
BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Permasalahan

PT Comtronics Systems merupakan perusahaan yang bergerak di bidang ISP (*Internet Service Provider*). Perusahaan ini beroperasi sejak tahun 2000 dan beralamat di Ruko Setrasari Mall Blok B4-74 Bandung. Misi perusahaan ini yaitu menyediakan kualitas tertinggi kepada konsumen dalam hal pelayanan, dan kestabilan akses pada harga yang lebih murah dari ISP lain. Pelanggan utama PT Comtronics System ialah perusahaan-perusahaan swasta yang berlangganan akses internet untuk kepentingan internal perusahaan maupun untuk dijual kembali (mis. Perusahaan Warnet atau *Game Net*).

Masalah yang dihadapi oleh PT Comtronics Systems pada saat ini ialah bahwa jumlah perusahaan ISP yang ada di Bandung makin meningkat, sehingga persaingan di antara perusahaan juga semakin ketat. Pesaing terberat berasal Speedy yang menawarkan akses internet dengan biaya yang sangat murah. Dikhawatirkan banyak pelanggan PT Comtronics Systems yang beralih menggunakan Speedy mengingat penawaran *bandwidth* dan harganya sangat kompetitif.

1.2 Identifikasi Permasalahan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Manajer Pemasaran PT Comtronics Systems, dapat diidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan pelanggan berpindah dari PT Comtronics Systems ke Speedy ialah sebagai berikut:

- *Perceived quality* PT Comtronics Systems masih kalah jika dibandingkan dengan beberapa perusahaan-perusahaan ISP lain sebagai saingan, terutama jika dibandingkan dengan Speedy yang diusung oleh PT Telkom.
- Promosi yang dilakukan PT Comtronics Systems sangat kurang. Promosi yang dilakukan oleh PT Comtronics Systems hanya dilakukan oleh 5 orang tenaga sales serta tidak menggunakan iklan di media massa atau media lain.

- Terdapat faktor-faktor yang menjadi ketidakpuasan konsumen yang berakibat reputasi perusahaan menurun. PT Comtronics Systems sering mendapat keluhan dari pelanggan karena berbagai jenis gangguan akses internet.

1.3 Pembatasan Masalah

Mengingat luasnya pengamatan yang dilakukan terhadap pokok permasalahan PT Comtronics Systems dalam menghadapi persaingan dengan ISP lain, yaitu *perceived quality*, promosi, dan ketidakpuasan pelanggan, maka masalah di dalam penelitian ini dibatasi pada upaya menekan ketidakpuasan pelanggan untuk mempertahankan pelanggan yang menggunakan jasa PT Comtronics Systems.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah:

- Faktor-faktor apa saja yang menjadi harapan pelanggan atas layanan sebuah perusahaan ISP?
- Bagaimana kinerja PT Comtronics Systems dalam melayani pelanggan?
- Faktor-faktor apa saja yang menjadi penyebab ketidakpuasan pelanggan?
- Usulan apa saja yang dapat diberikan untuk menekan ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan PT Comtronics Systems?

1.5 Sasaran Penelitian

Sebagaimana tertera di subbab Perumusan Masalah di atas, maka sasaran penelitian ini ialah:

- Mengetahui faktor-faktor apa sajakah yang menjadi harapan pelanggan atas layanan sebuah perusahaan ISP.
- Mengetahui penilaian atas kinerja PT Comtronics Systems dalam melayani pelanggan.
- Mengetahui faktor-faktor penyebab ketidakpuasan pelanggan.
- Mengemukakan usulan untuk menekan ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan PT Comtronics Systems.

1.6 Sistematika Penulisan

Setelah Bab I ini, penulis membagi proses penulisan bab-bab selanjutnya ke dalam sistematika sebagai berikut:

- Bab II: Landasan Teori. Bab ini merupakan penjelasan mengenai landasan-landasan teori yang didapatkan melalui studi literatur dan digunakan sebagai dasar penelitian.
- Bab III: Metodologi Penelitian. Bab ini menjelaskan secara lebih terinci tahapan dan langkah-langkah yang dilakukan selama penelitian dalam upaya pencapaian tujuan penelitian.
- Bab IV: Pengumpulan Data. Bab ini menyajikan secara ringkas data-data yang diperoleh dalam penelitian.
- Bab V: Pengolahan Data dan Analisis. Bab ini menyajikan pengolahan data, analisis, dan pengembangan usulan untuk menekan ketidakpuasan pelanggan PT Comtronics Systems.
- Bab VI: Penutup. Bab ini berisi rangkuman analisis, rangkuman pengembangan usulan, dan saran penelitian lebih lanjut.