

BAB I

PENDAULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kebutuhan manusia terhadap teknologi terutama teknologi informasi dan komunikasi yang sangat membantu manusia dalam melakukan setiap kegiatannya, bahkan kebanyakan manusia cenderung ketergantungan terhadap teknologi tersebut. Salah satu dari perkembangan teknologi informasi dan komunikasi ini adalah internet. Kebutuhan terhadap teknologi, informasi dan komunikasi di Indonesia juga berkembang dengan pesat. Dari waktu ke waktu menunjukkan teknologi, informasi dan komunikasi merupakan hal wajib yang harus dipenuhi dalam kehidupan manusia saat ini setelah kebutuhan primer. Banyak perusahaan yang bergerak dibidang teknologi, informasi dan komunikasi yang tertarik terhadap bisnis tersebut dan ingin mendapatkan keuntungan yang besar dari kondisi ini.

Perusahaan yang mengikuti perkembangan ini yaitu PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk atau lebih dikenal dengan nama Telkom. PT. Telkom Indonesia (Tbk) merupakan perusahaan yang besar dimana satu-satunya perusahaan dibidang teknologi, informasi dan komunikasi yang dimiliki Badan Usaha Milik Negara (BUMN). PT. Telkom Indonesia (Tbk), yakin dapat mewujudkan kebutuhan masyarakat diseluruh Indonesia dari segi telekomunikasi. PT. Telkom Indonesia (Tbk) memiliki produk internet yang pertama bernama *speedy*, yang sekarang di *rebranding* menjadi *IndiHome*.

IndiHome merupakan salah satu *provider* yang terkenal dengan tingkat pelayanan yang baik, akan tetapi jika dibandingkan dengan provider lainnya harga yang ditetapkan oleh Telkom cenderung lebih tinggi dibandingkan lainnya. Dengan tingkat harga yang relatif lebih tinggi dibandingkan *provider* penyedia layanan internet lainnya, maka PT. Telkom Indonesia (Tbk) Telkom harus memperhatikan tingkat kualitas produk dan pelayanannya supaya tingkat kepuasan konsumen yang menggunakan produk *IndiHome* tetap tinggi dan tidak berpindah menggunakan produk dari *provider* lainnya.

Adapun alasan perusahaan meluncurkan produk *IndiHome* kepada pelanggan karena semakin berkembangnya teknologi informasi terutama terkait dengan media internet yang bisa diakses oleh siapa saja dan kapan saja untuk memperoleh informasi, data dan hiburan dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan. Untuk itu, produk *IndiHome* yang ditawarkan oleh perusahaan kepada pelanggansaat ini merupakan salah satu produk jaringan telekomunikasi yang handal dan mempunyai kualitas produk yang mampu memenuhi kebutuhan konsumen.

Kualitas produk merupakan hal penting bagi konsumen, oleh sebab itu, kualitas produk merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan oleh perusahaan, karena kualitas produk yang baik akan dapat memberikan kepuasan konsumen pada saat mengkonsumsi produk tersebut. Kualitas produk yang baik ini akan mampu memberikan rasa kepercayaan dalam diri konsumen dalam penggunaannya yang kemudian menjadi motivasi konsumen untuk membeli maupun menikmati produk tersebut terus-menerus. Menurut Wijaya dalam Maramis, *et.al* (2018) menyatakan bahwa “kualitas produk merupakan keseluruhan gabungan karakteristik produk yang dihasilkan dari pemasaran, rekayasa produksi dan pemeliharaan yang membuat produk tersebut dapat digunakan memenuhi harapan konsumen”.

Kualitas layanan merupakan upaya perusahaan untuk memenuhi harapan terhadap kepuasan konsumen melalui jasa yang mengiringi produk yang ditawarkan dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan pelanggan atau konsumen. Menurut Kanedi, *et.al* (2017) “pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen”.

Kualitas produk dan pelayanan berkaitan erat. Kualitas produk dan pelayanan memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan konsumen serta kebutuhan mereka, dengan demikian perusahaan tersebut dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Menurut Tjiptono dalam Sunarti (2017) menyatakan bahwa “kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik”.

Penelitian ini dilakukan pada PT. Telkom Kabanjahe yang bergerak di bidang telekomunikasi. Untuk memenuhi kebutuhan konsumen di bidang komunikasi maka manajemen PT. Telkom menawarkan produk *IndiHome* sebagai salah satu alternatif bagi pemenuhan kebutuhan konsumen dalam mendapatkan informasi melalui media internet. Ada banyak jenis produk *IndiHome* yang ditawarkan perusahaan dengan berbagai pilihan paket internet *IndiHome*, sehingga kondisi ini dapat memberikan pilihan bagi konsumen untuk menentukan jenis paket internet sesuai dengan kebutuhan konsumen. Berikut ini data jumlah pelanggan pada PT. Telkom Kabanjahe terlihat pada tabel 1.1

Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan Pada PT. Telkom Kabanjahe

Tahun	Jumlah Pelanggan
2019	1.116
2020	1.320
2021	1.560

Sumber : PT. Telkom Kabanjahe, 2022

Berdasarkan tabel 1.1 di atas dapat dilihat bahwa jumlah pelanggan pada PT. Telkom Kabanjahe dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2021 mengalami peningkatan. Namun, terdapat fenomena yang terjadi di PT Telkom Kabanjahe yakni masih terdapat pencabutan layanan produk *IndiHome* dengan jumlah yang bervariasi setiap bulannya. Hal ini dapat dilihat dari tabel 1.2 berikut:

Tabel 1.2 Jumlah Pencabutan *IndiHome* Pada PT. Telkom Kabanjahe

Bulan/Tahun	Jumlah Pencabutan
Januari / 2021	47
Februari /2021	63
Maret /2021	20
April / 2021	24
Mei /2021	46
Juni /2021	45
Juli / 2021	51
Agustus /2021	53
September /2021	58
Oktober /2021	38
November / 2021	43
Desember /2021	31

Sumber : PT. Telkom Kabanjahe, 2022

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat dilihat bahwa pada setiap bulannya ada banyak pencabutan layanan produk *IndiHome*, bahkan pencabutan terbanyak terjadi pada bulan Februari Tahun 2021, yakni sebanyak 63 konsumen dan diikuti pada bulan September Tahun 2021, yakni sebanyak 58 konsumen. Jika hal tersebut dibiarkan begitu saja tanpa diberikan perbaikan pada produk *IndiHome*, maka dapat merugikan perusahaan itu sendiri. Banyak alasan pelanggan untuk melakukan pencabutan ini seperti informasi yang didapat dari salah satu konsumen menyatakan banyak gangguan pada sistem jaringan seperti tidak stabilnya jaringan, faktor ketidakpuasan konsumen juga menjadi salah satu penyebabnya, ketika konsumen merasa tidak puas maka konsumen tersebut akan berhenti untuk memakai produk tersebut dan bahkan pindah ke produk lain. Pihak telkom harus mampu menjaga kepuasan para

konsumennya dan memperhatikan apa yang menjadi keinginan konsumen, sehingga konsumen puas dan setia untuk memakai produk telkom.

Faktor lain yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen adalah pelayanan. Pelayanan PT. Telkom Kabanjahe mengenai *IndiHome* masih dianggap belum memuaskan dan masih banyaknya keluhan dari konsumen pengguna *IndiHome*. Hal ini dapat diketahui dari hasil wawancara dengan konsumen PT. Telkom Kabanjahe yang menyatakan keluhan mengenai pelayanan *IndiHome* antara lain: 1) Lamanya waktu pemasangan jaringan, 2) Kurang tanggapnya petugas terhadap keluhan pelanggan, 3) Jaminan dari perusahaan yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan, dan 4) Sebagian besar konsumen mengeluhkan mengenai biaya yang tidak sesuai dengan informasi. Dengan kondisi di atas, tentu saja perusahaan dituntut harus mampu memberikan kualitas produk dan pelayanan yang tinggi dari waktu ke waktu karena pada masa sekarang ini, konsumen sudah semakin pandai dan terdidik dalam memilih produk sehingga menyebabkan keinginan dan kebutuhan konsumen semakin cepat berubah.

Untuk mengetahui bagaimana kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen, maka penulis akan melaksanakan penelitian tentang hal tersebut dalam bentuk penulisan skripsi dengan judul “ **Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Telkom Kabanjahe**”

1.2 Identifikasi Masalah

1. Masih banyaknya terdapat jumlah pencabutan produk *IndiHome* PT. Telkom Kabanjahe setiap bulannya hal ini disebabkan oleh banyak gangguan pada sistem jaringan seperti tidak stabilnya jaringan
2. Adanya keluhan konsumen mengenai pelayanan yang diberikan oleh PT. Telkom Kabanjahe diantaranya :
 - a. Lamanya waktu pemasangan jaringan
 - b. Kurang tanggapnya petugas terhadap keluhan pelanggan
 - c. Jaminan dari perusahaan yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan
 - d. Konsumen mengeluhkan mengenai biaya yang tidak sesuai dengan informasi

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka penulis membatasi masalah agar pembahasan yang dilakukan lebih terarah, maka peneliti membatasi masalah penelitian ini pada masalah kualitas produk, pelayanan dan kepuasan konsumen pada PT. Telkom Kabanjahe.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan pembatasan yang dikemukakan sebelumnya maka yang menjadi perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT. Telkom Kabanjahe ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT. Telkom Kabanjahe ?
3. Apakah kualitas produk dan pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT. Telkom Kabanjahe ?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen PT. Telkom Kabanjahe
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen PT. Telkom Kabanjahe
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen PT. Telkom Kabanjahe

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini:

1. Bagi perusahaan
Hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi pertimbangan dan masukan bagi PT. Telkom Kabanjahe untuk meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanannya guna meningkatkan kepuasan konsumen.
2. Bagi peneliti
Dapat menambah ilmu pengetahuan, dan wawasan serta melatih penulis dalam penyusunan karya ilmiah, juga mencoba untuk menerapkan ilmu yang pernah penulis terima dan memperaktekkannya di lapangan kerja.
3. Bagi peneliti lain

Sebagai referensi dan informasi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut terutama yang berhubungan dengan kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen.