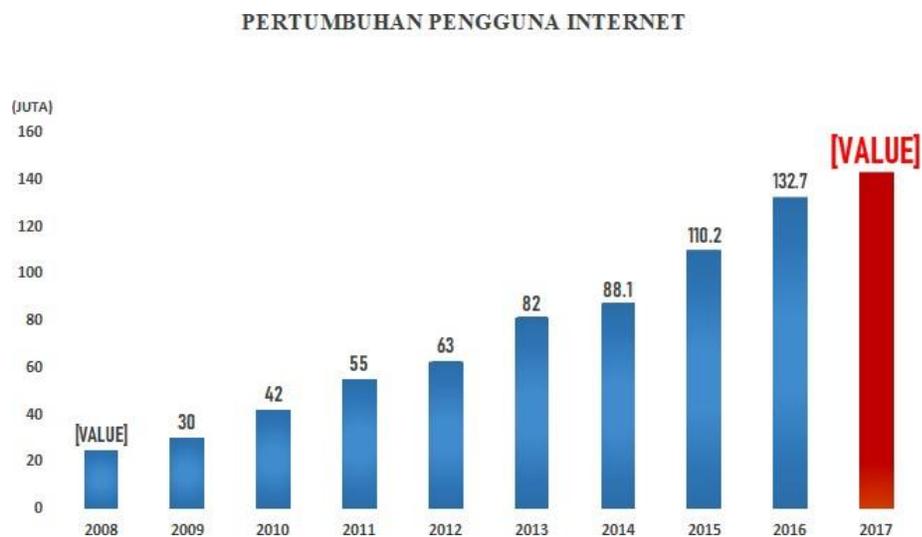


## BAB I PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Perkembangan bisnis dewasa ini terus meningkat seiring perkembangan teknologi informasi. Penduduk di Indonesia saat ini sudah memanfaatkan internet sebagai media untuk berkomunikasi serta mendapatkan informasi. Di Indonesia pengguna internet memiliki peningkatan setiap tahunnya. Gambar 1.1 menunjukkan pertumbuhan pengguna internet di Indonesia.



Gambar 1. 1 Pertumbuhan Pengguna Internet Di Indonesia

(Sumber : APJII, 2017)

Gambar 1.1 menunjukkan bahwa hasil survei ini berkaitan dengan penetrasi pengguna internet secara total di Indonesia yang tumbuh sebesar 8 persen menjadi 143,26 juta jiwa atau 54,68% dari total populasi 262 juta orang. Dibandingkan tahun - tahun sebelumnya yaitu 132,7 juta jiwa. Hal ini dapat menjelaskan bahwa peningkatan jumlah pengguna internet di Indonesia dapat mendorong pertumbuhan penyedia *fixed broadband* semakin meningkat. (Sumber : APJII, 2017)

Potensi pasar penyedia jasa *fixed broadband* di Indonesia menciptakan persaingan yang tinggi karena semakin meningkatnya jumlah pengguna internet maka semakin banyak jasa penyedia *fixed broadband* di Indonesia. Setiap provider berusaha

memberikan layanan yang terbaik kepada setiap pelanggannya, berusaha mengaplikasikan teknologi yang canggih, menciptakan suatu akses internet yang cepat dan stabil, serta menawarkan tarif yang sesuai dengan kualitas layanan untuk bersaing dengan kompetitornya.

Di Indonesia, fixed broadband diperkirakan sekitar 1,5 juta pelanggan. Penyedia jasa ini diantaranya Biznet, First Media, IndiHome, Melsa Net, Indosat, Lintas Artha, My Republic, MNC Play Media, CNC, CBN dan Oxygen.id (Sumber: techinasia, 2018). Penyedia fixed broadband memiliki kompetisi yang sangat tinggi. Di Indonesia penyedia fixed broadband terbesar yaitu Biznet, First Media, IndiHome dan My Republic (sumber : ISP Quick List.com)

Persaingan penyedia *fixed broadband* di Indonesia yang ketat menuntut para penyedia *fixed broadband* meyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui pelayanan yang unggul dan berkualitas. Tabel 1.1 menjelaskan beberapa penyedia jasa *fixed broadband* terbesar di Indonesia

Tabel 1. 1 Daftar Penyedia *Fixed Broadband* Terbesar

(Sumber: techinasia, 2018)

Provider	Biznet	Firstmedia	IndiHome	My Republic
Kecepatan	100 Mbps	100 Mbps	100 Mbps	100 Mbps
Harga per bulan	Rp. 450.000	Rp. 2.000.000	Rp. 1.700.000	Rp. 329.000
Biaya pemasangan	Rp. 750.000	Rp. 200.000	Rp. 70.000	Rp. 500.000
Biaya sewa alat pemasangan	Rp. 900.000	Rp. 150.000	Rp. 80.000	Rp. 30.000
<i>Services</i>	Internet	Internet dan TV kabel	Internet, Telepon kabel dan TV kabel	Internet

Berdasarkan tabel 1.1, diketahui bahwa terdapat perbedaan yang signifikan dari ke 4 provider di Indonesia. Dengan kecepatan yang sama, firstmedia merupakan provider yang menawarkan layanan dengan harga paling tinggi. Dilihat dari tabel 1.1 IndiHome merupakan provider yang menawarkan layanan lebih murah dibandingkan dengan firstmedia dan IndiHome merupakan provider yang memberikan biaya pemasangan dan

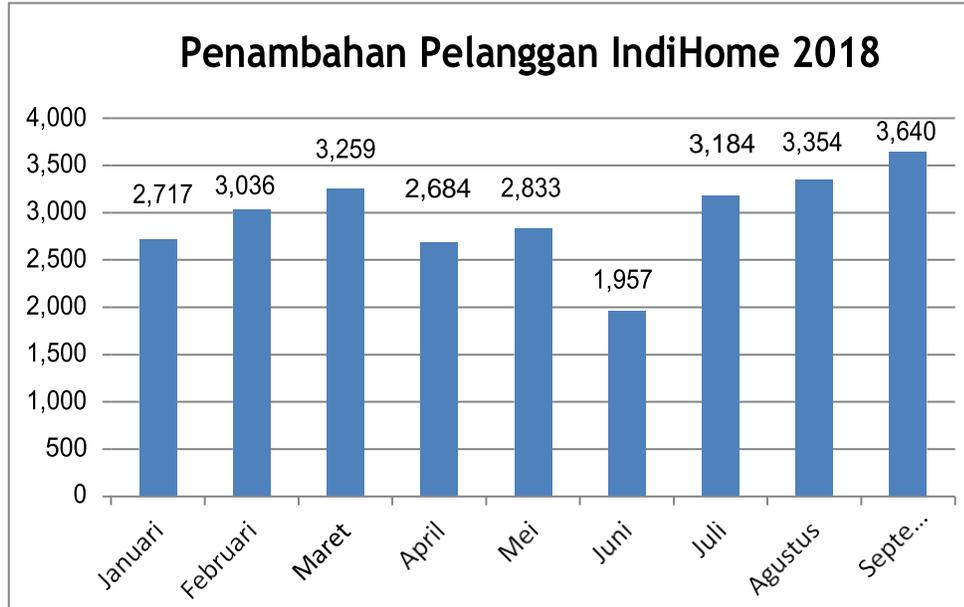
sewa alat pemasangan dengan harga yang paling rendah. IndiHome adalah produk layanan komunikasi data multimedia yang lengkap dan praktis dari PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom). Secara resmi diluncurkan pada tahun 2015, IndiHome awalnya merupakan satu proyek utama Telkom, yang termasuk ke Indonesia *Digital Network 2015*.

Tabel 1 .2 Kondisi Aktual Layanan IndiHome

(Sumber : *Customer Service*)

No	Kondisi Aktual Layanan IndiHome
1.	IndiHome memiliki prosedur untuk mengukur kepuasan pelanggan namun tidak dijalankan
2.	Data laporan keluhan pelanggan sebanyak 3037 dalam periode enam bulan
3.	IndiHome tidak konsisten terhadap standar waktu perbaikan keluhan pelanggan

Tabel 1.2 merupakan kondisi aktual layanan IndiHome yang menunjukkan bahwa IndiHome tidak menjalankan prosedur untuk menganalisis kepuasan pelanggan, Oleh karena itu, IndiHome tidak mampu mengevaluasi kinerja dari layanan IndiHome serta tidak mengetahui kebutuhan pelanggan. IndiHome saat ini memiliki jumlah penambahan pelanggan yang tidak konsisten. hal ini dikarenakan IndiHome mengalami peningkatan dan penurunan setiap bulannya. Berikut merupakan data penambahan pelanggan IndiHome pada tahun 2018.



Gambar 1.2 Data Penambahan Pelanggan IndiHome 2018  
(Sumber : Laporan Bulanan, 2018)

Gambar 1.2 menunjukkan bahwa terdapat peningkatan dan penurunan jumlah pelanggan baru setiap bulannya. Penurunan terjadi pada bulan april dan bulan juni. Berdasarkan keterangan dari pegawai IndiHome, pada bulan juni pelanggan IndiHome mengalami penurunan karena mayoritas pelanggan akan meninggalkan rumah untuk berlibur. Sehingga pelanggan memilih untuk mencabut layanan IndiHome agar tidak rugi. Dengan demikian penambahan pelanggan IndiHome tidak mengalami permasalahan yang signifikan.

IndiHome memiliki jumlah pelanggan yang yang besar. Namun IndiHome tidak dapat memberikan layanan sesuai harapan pelanggan. Pada tahun 2018, dalam periode enam bulan terdapat 3037 pelanggan IndiHome melaporkan keluhannya. Hal ini membuktikan bahwa layanan IndiHome masih belum sesuai engan harapan pelanggan. Tabel 1.3 merupakan data keluhan berdasarkan laporan pelanggan.

Tabel 1. 3 Data keluhan pelanggan IndiHome

(Sumber : *Customer Service* )

Variabel	Keterangan	Presentase
Peforma Internet	Kecepatan Internet lambat	80%
	Internet nyala tetapi tidak dapat digunakan	50%
	Internet mati total	40%
Performa Telepon	Telepon Tidak bisa <i>income</i>	60%
	Telepon tidak bisa <i>outgoing</i>	50%
	Telepon mati total	30%
Performa TV kabel	TV kabel tidak ada signal	40%
	Layar pada TV kabel blank saat dinyalakan	40%
	TV kabel error	50%
Performa Layanan	Tagihan tidak sesuai dengan paket yang digunakan	50%
	Teknisi lambat dalam proses perbaikan	70%

Tabel 1.3 menunjukkan bahwa setiap pelanggan memiliki berbagai permasalahan dalam penggunaan layanan IndiHome. Banyak faktor yang membuat pelaku pasar harus pintar untuk mempertahankan pasarnya. Salah satu indikator yang tepat adalah memberikan kepuasan pelanggan yang berkelanjutan (Bari dan Satrio, 2014).

Berdasarkan hasil wawancara dengan pelanggan IndiHome Bandung Barat, terdapat laporan keluhan pelanggan yang beragam. Untuk memperkuat dugaan masalah, maka dilakukan survei pendahuluan kepada pelanggan mengenai layanan IndiHome.

Tabel 1. 4 Survei Pendahuluan

Variabel	Keterangan	Presentase
Performa Internet	Kecepatan Internet tidak stabil	90%
	Internet mati total	60%
	Internet tersambung namun tidak dapat digunakan	60%
	Internet sangat lambat untuk mendownload	70%
Performa Telepon	Telepon tidak bisa Income	60%
	Telepon tidak bisa Outcome	60%
	Telepon mati total	50%
Performa TV kabel	TV kabel tidak dapat digunakan untuk siaran langsung	50%
	Layar TV blank saat dinyalakan	50%
	Terdapat keterangan no signal pada layar saat dinyalakan	60%
	Penambahan channel TV tanpa pemberitahuan	60%
	TV kabel mati total	60%
Performa Layanan	Respon pegawai sangat mengesalkan dan tidak tegas ketika pelanggan menyampaikan keluhan (seperti : secepatnya,segera) namun tidak ada tindakan pasti	80%
	Standar waktu penyelesaian keluhan tidak konsisten	80%
	Penambahan layanan baru tidak di konfirmasi dulu pada pelanggan	60%
	Tagihan tidak sesuai dengan paket yang digunakan	30%
	Proses registrasi lambat	60%

Tabel Lanjutan

	Proses registrasi lambat	60%
	Pegawai dan teknisi kurang tanggap dalam menyelesaikan keluhan pelanggan	80%
	Pelanggan harus menelfon berkali kali untuk meminta konfirmasi pada pegawai mengenai jadwal teknisi mendatangi lokasi pelanggan yang mengalami gangguan	80%
	Media penyampaian keluhan kurang diperhatikan	70%
	IndiHome tidak memberikan layanan sesuai yang dijanjikan	80%
	Media promosi IndiHome kurang lengkap (hanya berfokus pada media internet)	70%
	Pegawai tidak mengkonfirmasi kondisi layanan IndiHome setelah pemasangan atau perbaikan	50%
	Peralatan pendukung yang disediakan sering mengalami kerusakan (seperti : kabel dan modem)	60%

Tabel I.4 menunjukkan bahwa banyak keluhan terhadap layanan IndiHome yang ternyata pihak IndiHome tidak mengetahui adanya keluhan tersebut. Sehingga perlu dilakukan evaluasi terhadap kinerja layanan IndiHome agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.. Dengan tidak dijalankannya prosedur rinci untuk mengukur kepuasan pelanggan, maka banyak kebutuhan pelanggan yang tidak diketahui oleh pihak IndiHome.

Situasi saat ini menekankan IndiHome agar tidak mengabaikan keluhan pelanggan karena kepuasan pelanggan merupakan salah satu konsep yang penting. Kepuasan pelanggan menjadi faktor penentu agar IndiHome dapat terus bertahan dan bersaing dengan provider lainnya. Di samping itu, ketatnya persaingan penyedia fixed broadband yang menawarkan kualitas layanan serupa serta promo yang menarik akan mengubah perhatian pelanggan jika layanan IndiHome tidak dapat memenuhi

kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu, IndiHome harus segera memperbaiki semua keluhan pelanggan yang dilaporkan agar pelanggan tidak dikecewakan untuk yang kedua kali atas lambatnya respon dan tindakan dari pihak IndiHome untuk memperbaiki keluhan pelanggan. IndiHome memiliki standar waktu penyelesaian keluhan yaitu dalam satu kali 24 jam untuk keluhan pelanggan seperti gangguan internet, telepon kabel dan TV kabel. Sedangkan untuk masalah pergantian paket, IndiHome akan menyelesaikan setelah tiga hari laporan. Berdasarkan banyaknya pelanggan yang berulang kali menghubungi pegawai untuk menanyakan kapan teknisi ke lokasi. Maka dilakukan survei untuk mengetahui apakah IndiHome sudah memperbaiki keluhan pelanggan sesuai prosedur atau melebihi standar waktu yang telah ditentukan. Survei dilakukan kepada 30 responden untuk menanyakan waktu penyelesaian keluhan pelanggan. Berikut adalah data hasil dari survei kepada pelanggan yang dapat dilihat pada tabel 1.6.

Tabel 1. 5 Survei waktu penyelesaian keluhan pelanggan

No	Lama Gangguan Dapat Teratasi	Presentase
1	Teratasi Langsung	5%
2	Teratasi setelah 1 hari	15%
3	Teratasi setelah 2 hari	50%
4	Teratasi setelah 3 hari	20%
5	Teratasi > 3 hari	10%

Tabel 1.6 diketahui bahwa berdasarkan hasil survey pada pelanggan IndiHome menunjukkan bahwa terdapat 50% gangguan teratasi setelah dua hari dan 20% gangguan teratasi setelah tiga hari. Hal ini menunjukkan bahwa IndiHome tidak merespon keluhan pelanggan dengan cepat dan tidak menjalankan prosedur yang berlaku. Hal ini mengakibatkan menumpuknya keluhan pelanggan yang belum ditangani. Berdasarkan tabel 1.6, menunjukkan bahwa terdapat beberapa pelanggan yang harus menunggu teknisi saat terjadi gangguan. Hal tersebut dapat membuat pelanggan merasa

dikecewakan untuk yang kedua kali. Dengan gangguan yang sering terjadi seharusnya pihak IndiHome mampu merespon keluhan pelanggan dengan cepat karena setiap pelanggan memiliki keluhan yang sama. Keluhan pelanggan membuktikan bahwa dalam layanan IndiHome terdapat ketidaksesuaian antara harapan dan kinerja. Lambatnya sistem yang berlaku tentunya mempengaruhi ketidakpuasan pelanggan dalam menggunakan layanan IndiHome. Dengan demikian, diperlukan adanya analisis kebutuhan layanan Indihome yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan sebagai acuan dalam mengidentifikasi kebutuhan layanan. Analisis kebutuhan pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan integrasi *Servqual* dan Model Kano.

Permasalahan inilah yang kemudian dijadikan sebagai latar belakang dan landasan dalam melakukan penelitian yang berjudul “Pengukuran Kepuasan Pelanggan IndiHome Bandung Barat Dengan Integrasi Model Kano dan Metode *Service Quality*”

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan data hasil survei pendahuluan yang telah dilakukan, maka diperlukan suatu identifikasi kebutuhan pada layanan IndiHome. Maka perumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa saja atribut kebutuhan layanan IndiHome, berdasarkan dimensi *Servqual*?
2. Bagaimana nilai kepuasan konsumen terhadap layanan IndiHome, menggunakan *Servqual*?
3. Bagaimana klasifikasi atribut kebutuhan layanan IndiHome, berdasarkan kategori Kano?
4. Apa saja atribut kebutuhan pelanggan yang diprioritaskan sebagai *true customer needs*?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang ditentukan, maka didapatkan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi atribut kebutuhan pelanggan layanan IndiHome berdasarkan dimensi *Servqual*.
2. Mengetahui dan mengukur tingkat kepuasan terhadap layanan IndiHome dengan menggunakan *Servqual*
3. Mengklasifikasikan atribut kebutuhan pelanggan layanan IndiHome berdasarkan kategori Kano
4. Merumuskan apa saja *true customer needs* dari layanan IndiHome

#### **I.4 Batasan Penelitian**

Dalam penelitian ini diperlukan batasan-batasan penelitian yang bertujuan untuk menjaga konsistensi tujuan dari penelitian, sehingga masalah yang dihadapi tidak meluas dan membahas lebih terarah. Adapun batasan- batasan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut.

1. Pengukuran kebutuhan pelanggan IndiHome diperoleh dari hasil wawancara dalam penelitian ini.
2. Responden penelitian yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah pelanggan layanan IndiHome yang berada di Bandung Barat
3. Penelitian hanya sampai tahap perumusan *true customer needs* tidak sampai tahap implementasi.

#### **I.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan solusi bagi layanan IndiHome berupa atribut yang dibutuhkan oleh pelanggan IndiHome.
2. Memberikan informasi mengenai atribut yang perlu ditingkatkan dan dikembangkan oleh layanan IndiHome.
3. Memberikan rekomendasi sebagai acuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan IndiHome.

## **I.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan pada penelitian dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini berisi literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti dan hasil-hasil penelitian terdahulu. Bagian kedua membahas hubungan antar konsep yang menjadi kajian penelitian.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini dijelaskan metodologi yang menjadi panduan langkah langkah yang dilakukan dalam penelitian secara rinci. Bab ini terdiri dari model konseptual dan pemecahan masalah.

### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Pada bab ini dijelaskan seluruh data yang diperlukan untuk penelitian dan disertakan cara pengolahan, hasil dari pengolahan data yang nantinya akan di analisis pada bab selanjutnya.

### **BAB V ANALISIS**

Bab ini memuat analisis dari data yang telah diolah dan kemudian disusun rekomendasi yang tepat bagi sistem layanan IndiHome

### **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini memuat kesimpulan dari penelitian yang menjawab tujuan penelitian untuk memberikan solusi perbaikan dari layanan IndiHome serta saran bagi penelitian selanjutnya.