

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Sekilas Tentang Nethost

Nethost sebuah perusahaan yang bergerak pada bidang layanan akses internet dan local konten pada awalnya bernama JOINT atau singkatan dari Jatinangor Internet Point yang berdiri pada tahun 2008. Setelah sukses di wilayah Jatinangor, mereka melakukan ekspansi ke kawasan pendidikan Telkom. Di kantor yang berlokasi di jalan di Sukabirus no. 105 mereka mendirikan Nethost yang notabene bergerak pada bidang jasa yang sama.

Salah satu alasan mereka melakukan ekspansi ke kawasan pendidikan Telkom yaitu hubungan yang kuat antara dunia pendidikan dan teknologi informasi. Mereka yakin bahwa keberadaan teknologi dan informasi dapat mempermudah pelajar maupun mahasiswa dalam beraktifitas untuk menunjang kebutuhan sekolah maupun kuliah. Hal-hal itulah yang mendorong mereka untuk menyediakan atau bertindak sebagai penyedia infrastruktur agar teknologi bisa tersebar dengan tepat dan cepat dikalangan masyarakat khususnya pelajar dan mahasiswa.

Pada saat melakukan ekspansi ke kawasan pendidikan Telkom, mereka sangat percaya diri dapat diterima oleh masyarakat yang berlaku sebagai calon pengguna karena berbekal pengalaman 7 tahun sebelumnya bergelut di bidang yang sama. Berisikan tim Nethost yang berpengalaman, maka Nethost dengan cepat mengalami perkembangan dan mendapat respon yang cukup baik dari masyarakat terutama pemilik/pengelola kost dan mahasiswa yang tinggal di kawasan pendidikan Telkom. (Tim Marketing Nethost)

Nethost dapat diterima masyarakat di kawasan pendidikan Telkom juga dikarenakan produk dan fasilitas dari Nethost yang bervariasi, antara lain :

1. Content
2. Internet
3. E-Commerce
4. Community Development

5. Nethost Community Card

Setiap pengguna dikenakan tarif kuota untuk dapat mengakses internet dengan menggunakan jasa Nethost.

Tabel 1.1 Informasi Harga Kuota 2015

Jumlah Kuota	Harga
4GB	50.000
7GB	75.000
11GB	100.000
16GB	150.000
255GB	200.000
40GB	300.000

Pada harga 50.000 nethost menyediakan kuota sebesar 4GB, lalu pada harga 75.000 nethost menyediakan harga 7GB. Kuota tertinggi ada pada harga 300.000 mendapatkan 40GB.

Selain fasilitas diatas,Nethost juga menjalin kerjasama denga beberapa perusahaan lain,seperti :

Tabel 1.2 Kerjasama Nethost dengan perusahaan lain 2015

No	Partner	Diskon	Produk / jasa	alamat
1	Warung LOundry		loundry	Jl. Suakbirus Jl. Sukapura
2	Bastian Rent Car	20 K/ 24 jam ++	Rental Mobil	Jln Sukabirus no 105 Jln Suci
3	Waroeng Opera JAwa	10% atau gratis soft drink	Rumah Makan Etnik Djawa	Ruko Batununggal Trans Studio Mall Jl. Muh Ramdhan
4	Nasi Goreng Suroboyo		Tempat makan	Delivery service
5	Warung Mas Jono		Tempat makan	Delivery service

6	Podo Moro Pada Mere		Tempat makan	Delivery service
7	Lumintu		Tempat makan	Delivery service
8	Infinity shop	negotiable	Aksesoris komputer dan HP	Infinity @ kaskus.co.id Jl. Sukabirus no 105
9	Esse Design	10%	fashion	Pasar Baru
10	Rancaupas OUTDOOR & CAMP	10- 20 %	Out door dan camping	Ranca upas Ciwidey
11	Java Comp & Printer	negotiable	Service komputer dan printer	Depan Masjid Syamsul Ulum Telkom University
12	The Peak	5%	rumah	Jl. Sersan Bajuri Lembang
13	Lips	5%	Karaoke keluarga	Jl. Buah Batu
14	Sari Ater	10-15%	Hotel	Lembang
15	Pabrik seragam	negotiable	fashion	Pabrikseragamonline.com
16	roxor	10%	Leather shoes	Roxor.com
17	alifa	10%	Moslems fashion store	Jl. BKR Bandung

(Tim Maketing Netthost. Data 2015)

1.1.2 Visi, Misi, dan Tujuan Nethost

1. Visi

Menjadi sebuah perusahaan terbesar yang menghubungkan secara fisik semua elemen yang ada disekitar kampus dengan menyediakan total solusi sebagai media untuk berkomunikasi dan berkreasi

2. Misi

- a) Menyediakan infrastruktur yang unggul.
- b) Mengembangkan portal media komunikasi dengan muatan yang cerdas.
- c) Perbaiki berkesinambungan untuk meraih kepuasan pelanggan
- d) Tumbuh bersama-sama membangun hubungan saling percaya serta menguntungkan dengan stakeholder
- e) Mengembangkan sumber daya manusia agar lebih berkompetensi, lebih profesional, serta lebih loyal kepada perusahaan.

3. Tujuan

- a) Mempunyai jaringan usaha di setiap kampus di wilayah Bandung pada tahun 2020.
- b) Mempunyai usaha dengan Return On Investment (ROI) maksimal 5 (lima) tahun.
- c) Mempunyai teknologi tepat guna untuk mendukung operasional perusahaan secara keseluruhan
- d) Tumbuh bersama-sama dan adanya hubungan saling percaya serta menguntungkan dengan stakeholder
- e) Mempunyai sumber daya manusia dengan kompetensi dan profesionalisme tinggi, serta sangat loyal kepada perusahaan

1.2 Latar Belakang Penelitian

Pada era globalisasi saat ini, persaingan dalam bidang usaha semakin bertambah ketat. Persaingan ini menuntut para pengusaha untuk mampu memaksimalkan kinerja usaha yang di gelutinya agar dapat bersaing di pasar. Pengusaha harus berusaha keras untuk mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi usahanya untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya. Dalam kondisi persaingan yang ketat seperti ini, hal utama yang harus diprioritaskan oleh sebuah bidang usaha yang bergerak dalam bidang pelayanan adalah kepuasan pelanggan agar dapat bertahan, bersaing, dan menguasai pangsa pasar.

Kepuasan pelanggan sangat ditentukan oleh kualitas barang dan jasa sesuai dengan apa yang diinginkan pelanggan, sehingga pada setiap perusahaan, standard dan jaminan kualitas merupakan tolak ukur untuk membuat produknya bersaing dengan perusahaan lain sejenis.

Dalam hal ini, kualitas pelayanan dalam perusahaan yang bergerak dibidang jasa merupakan hal yang sangat penting jika dilihat dari sudut pandang konsumen. Konsumen tidak hanya menilai dari hasil jasa, tapi proses penyampaian jasa dan kualitas juga menjadi penilaian konsumen.

Seiring dengan kemajuan zaman, kebutuhan manusia dalam bidang teknologi, informasi, dan komunikasi juga semakin meningkat. Hal inilah yang menuntut para konsumen untuk meningkatkan intensitas penggunaan teknologi dalam beraktifitas di kehidupan sehari-hari. Hal yang tak dapat dipungkiri yaitu keberadaan dari teknologi informasi dan komunikasi dapat menunjang berbagai macam aktifitas keseharian manusia.

Kebutuhan informasi yang awalnya terbatas dan hanya dapat diakses melalui koran, majalah, tabloid, atau media cetak sejenis, dengan berkembangnya teknologi informasi, dapat diperoleh dari radio, televisi, atau bahkan media-media *online* yang semakin mudah diakses melalui *smartphone*. Lalu juga dengan komunikasi yang pada awalnya hanya bisa melalui surat, berkembang sehingga bisa berkomunikasi menggunakan telepon koin, telepon rumah, hingga perkembangan teknologi komunikasi yang paling mutakhir yaitu ponsel atau telepon seluler atau lebih dikenal dengan *handphone*. Kemunculan internet juga semakin memudahkan manusia untuk memperoleh informasi dan berkomunikasi dengan sesamanya.

Interconnected Network atau lebih populer disebut internet merupakan salah satu perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang menawarkan sisi kecanggihan, kepraktisan, dan kemudahan. Keberadaan teknologi tersebut mampu meningkatkan gairah ekonomi masyarakat melalui produk-produk turunannya yang muncul, seperti internet mobile, maupun akses-akses kemudahan dalam transaksi perbankan menggunakan internet.

Perkembangan telekomunikasi dan informasi merupakan peluang bisnis yang potensial. Nethost merupakan salah satu perusahaan yang memanfaatkan peluang itu dan fokus bergerak pada bidang terkait.

Perusahaan penyedia jasa layanan internet ini bisa bertahan dan berkembang ditengah pesaing pesaing yang memang sudah terdapat di berbagai kota dan memiliki nama besar

seperti, Telkom Speedy, FirstMedia, MyNET, dll. Diantara para pesaingnya yang sudah menerapkan sistem *unlimited*, Nethost masih diminati masyarakat walaupun mereka masih menggunakan sistem kuota.

Hal itu dapat dilihat dari laporan penjualan Nethost pada tahun 2015 dan jumlah pengguna aktif layanan nethost pada tahun 2015.

Tabel 1.3 Penjualan Nethost pada tahun 2015

No.	Bulan	Penjualan
1	Januari	91.471.000
2	Februari	127.456.000
3	Maret	142.801.000
4	April	119.186.000
5	Mei	109.074.000
6	Juni	39.987.000
7	Juli	21.065.000
8	Agustus	105.396.000
9	September	135.931.000
10	Oktober	159.875.000
11	November	139.571.000
12	Desember	108.398.000

Sumber : Marketing Nethost 2015

Berdasarkan data pada tabel 1.3 mengenai laporan penjualan Nethost per tahun 2015, dapat diketahui bahwa angka penjualan Nethost di kawasan pendidikan Telkom bersifat fluktuatif dan terbukti masih berjalan efektif diantara perusahaan perusahaan sejenis. 9 dari 12 bulan penjualan dapat menyentuh angka 100 juta.

Nethost yang bisa dikatakan sebagai pendatang baru dalam dunia bisnis penyedia jasa layanan internet juga menerapkan harga terjangkau dalam pembelian kuota. Penggunaan Fiber Optic dan kecepatan hingga 12Mbps menjadi andalan promosi Nethost ditunjang dengan *free maintenance* untuk pengguna Nethost. Lokasi kantor Nethost yang dekat dengan kost ataupun tempat tinggal mahasiswa di sekitaran kawasan pendidikan Telkom juga memudahkan pengguna untuk melapor jika ada gangguan pada jaringan.

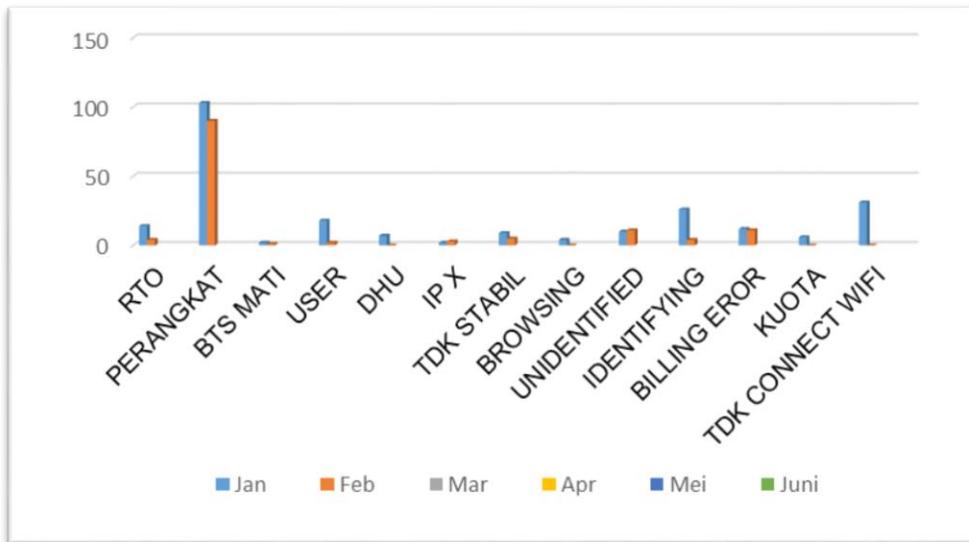
Tabel 1.4 Data Pengguna aktif Nethost per tahun 2015

No	Bulan	Jumlah
1	Januari	842
2	Februari	852
3	Maret	1014
4	April	1004
5	Mei	898
6	Juni	286
7	Juli	287
8	Agustus	1001
9	September	1118
10	Oktober	1291
11	November	1205
12	Desember	1327

Sumber : Marketing Nethost 2015

Dari tabel diatas dapat kita ketahui bahwa 7 dari 12 bulan pada tahun 15, pengguna Nethost menyentuh angka 1000 orang. Pada 6 bulan terakhir, pengguna Nethost terus mengalami kenaikan.

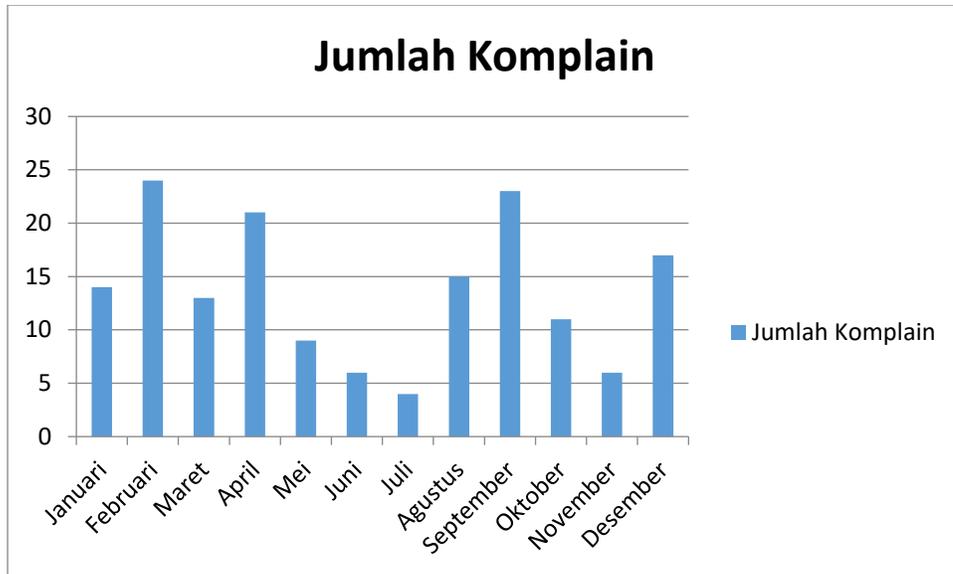
Selain itu, Nethost juga bukannya tanpa kekurangan. Penggunaan kuota masih menjadi kekurangan terbesar Nethost karena jika kuota habis, maka pengguna juga harus membeli kuota lagi. Lalu Nethost juga belum memiliki cabang atau jaringan diluar kawasan pendidikan Telkom, sehingga jika ingin menggunakan layanan internet dari Nethost hanya bisa didapat di kawasan pendidikan Telkom.



Gambar 1.1 Penyebab Utama Keluhan Pelanggan 2015

Sumber : Marketing Nethost 2015

Berdasarkan data diatas,dapat kita ketahui jika penyebab pelanggan atau pengguna dari Nethost melakukan komplain yaitu pada perangkat dari Nethost. Untuk performa dari jaringan internetnya sendiri tidak terlalu sering mengalami komplain terbukti dari grafik diatas.



Gambar 1.2 Jumlah komplain pelanggan Nethost 2015

Sumber : Marketing Nethost 2015

Jika dilihat dari grafik diatas,para pengguna Nethost melakukan komplain kepada Nethost kebanyakan yaitu pada bulan awal masuk kuliah. Komplain yang dilakukan pengguna pada Nethost masih fluktuatif.

Adapun dikawasan Pendidikan Telkom University ini,pesaing bisnis sejenis dari Nethost adalah MyNet. Dua perusahaan penyedia jasa internet ini sama-sama masih menerapkan sistem kuota pada produknya. Harga yang ditawarkan pun bersaing.

Tabel 1.5 Perbandingan harga Nethost dan MyNet 2015

No.	Quota	MyNet	Nethost
		Harga	Harga
1	4GB	50.000	50.000
2	7GB	75.000	75.000
3	11GB	75.000	100.000
4	16GB	-	150.000
5	17GB	100.000	-
6	25GB	-	200.000
7	40GB	-	300.000

(Sumber : data yang telah diolah)

Dilihat dari data diatas,terlihat jika Nethost memang tidak menyediakan tarif termurah dikelasnya, namun jika dibandingkan dengan MyNet,Nethost memberikan pelayanan kecepatan akses internet hingga 12Mbps sedangkan MyNet hanya hingga 8Mbps

Dari penjabaran diatas,disini peneliti ingin melakukan penelitian tentang pelayanan yang diberikan oleh Nethost terhadap para pelanggannya dengan judul penelitian “**Analisis Kepuasan Pelanggan Nethost Berdasarkan Kualitas Pelaanan Jasa Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis***”

1.3 Perumusan Masalah

Banyaknya pilihan layanan yang diberikan oleh perusahaan yang bergerak dibidang penyedia jasa layanan internet,sudah tetntu kualitas yang diberikan dari pelayanan jasa tersebut berbeda-beda. Nethost merupakan penyedia jasa layanan internet dengan kecepatan akses tertinggi jika dibanding dengan pesaing dengan program sejenis.

Kecepatan akases internet bukan satu-satunya poin yang harus dipertahankan oleh Nethost. Poin-poin yang lain juga harus diperhatikan untuk memberikan layanan terbaik kepada konsumen. Maka dari itu diperlukan penelitian tentang bagaimana kualitas pelayanan Nethost untuk mengetahui kepuasan pelangan mereka.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka pertanyaan penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi kualitas pelayanan Nethost dari konsumen?
2. Bagaimana tingkat kepentingan pelanggan terhadap Nethost?
3. Bagaimana tingkat kinerja pelayanan Nethost?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian diatas, dapat ditarik tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui persepsi kualitas pelayanan Nethost Bandung
2. Untuk mengetahui tingkat kepentingan pelanggan Nethost
3. Untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan Nethost Bandung.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk pengembangan ilmu teoritis agar dapat memperluas teori dan konsep dalam kualitas layanan serta hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya.

1.6.2 Aspek Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai referensi perusahaan dalam melakukan evaluasi untuk meningkatkan kepuasan setiap konsumen dari Nethost.

1.7 Ruang Lingkup Penelitian

1.7.1 Lokasi dan Objek Penelitian

Adapun objek penelitian yang diambil oleh penulis adalah Nethos yang berlokasi di Jl. Sukabirus no. 105, Kawasan Pendidikan Telkom, Dayeuhkolot, Bandung.

1.7.2 Waktu dan Periode Penelitian

Adapun periode penelitian yang dilakukan oleh penulis bertepatan pada bulan januari-agustus serta bimbingan yang penulis lakukan dengan pembimbing adalah tepat pada hari selasa dan kamis.

1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan

BAB II: TINJAUAN PUSATAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Bab ini akan menguraikan tentang kajian kepustakaan yang mencakup tinjauan pustaka penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan ruang lingkup penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini akan menguraikan tentang jenis penelitian, operasional variabel, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, uji validitas dan teknik analisis data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN

Bab ini akan menjelaskan tentang hasil analisis dan hasil olah data yang dilakukan serta pembahasan hasil penelitian.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini akan mengemukakan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran bagi perusahaan ataupun untuk penelitian selanjutnya.