PT. DCMS

## G. Manfaat Penelitian

Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini, dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak diantaranya yaitu:

- a. Bagi peneliti dan kalangan akademis
  - (1) Hasil dari penelitian ini, diharapkan dapat digunakan sebagai referensi serta memberikan tambahan pengetahuan dan pemahaman.
  - (2) Sebagai bahan penelitian akhir supaya menjadi bahan pertimbangan meluluskan mahasiswa
- b. Bagi perusahaan
 

Dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat menjadi pertimbangan dan masukan bagi perusahaan dalam mengetahui sejauh mana nilai perusahaan yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

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.

dipengaruhi oleh faktor ukuran perusahaan, profitabilitas dan pertumbuhan perusahaan.

**C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

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.

