

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu bentuk dari inovasi dalam bidang telekomunikasi adalah internet. Internet merupakan suatu jenis jaringan komunikasi yang memiliki fungsi untuk menghubungkan dari satu media elektronik ke media elektronik lain dengan cepat dan tepat. Jaringan internet mengirim informasi berupa transmisi sinyal dengan frekuensi yang disesuaikan (Adani, 2020). Standar umum yang sering digunakan dalam penggunaan jaringan internet adalah TCP/IP atau disebut juga *Transmission Control Protocol / Internet Protocol*. Istilah tersebut merupakan jenis protokol pertukaran data yang sering dipakai oleh berbagai pengguna internet di dunia

Internet memberi sumbangsih terbesar bagi perkembangan komunikasi dunia. Adanya internet telah menghapus batas negara dan jarak antar benua dalam akses informasi. Internet dapat memberikan berbagai dampak, baik positif maupun negatif. Dampak positif dari internet juga mempengaruhi gaya hidup kita, pertama adalah sebagai media untuk mencari data dan informasi (Termasmedia, 2020). Pada jaman sebelum adanya internet untuk mencari informasi kita harus pergi ke perpustakaan atau membeli koran, namun dengan hadirnya internet maka hal tersebut dapat diatasi, selain itu juga hadirnya internet dapat menciptakan peluang bisnis, maraknya bisnis yang berbasis internet dapat menumbuhkan perekonomian khususnya di Indonesia

Salah satu usaha berbasis internet yang sampai sekarang tetap diminati adalah jasa penyelenggara Internet atau yang disebut sebagai ISP (*Internet Service Provider*). Jenis perusahaan ini menawarkan layanan berupa layanan akses internet dengan kecepatan yang ditentukan oleh *provider* tersebut. ISP merupakan jenis perusahaan yang memiliki akses jaringan yang cukup luas hingga jaringan internasional, maka pengguna layanan ISP dapat

tersambung pada jaringan internet di seluruh dunia atau global. Jaringan yang disediakan pun beragam mulai dari modem, persewaan kabel hingga VSAT. Untuk segi tagihan yang dibebankan kepada pelanggan ISP tersebut akan dibayarkan sesuai jenis produk yang ditawarkan selama kurun waktu tertentu. (Dewaweb Team, 2021)

Salah satu aspek penting dalam perkembangan perusahaan ISP adalah kualitas pelayanan. Menurut Berry et al., (1988) kualitas pelayanan adalah evaluasi dari sebuah pelayanan dari konsumen didapatkan dari pengalaman langsung dan ekspektasi kinerja. Kualitas layanan adalah fitur dan karakteristik jasa yang berpengaruh pada kemampuan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan baik yang tersurat maupun tersirat. (Kotler & Keller, 2016). Kesimpulannya kualitas pelayanan adalah suatu pengalaman yang dirasakan konsumen ketika mengkonsumsi/menerima jasa dari penyedia jasa tersebut.

Dimensi Kualitas layanan menurut Berry et al., (1988) terdiri dari lima dimensi yang disebut sebagai *SERVQUAL dimensions: tangible, reliabilitas, assurance, empathy* dan *responsive*. *Tangible* meliputi Fasilitas fisik, Perlengkapan, dan penampilan pegawai. *Reliability* adalah kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan kepada pelanggan secara akurat dan andal. *Responsiveness* merupakan kerelaan untuk menolong konsumen dan memberikan layanan yang cepat. Tingkat pengetahuan dan kesopanan pegawai dan kemampuan untuk menginspirasi kepercayaan dan percaya diri dan *empathy* adalah tingkat kepedulian terhadap pelanggannya. Faktor-faktor yang mempengaruhi tangibles adalah perlengkapan, fasilitas fisik, material komunikasi dan pegawai. Dalam penelitian ini kita meneliti dari sisi *tangible* yaitu pelayanan internet, harga, bukti fisik, dan pegawai. Pelayanan internet dihubungkan dengan kualitas jaringan internet, bila jaringan provider internet memiliki kualitas yang buruk maka akan berpengaruh dengan kepuasan konsumen, harga juga mempengaruhi dari kepuasan pelanggan apakah harga tersebut terjangkau oleh semua kalangan atau hanya beberapa kalangan saja. Fasilitas fisik meliputi kantor cabang *Internet Service*

Provider seperti contoh lokasi kantor cabang, waktu tunggu, sampai desain dari kantor cabang sendiri. Pegawai yang dimaksud adalah sebagaimana pegawai cakap dalam menyelesaikan permasalahan/keluhan yang dihadapi oleh pelanggan internet, bila pegawai memiliki kemampuan yang kompeten maka dapat dipastikan kualitas layanan penyedia tersebut dinyatakan baik.

Akan tetapi, dalam prakteknya banyak perusahaan yang masih memiliki kualitas layanan yang masih di bawah standar. Valve, Salah satu developer sekaligus publisher game terbesar di dunia merilis data tentang kecepatan internet di setiap negara termasuk Indonesia melalui platform Steam. Dalam data tersebut Steam memberikan data kecepatan internet tiap ISP. Kecepatan unduh rata-rata ISP Indonesia ini hanya berada di angka 11,2 mbps. Hal ini membuktikan bahwa masih banyaknya perusahaan ISP yang sering mengabaikan kualitas pelayanan salah satunya meningkatkan kecepatan internet, berikut adalah data kecepatan internet menurut Valve Corporation (2018)

PERFORMANCE BY INTERNET SERVICE PROVIDER (ISP)	
Shown below are the average download rates for Steam clients on the most popular Internet Service bytes delivered to that network.	
Network	Average Download Rate
PT Telkom Indonesia	7 Mbps
FirstMedia	15.9 Mbps
MyRepublic ID	35.8 Mbps
Biznet Networks	28.3 Mbps
Telkomsel	6.6 Mbps
MNC Playmedia	11.9 Mbps
PT. Cyberindo Aditama	23.6 Mbps
PT. Cemerlang Multimedia	13.7 Mbps
PT. MNC Kabel Mediacom	12.2 Mbps
PT XL Axiata Tbk	28.5 Mbps

Gambar 1.1 Data kecepatan ISP menurut Valve

Sumber: Valve Corporation (2018)

Berdasarkan tabel tersebut maka dapat dipastikan bahwa salah satu provider internet yang paling lambat adalah Telkomsel dengan kecepatan 6.6mbps , kedua adalah PT Telkom Indonesia yaitu 7 Mbps. Berdasarkan kecepatan tertinggi MyRepublic memiliki kecepatan 35.8

Mbps. Sedangkan jika dilihat dari per negara di Asia Tenggara kecepatan download internetnya, pengguna Indonesia yang mengakses layanan game ini lebih bagus dari Brunei Darussalam 13,9 Mbps, Kamboja 13,2 Mbps, Laos 8,8 Mbps. Tetapi internet RI tidak lebih bagus dari Filipina 16,6 Mbps, Malaysia 33,1 Mbps, Vietnam 42,6 Mbps, Thailand 74,9 Mbps, dan Singapura 101,2 Mbps. Maka dapat dipastikan bahwa kualitas layanan ISP khususnya di Indonesia masih tergolong di bawah standar yaitu 45,69 Mbps untuk standar kecepatan internet di negara ASEAN

Selain kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan juga dapat dipengaruhi. Kepuasan berdasarkan pernyataan Kotler dan Keller (2016) adalah perasaan senang atau kecewa yang disebabkan dari perbandingan sebuah produk atau layanan yang diekspetasikan. Jadi kepuasan pelanggan adalah suatu tingkat dimana pelanggan mendapatkan hasil sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan. Kepuasan konsumen memainkan peran besar dalam pasar, apabila pelanggan merasa puas maka pelanggan akan cenderung untuk membeli produk yang sama dari perusahaan yang sama sehingga laba perusahaan dapat tercapai. Dalam praktik lapangan, rendahnya tingkat kepuasan konsumen dapat menyebabkan banyaknya konsumen berpindah produk dari ISP 1 (satu) ke ISP lainnya. Salah satu bukti ketidakpuasan pengguna adalah banyaknya keluhan pengguna ISP Indihome yang disampaikan melalui akun sosial media. salah satu keluhan tersebut terkait adanya biaya yang harus dibayarkan. Berikut adalah bukti keluhan di sosial media Twitter (Lestari et al., 2019)

Dari penelitian sebelumnya yang dilakukan Apriyani & Sunarti (2017) menyatakan kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian tersebut dibuktikan dengan adanya variabel Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati. Penelitian kedua yang dilakukan oleh Panjaitan & Ai Lili Yuliati (2016) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung” meneliti bagaimana pengaruh kualitas pelayanan secara simultan

dan parsial terhadap kepuasan pelanggan pada JNE cabang Bandung. Hasilnya kualitas layanan dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara simultan. Riset tersebut menunjukkan bahwa variabel Jaminan, Bukti Fisik, Empati dan daya Tanggap secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggannya, namun secara Parsial tidak berpengaruh besar terhadap kepuasa pelanggan. Dan penelitian sebelumnya dari Sasongko dan Subagio (2013) meneliti dari industri kuliner. Penelitian ini berfokus terhadap variabel yang terdominan terhadap kepuasan pelanggan di restoran ayam penyet “Ria”. Kesimpulannya dalam riset ini variabel yang paling berpengaruh adalah variabel *responsiveness*. Jadi dalam penelitian sebelumnya memberi penegasan bahwa lima dimensi kualitas pelayanan berpengaruh besar dalam membuat keputusan pelanggan

Untuk penelitian ini akan dilakukan di salah satu ibukota daerah di Indonesia, yaitu di kota Bandung. Penelitian berfokus tidak hanya pengguna rumahan, melainkan hingga ke business to business contohnya pemilik cafe dan lain-lain. Penelitian ini bertujuan sebagai salah satu standar dalam meningkatkan mutu layanan khususnya dalam peningkatan kecepatan internet, dan juga sebagai salah satu bahan pertimbangan pemerintah untuk meningkatkan kualitas infrastruktur komunikasi khususnya di kota Bandung.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah di atas maka dapat disimpulkan rumusan masalah ini :

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan ISP di kota Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan ISP di kota Bandung

1.4 Manfaat Penelitian

1. Untuk Akademisi: Sebagai acuan dalam meneliti kualitas pelayanan ISP
2. Untuk *Provider*: Sebagai salah satu faktor pertimbangan dalam memperbaiki kualitas produk
3. Untuk Peneliti: Sebagai salah satu rujukan dalam mengembangkan penelitian khususnya terkait kepuasan pelanggan