

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pergeseran fundamental dalam lanskap sosial dan ekonomi global telah dipicu oleh transformasi digital yang masif, khususnya pada dekade ketiga abad ke-21. Internet telah berevolusi dari fasilitas pendukung menjadi sebuah infrastruktur esensial yang menjadi penopang utama berbagai aspek kehidupan kontemporer. Di Indonesia, ketergantungan ini terkonfirmasi oleh data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) yang mencatat adanya 221,56 juta pengguna internet di awal tahun 2024. Angka ini, yang merepresentasikan tingkat penetrasi sebesar 79,5% dari total populasi, mengindikasikan bahwa konektivitas digital telah menjadi kebutuhan primer, setara dengan utilitas dasar lainnya (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2024). Proses akselerasi digital, yang diperkuat oleh pandemi global, telah membiasakan masyarakat dengan aktivitas daring seperti bekerja dari rumah, pendidikan virtual, hingga transaksi digital. Konsekuensinya, ekspektasi publik terhadap penyedia layanan internet (*Internet Service Provider* - ISP) meningkat secara signifikan, di mana tuntutan tidak lagi terbatas pada kecepatan, melainkan juga mencakup stabilitas, konsistensi, dan keandalan koneksi secara keseluruhan.

Lonjakan permintaan yang besar, dikombinasikan dengan deregulasi di sektor telekomunikasi nasional, telah melahirkan iklim persaingan industri yang sangat ketat. Berbagai perusahaan ISP, baik skala besar maupun kecil, bersaing untuk mendapatkan dan mempertahankan basis pelanggan mereka. Dalam arena kompetitif ini, upaya untuk menonjolkan keunikan produk menjadi semakin menantang. Kecepatan koneksi, yang sebelumnya menjadi pembeda utama, kini telah menjadi komoditas standar yang mudah ditiru oleh kompetitor. Oleh karena itu, terjadi pergeseran fokus strategis industri dari keunggulan berbasis produk menuju keunggulan berbasis pelayanan (*service excellence*). Kualitas pelayanan yang mencakup keseluruhan cara perusahaan dalam berinteraksi, merespons, dan mendukung pelanggannya muncul sebagai faktor krusial untuk membangun keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Telah terbukti bahwa pelayanan yang superior dapat membentuk pengalaman pelanggan yang positif, yang pada akhirnya

memperkuat loyalitas dan menekan angka perpindahan pelanggan (Putra & Sari, 2023). Dalam ekosistem digital saat ini, di mana opini dan ulasan dapat tersebar dengan cepat, reputasi pelayanan menjadi sebuah aset vital bagi perusahaan.

PT Arana Teknologi Indonesia, sebagai salah satu entitas bisnis di industri ISP, menghadapi tantangan untuk beroperasi dalam dinamika pasar yang kompetitif ini. Perusahaan tidak hanya memiliki tanggung jawab untuk menyediakan infrastruktur jaringan yang mumpuni, tetapi juga harus mampu memberikan tingkat pelayanan yang dapat memenuhi bahkan melampaui harapan pelanggan. Berdasarkan pengamatan awal dan analisis sentimen di berbagai platform diskusi daring, teridentifikasi adanya beberapa sinyal permasalahan terkait kualitas pelayanan perusahaan. Keluhan yang kerap muncul di antaranya adalah lambatnya waktu respons tim teknis dalam menangani gangguan, alur pengaduan yang dirasa rumit, serta minimnya komunikasi proaktif saat ada pemeliharaan atau gangguan jaringan. Meskipun terkesan sebagai isu operasional, masalah-masalah ini membawa dampak strategis yang signifikan. Bagi pelanggan, koneksi yang terganggu dan tidak segera ditangani dapat mengakibatkan penurunan produktivitas, hambatan dalam proses belajar, hingga terputusnya komunikasi krusial. Cara pandang pelanggan modern telah bergeser, mereka tidak lagi sekadar membeli akses “internet”. melainkan membeli “pengalaman konektivitas” yang mulus dan bebas hambatan (Saputra & Hidayat, 2022). Ketidakmampuan untuk menyediakan pengalaman tersebut dapat secara cepat mencederai citra merek dan mendorong pelanggan untuk beralih ke penyedia lain.

Untuk melakukan diagnosis yang akurat dan merumuskan solusi yang efektif atas permasalahan ini, dibutuhkan sebuah kerangka kerja analisis yang sistematis dan teruji. Metode *Service Quality* (SERVQUAL) dipilih sebagai alat penelitian karena kemampuannya yang komprehensif dalam mengevaluasi kualitas pelayanan melalui perbandingan antara harapan (*expectations*) pelanggan dengan persepsi (*perceptions*) mereka atas kinerja aktual perusahaan. Kerangka kerja ini memecah konsep kualitas pelayanan yang bersifat abstrak menjadi lima dimensi konkret yang dapat diukur, yang secara bersama-sama membentuk persepsi utuh di benak pelanggan (Sari & Giantari, 2021). Dimensi pertama adalah bukti fisik (*tangibles*), yang meliputi semua elemen kasat mata seperti tampilan situs web,

kemudahan aplikasi, hingga profesionalisme teknisi. Pilar utamanya adalah keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk secara konsisten memenuhi janji layanannya, seperti stabilitas dan kecepatan koneksi. Ketika terjadi masalah, dimensi daya tanggap (*responsiveness*) menjadi penting, yang mengukur kesigapan dan kecepatan karyawan dalam memberikan bantuan. Melengkapi kecepatan, dimensi jaminan (*assurance*) menilai pengetahuan dan kompetensi staf dalam membangun rasa percaya pelanggan. Terakhir, dimensi empati (*empathy*) mengukur perhatian personal yang diberikan perusahaan, yang membuat pelanggan merasa dipahami dan dihargai.

Melalui penerapan kelima dimensi ini secara terpadu, PT Arana Teknologi Indonesia dapat memperoleh sebuah peta diagnostik yang terperinci mengenai kekuatan dan area perbaikan dalam pelayanannya dari perspektif pelanggan. Analisis semacam ini bukan hanya menjadi sebuah latihan akademis, tetapi juga berfungsi sebagai instrumen strategis yang esensial untuk bertahan dan berkembang di pasar yang kompetitif. Dengan demikian, penelitian ini dirancang untuk melaksanakan analisis mendalam terhadap kualitas pelayanan pada PT Arana Teknologi Indonesia dengan mengaplikasikan metode SERVQUAL. Harapannya, hasil penelitian ini dapat menghasilkan rekomendasi strategis yang berbasis data untuk perbaikan kualitas pelayanan, yang pada akhirnya akan memperkuat posisi kompetitif perusahaan melalui peningkatan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Berlandaskan uraian komprehensif ini, maka judul yang diangkat dalam penelitian adalah “Analisis Kualitas Pelayanan Internet *Service Provider* Pada PT Arana Teknologi Indonesia Menggunakan Metode *Service Quality*”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang yang terdapat diatas, maka adapun rumusan penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana tingkat kesenjangan (*gap*) antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Arana Teknologi Indonesia pada setiap dimensi SERVQUAL (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*).

2. Dimensi pelayanan manakah yang memiliki nilai kesenjangan negatif paling signifikan sehingga menjadi prioritas utama untuk perbaikan oleh PT Arana Teknologi Indonesia?

### **1.3 Tujuan Tugas Akhir**

Dari rumusan masalah yang telah disusun, penelitian ini memiliki beberapa tujuan yang ingin dicapai sebagai bentuk kontribusi dalam menyelesaikan permasalahan yang diteliti, yaitu:

1. Mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT Arana Teknologi Indonesia
2. Mengidentifikasi kendala apa saja yang sering dihadapi oleh PT Arana Teknologi Indonesia dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
3. Menganalisis kualitas pelayanan menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL) guna untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan PT Arana Teknologi Indonesia.

### **1.4 Manfaat Tugas Akhir**

Adapun manfaat penelitian ini yang akan diperoleh berbagai pihak adalah:

#### **1. Bagi Peneliti**

Memberikan pengalaman praktis dalam mengaplikasikan metode SERVQUAL pada studi kasus nyata di industri telekomunikasi, serta memperdalam pemahaman mengenai dinamika kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

#### **2. Bagi Perusahaan PT Arana Teknologi Indonesia**

Menyediakan hasil analisis berbasis data yang dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan, memperbaiki kelemahan operasional, dan pada akhirnya meningkatkan daya saing serta loyalitas pelanggan.

#### **3. Bagi Masyarakat**

Menjadi sumber referensi ilmiah yang relevan bagi penelitian selanjutnya di bidang manajemen pelayanan, khususnya pada sektor penyedia

jasa internet, serta memberikan wawasan bagi masyarakat sebagai konsumen mengenai standar kualitas pelayanan.

### **1.5 Batasan dan Asumsi Tugas Akhir**

Batasan masalah bertujuan agar pembahasan pada penelitian ini tidak melebar secara luas kepada pembahasan atau topik yang lain diluar penelitian ini. Dengan hal ini, maka batasan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Penelitian ini menganalisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan perusahaan akses internet PT Arana Teknologi Indonesia.
2. Penelitian ini menggunakan metode service quality untuk mengukur kualitas pelayanan akses internet PT Arana Teknologi Indonesia.
3. Penelitian ini dilakukan pada daerah dengan penyebaran pengguna PT Arana Teknologi Indonesia di seluruh wilayah Indonesia.

### **1.6 Sistematika Laporan**

Sistematika penulisan dalam tugas akhir ini disusun ke dalam beberapa bagian utama sebagai berikut:

#### **Bab I: Pendahuluan**

Pada Bab ini menyajikan konteks penelitian yang mencakup urgensi kualitas pelayanan di industri ISP, identifikasi masalah di PT Arana Teknologi Indonesia, serta perumusan masalah, tujuan, manfaat, batasan, dan sistematika penulisan laporan.

#### **Bab II: Landasan Teori**

Pada Bab ini mengulas secara mendalam teori-teori yang menjadi dasar penelitian, meliputi konsep kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan pembahasan detail mengenai model SERVQUAL beserta kelima dimensinya sebagai kerangka kerja analisis.

#### **Bab III: Metode Penyelesaian Masalah**

Pada Bab ini menjelaskan secara rinci langkah-langkah metodologis yang dilakukan, mulai dari desain penelitian, penentuan populasi dan sampel, teknik pengumpulan data melalui kuesioner, hingga metode analisis data yang digunakan untuk menghitung skor gap SERVQUAL.

#### **Bab IV: Pengolahan Data dan Analisis Hasil**

Pada Bab ini menyajikan hasil dari pengolahan data kuesioner, termasuk uji validitas dan reliabilitas instrumen. Selanjutnya, dilakukan analisis mendalam terhadap skor kesenjangan pada setiap dimensi pelayanan untuk mengidentifikasi area prioritas perbaikan.

#### **Bab V: Kesimpulan dan Saran**

Pada Bab terakhir ini merangkum seluruh temuan penelitian untuk menjawab rumusan masalah. Berdasarkan kesimpulan tersebut, dirumuskan saran-saran strategis dan praktis yang dapat diimplementasikan oleh PT Arana Teknologi Indonesia untuk meningkatkan dan mengoptimalkan kualitas pelayanannya.