

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Penyediaan jasa layanan internet yang dilakukan oleh PT Telkom berupa Indonesia *wifi* atau biasa dikenal dengan sebutan *wifi.id* merupakan layanan internet publik berbasis teknologi *wifi/hotspot* yang disediakan oleh Telkom *Group* atau operator yang bekerjasama dengan PT Telkom dimana *wifi.id* digunakan sebagai media untuk menikmati layanan internet berkecepatan tinggi tanpa harus berlangganan terlebih dahulu. *wifi.id* dimanfaatkan untuk mendukung program percepatan dan perluasan pembangunan ekonomi Indonesia di bidang ICT yang telah dicanangkan oleh Pemerintah Republik Indonesia.



Gambar 1.1 Logo @wifi.id

Sumber: Wifi.id (2015)

Program *wifi.id* ini dapat ditemukan di beberapa tempat yang tersebar di beberapa titik di Kota Bandung seperti pada pusat perbelanjaan, taman, cafe, hotel dan pada titik-titik tertentu lainnya. *Wifi.id* dapat diakses dengan menggunakan laptop dan *smartphone*. Untuk meningkatkan kenyamanan dalam mengakses *wifi.id* ini disediakan pula *wifi.id corner*. Menurut Suparwyanto selaku Executive General Manager (EGM) Telkom Divisi Regional 3 Jawa Barat, *wifi.id corner* merupakan layanan yang berupa penyediaan lokasi yang didalamnya terdapat jaringan internet dengan kecepatan sampai dengan 100 Mbps yang disediakan oleh PT Telkom untuk dapat dinikmati oleh masyarakat umum dalam mengakses layanan

internet wifi.id diruang-ruang publik sehingga mampu mencerdaskan kehidupan bangsa guna menghadapi dunia yang berbasis digital dan internet.



Gambar 1.2 Wifi.id Corner

Sumber: Wifi.id (2015)

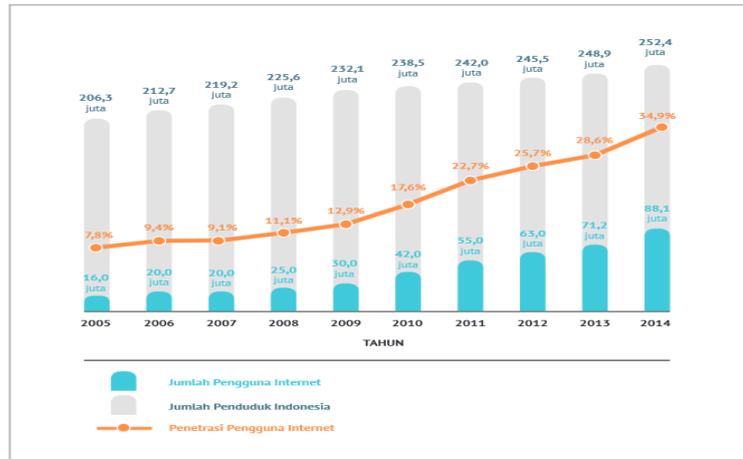
## 1.2 Latar Belakang Penelitian

Kebutuhan akan internet dirasakan oleh masyarakat di Indonesia dimulai dari generasi millennial. Dimana generasi millennial menurut Kotler&Keller (dalam Alma, 2007:33) merupakan generasi yang lahir di era 1980an ketika teknologi komputer dan internet mulai dipergunakan. Dapat dilihat pada jasa internet yang dirasa dapat menghasilkan margin yang menguntungkan bagi perusahaan serta menjadi bisnis yang potensial sehingga menjadikan sebanyak 277 perusahaan penyedia jasa layanan telekomunikasi dibidang ISP (*Internet Service Provider*) terdaftar pada APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) pada tahun 1996 hingga 2012. ISP (*Internet Service Provider*) merupakan perusahaan atau badan usaha yang bergerak pada bidang penyedia jasa layanan internet dan hal lain yang berhubungan dengan layanan internet lainnya. Pemanfaatan bisnis yang dirasa potensial ini dilakukan dengan melihat kondisi industri telekomunikasi (*Telco's*) di Indonesia saat ini yang semakin terbuka dan memiliki persaingan ketat, diharapkan dapat menjadikan pemakai jasa perusahaan penyedia layanan telekomunikasi menjadi prioritas perusahaan. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan maupun menciptakan heterogenitas dalam inovasi

terhadap produk dan layanan yang ditawarkan kepada pemakainya sehingga dapat mendorong kemajuan industri telekomunikasi di Indonesia. Perkembangan industri teknologi yang diimbangi pula dengan perkembangan internetnya mampu menempatkan negara Indonesia pada peringkat ke 3 jumlah pengguna internet terbanyak di dunia setelah negara Tiongkok dan Amerika Serikat.

Industri teknologi internet tidak hanya mengalami perkembangan pada aspek teknologinya saja seperti *broadband wireless access*, tetapi juga infrastruktur teknis (kecepatan dalam mengakses serta aplikasi yang tersedia), infrastruktur fisik (perangkat untuk mengakses internet seperti tablet PC, smartphone). Pengembangan yang terjadi pada industri teknologi diharapkan mampu mengembangkan pula pasar diindustri internet.

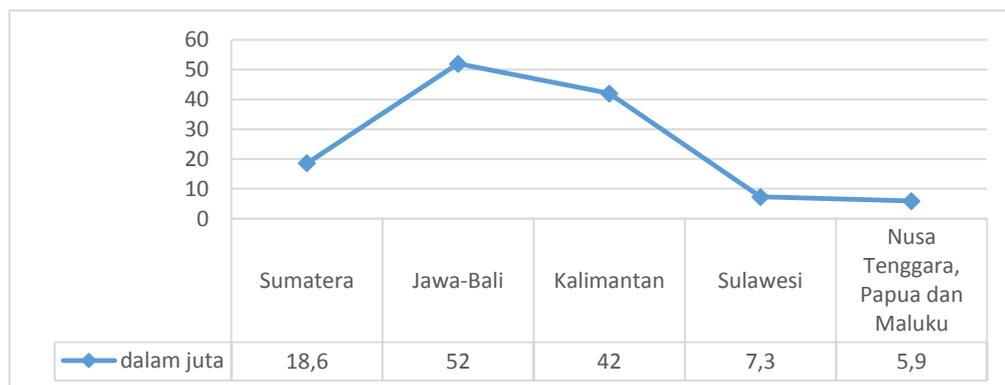
Pengembangan pasar yang terjadi dapat dilihat dari adanya peningkatan pemakai internet di Indonesia yang terdapat pada data statistik hasil survey yang dilakukan oleh Pusat Kajian Komunikasi (PUSKAKOM) UI bekerjasama dengan APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) yang dirilis pada 14 April 2015 menunjukkan bahwa pemakai internet di Indonesia sudah mencapai angka 88,1 juta. Menurut Badan Pusat Statistik, jumlah penduduk di Indonesia pada tahun 2014 adalah sebesar 252, 4 juta sehingga jika dibandingkan dengan jumlah penduduknya maka dapat dikatakan bahwa penetrasi pemakai internet di Indonesia mencapai 34,9%. Angka tersebut meningkat cukup pesat bila dibandingkan dengan tahun 2013 dimana penetrasi internet baru mencapai 28,6%.



Gambar 1.3 Grafik Pemakai Internet di Indonesia per Tahun

Sumber: APJII, September 2015

Menurut Badan Pusat Statistik tahun 2014, kondisi demografi di Indonesia dihadapkan pada populasi terbesar keempat di dunia. Dimana kondisi tersebut diharapkan dapat mendorong permintaan akan layanan telekomunikasi dan data dimana warga Indonesia juga mengikuti beragam perkembangan yang terjadi pada dunia teknologi dan internet.

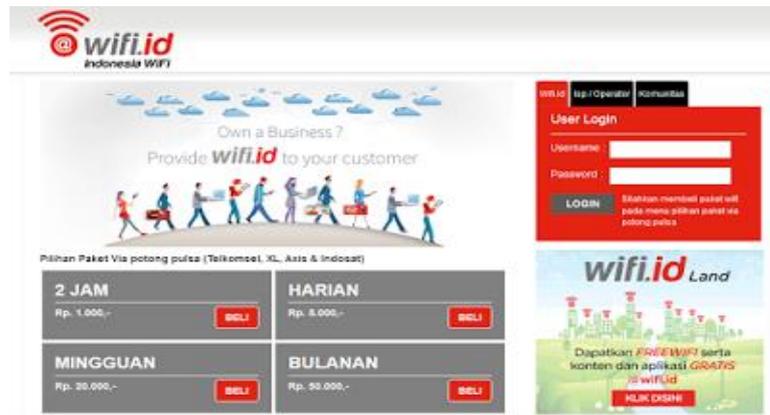


Gambar 1.4 Jumlah Pemakai Internet Berdasarkan Wilayah Indonesia

Sumber: APJII, September 2015 data yang telah diolah

Berdasarkan populasinya, pulau Jawa-Bali memiliki tingkat pemakai layanan internet terbesar di Indonesia. Jawa Barat merupakan salah satu provinsi yang memiliki penduduk terbesar kedua namun dapat menjadikan Jawa Barat

berada diperingkat pertama pada jumlah pemakai layanan internet di Indonesia. Bandung sebagai ibukota provinsi di Jawa Barat merupakan salah satu kota dengan tingkat pemakai layanan internet terbanyak di Jawa Barat yakni sebesar 16,4 juta pemakai layanan internet. Untuk memenuhi kebutuhan akan akses internet di Kota Bandung itulah, PT Telkom Divisi Regional 3 Jawa Barat khususnya yang menaungi wilayah Bandung, tengah mengembangkan produknya yakni wifi.id sehingga para pemakai internet khususnya di Kota Bandung tetap bisa mengakses internet dimanapun berada. Didalam industri ISP (*Internet Service Provider*), PT Telkom termasuk kedalam daftar penyelenggara jasa telekomunikasi pada layanan jasa akses internet dan jasa internet teleponi untuk keperluan publik ([dittel.kominfo.go.id](http://dittel.kominfo.go.id)). Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Cho *et al.* (2003:53) menyatakan bahwa pada dasarnya internet mampu menghubungkan beberapa komputer (gadget) yang ada di dunia dengan tetap memperhatikan sensitifitas, keamanan, kenyamanan dan kemampuan untuk mengakses (*searching*). Wifi.id merupakan salah satu jasa layanan internet dimana para pemakainya tetap bisa mengakses layanan internet cepat dimanapun dan kapanpun tanpa harus berlangganan terlebih dahulu. Didalam industri ISP (*Internet Service Provider*), wifi.id ini termasuk kedalam jenis ISP dengan layanan *wireless*. Artinya, layanan internet pada jenis ini tidak menggunakan kabel (nirkabel) untuk dapat menikmati layanan internet ini. Dalam hal ini, keamanan, kenyamanan serta kemudahan dalam mengakses wifi.id ini menjadi salah satu fokus PT Telkom untuk menciptakan kepuasan pemakainya salah satu caranya adalah dengan memberikan rasa aman kepada para pemakainya dalam mengakses wifi.id penyediaan layanan *log in* dengan menggunakan *username* serta *password* yang akan muncul ketika memasuki halaman pembuka (*welcoming page*) pada wifi.id yang dapat dilihat pada Gambar 1.5 berikut:



Gambar 1.5 Tampilan Awal (*welcome page*) Wifi.id

Sumber: Wifi.id, September 2015

*Username* serta *password* tersebut bisa didapatkan dengan beberapa tipe transaksi yang disediakan oleh PT Telkom yaitu:

- 1) Off Loading merupakan pemindahan jaringan yang dilakukan khusus kepada para pengguna provider Telkomsel.
- 2) SMS 98108 digunakan untuk mendapatkan *username* serta *password* dengan melakukan sms terlebih dahulu ke 98108 dengan format NET (spasi) nominal yang akan dikenakan pemotongan pulsa sesuai dengan nominal yang inginkan.
- 3) Spin Card dimana *username* serta *password* yang dibutuhkan tersedia dikartu spincard yang disediakan oleh PT Telkom.
- 4) Add On dimana *username* serta *password* yang dibutuhkan bisa didapat secara langsung melalui pemasangan produk IndieHome milik PT Telkom.

Tabel 1.1

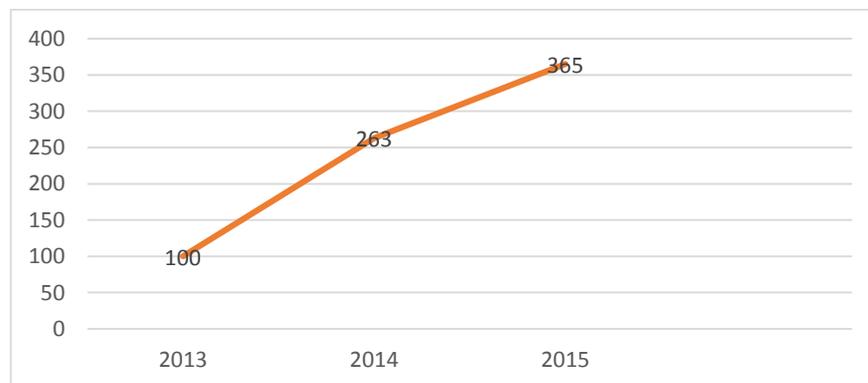
Data Penggunaan Tipe Transaksi

Area				
	User Off Loading	User SMS 98108	User SPIN Card	User Add On
Bandung	343.375	13.533	7.072	270

Cirebon	33.862	3.342	4.233	162
Karawang	16.473	1.404	4.398	39
Sukabumi	14.959	1.184	7.923	63
Tasikmalaya	45.405	2.450	5.387	131

Sumber: Data internal, 2015a

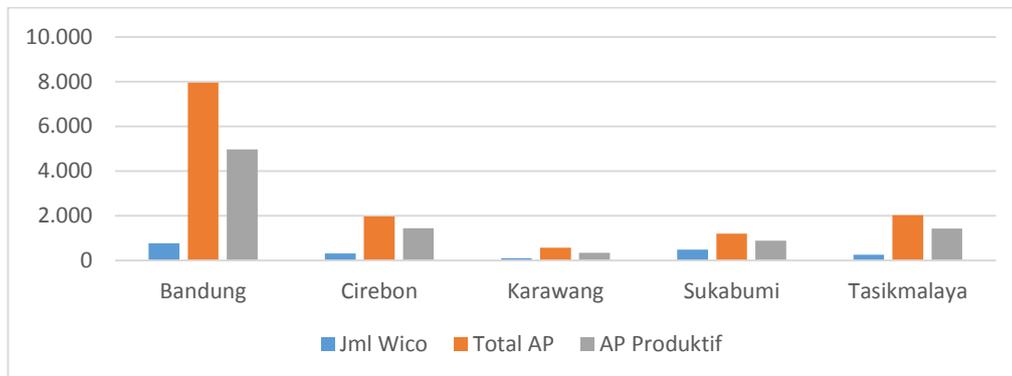
Selain itu, untuk meningkatkan kemudahan dan kenyamanannya, PT Telkom juga menyediakan fasilitas berupa wifi.id corner sehingga para pengguna jasa layanan internet wifi.id tidak harus mencari taman, kafe atau hotel hanya untuk sekedar menikmati layanan internet wifi.id ini. Jumlah *venue* wifi.id corner dari tahun 2013 hingga tahun 2015 terus mengalami peningkatan. Terhitung pada tahun 2013 jumlah wifi.id Corner sebanyak 100 *venue*, pada tahun 2014 sebanyak 263 *venue* dan terus meningkat hingga tahun 2015 sebanyak 365 *venue* yang dapat dilihat pada gambar 1.6 dibawah ini:



Gambar 1.6 Data Jumlah Wifi Corner Di Kota Bandung

Sumber: Data internal, 2015b data yang telah diolah

Dalam pelaksanaannya, baik di tempat-tempat publik maupun pada *venue* wico yang disediakan oleh PT Telkom dilengkapi dengan *access point* (AP) yang bersungsi sebagai pemancar serta penguat sinyal *wifi* sehingga para pengguna internet dapat mengakses internet dengan kecepatan yang cukup tinggi. Berikut adalah data *access point* (AP) yang ada di Jawa Barat:



Gambar 1.7 Data Produktifitas Wifi.id

Sumber: Data internal, 2015c data yang telah diolah

Berdasarkan data diatas, Bandung memiliki jumlah *venue* wifi corner, total AP serta AP produktif terbanyak diantara kota-kota lain yang berada di kawasan Jawa Barat. Dapat dilihat bahwa total AP yang ada di Kota Bandung sebesar 7.954 dan AP produktif sebesar 4.973. Namun melalui wawancara tidak terstruktur yang telah dilakukan sebelumnya bersama bapak Henhen Suhendi selaku *Manager Marketing and Sales & Customer Care* PT Telkom Indonesia Divre 3 nyatanya masih terdapat keluhan yang muncul dari kualitas layanan wifi.id pada wifi.id corner yang ada. Dalam penelitian Cho *et al.* (2003) kebutuhan akan internet dengan kecepatan tinggi tidak hanya menjadi kebutuhan fungsional secara langsung tapi juga bisa menjadi ekspektasi pengguna internet yang akan berpengaruh pula terhadap kepuasan konsumennya. Dimensi kualitas jasa dapat digunakan sebagai alat untuk mengidentifikasi faktor kesuksesan suatu organisasi dalam meningkatkan keunggulan organisasi tersebut sehingga penting bagi perusahaan untuk memperhatikan kepuasan para pemakai layanan wifi.id pada wifi.id corner di Kota Bandung melalui kualitas jasa layanan yang disediakan.

Oleh karena itu, penulis menjadikan wifi.id pada wifi.id corner di Kota Bandung sebagai objek penelitian. Dimana penulis ingin mengetahui mengenai kualitas layanan serta kepuasan pemakai layanan wifi.id pada wifi.id corner di Kota Bandung. Variabel yang diambil oleh penulis dalam penelitian ini adalah mengenai dimensi kualitas jasa berupa *information quality & website information*

*support, security & privacy, customer service & technical support* dan kepuasan pemakai layanan wifi.id pada wifi.id corner itu sendiri. Judul yang diambil dalam penelitian ini adalah “**Analisis Kepuasan Pemakai Layanan Wifi.id Pada Wifi.id Corner di Kota Bandung**”

### **1.3 Perumusan Masalah**

Wifi.id merupakan salah satu layanan jasa internet yang tengah dikembangkan oleh PT Telkom dimana wifi.id mampu memberikan keamanan, kenyamanan serta kemudahan bagi para penggunanya dalam mengakses internet dengan kecepatan tinggi dimana para pemakainya tetap bisa mengakses internet cepat tanpa harus berlangganan. Penyediaan layanan jasa internet cepat yang diimbangi dengan penyediaan fasilitas wifi.id corner mampu menarik pemakai internet untuk memakai layanan wifi.id ini. Akan tetapi penyediaan layanan wifi.id serta wifi.id corner akan menimbulkan kepuasan tersendiri bagi para pemakainya mengenai kualitas layanan jasa yang dirasakannya. Dimana kepuasan dari para pemakai layanan wifi.id pada wifi.id corner akan kualitas layanan wifi.id pada wifi.id corner tersebut akan menentukan keberhasilan penyediaan layanan jasa tersebut, sehingga kualitas jasa menjadi salah satu hal yang perlu diperhatikan dalam menciptakan kepuasan pemakai wifi.id pada wifi.id corner.

### **1.4 Pertanyaan Penelitian**

1. Bagaimana kualitas layanan Wifi.id pada Wifi.id Corner di Kota Bandung?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pemakai layanan Wifi.id pada Wifi.id Corner di Kota Bandung?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui kualitas jasa layanan wifi.id pada wifi.id corner di Kota Bandung.
2. Mengetahui tingkat kepuasan pemakai layanan wifi.id pada wifi.id corner di Kota Bandung.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Dari hasil penelelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, yaitu:

### **1.6.1 Secara praktis**

Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai informasi bagi perusahaan untuk mengetahui kualitas layanan wifi.id pada wifi.id corner dan tingkat kepuasan pemakai layanan wifi.id pada wifi.id corner di Kota Bandung.

### **1.6.2 Secara teoritis**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan tambahan bagi penulis dan sebagai bahan masukan bagi perusahaan untuk tetap menjaga serta meningkatkan kualitas layanan wifi.id pada wifi.id corner dan tingkat kepuasan pemakai layanan wifi.id pada wifi.d corner yang ada di Kota Bandung.

## **1.7 Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini membahas mengenai kualitas layanan wifi.id pada wifi.id corner dan kepuasan pemakai layanan wifi.id pada wifi.id corner di Kota Bandung. Objek penelitian yang diambil adalah layanan wifi.id pada wifi.id corner di Kota Bandung.

## **1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Sistematika penulisan ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan.

## **BAB I PENDAHULUAN**

Pada Bab I berisi tentang penjelasan secara umum, ringkas dan padat mengenai gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan

masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan ruang lingkup penelitian.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada Bab II membahas tentang teori-teori terkait penelitian dan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran serta hipotesis penelitian.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada Bab III berkaitan dengan tata cara bagaimana penelitian ini dilakukan. Mulai dari karakteristik penelitian, alat pengumpulan data, tahapan penelitian, populasi dan sampel, validitas dan reliabilitas serta mengenai teknik analisis data dan pengujian hipotesis.

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada Bab IV berkaitan dengan hasil penelitian dan pembahasan. Dimana hasil penelitian akan diolah sehingga dapat dibahas dan ditarik kesimpulan yang dapat dijadikan jawaban dari rumusan masalah pada penelitian ini. Berisi karakteristik responden (sampel), hasil penelitian serta pembahasan hasil penelitian.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada Bab V berisi tentang kesimpulan dan saran. Dimana kesimpulan yang diambil diharapkan dapat menjawab perumusan masalah yang ada pada penelitian ini. Sedangkan saran yang diberikan dapat menjadi masukan bagi perusahaan serta dapat menjadi saran bagi penelitian selanjutnya.