

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Di era globalisasi saat ini perkembangan teknologi sudah semakin maju dan sekarang sudah masuk era digital. Perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi pada saat ini semakin mengalami kemajuan dan kompleksitas dalam kebutuhan berkomunikasi antar individu di berbagai lapisan masyarakat mulai dari kalangan bawah, menengah hingga kalangan atas. Kemudahan dan kehandalan komunikasi yang tercipta saat ini memberikan motivasi setiap masyarakat untuk dapat berinteraksi secara sistematis, cepat, mudah dan murah serta terhubung dimana dan kapan saja mereka inginkan.

Media komunikasi saat ini yang paling banyak di gunakan oleh masyarakat adalah *internet*. *Internet* merupakan salah satu contoh dari bentuk komunikasi sebagai suatu sarana dalam memberikan kemudahan dalam berkomunikasi dan memberikan informasi-informasi di berbagai belahan dunia yang dapat di akses oleh kalangan masyarakat bawah maupun atas. Terutama untuk masyarakat ilmiah yang sering mencari data dan informasi yang terkait dengan ilmiah, bahkan di era digital saat ini pengetahuan anak-anak mengenai *internet* terkadang lebih unggul dibandingkan dengan orang dewasa.

Internet merupakan jantung era informasi yang disebut induk dari semua jaringan, karena *internet* adalah jaringan komputer di seluruh dunia yang menghubungkan ratusan bahkan ribuan jaringan yang lebih kecil, misalnya jaringan pendidikan, komersial, nirlaba, militer bahkan jaringan individu. *Internet*

memang telah hadir lebih dari 35 tahun yang lalu, tetapi satu hal yang penting yang mempopulerkan *internet*, selain *email*, adalah *world wide web* atau *web* atau disingkat *www*.

Web didefinisikan sebagai sistem interkoneksi komputer *internet* (disebut *server*) yang mendukung dokumen-dokumen berformat multimedia. Kata multimedia yang berarti banyak media, berkaitan dengan teknologi yang menyajikan informasi di lebih dari satu media, misalnya teks, gambar tidak bergerak, gambar bergerak dan suara. Dengan kata lain, *web* menyediakan informasi dalam beragam bentuk. Penyelenggara jasa akses *internet*, biasa disebut *Internet Service Provider/ISP*, mempunyai jaringan baik secara domestik maupun internasional sehingga jumlah penyelenggara ISP di Indonesia berkembang makin pesat. PT. Link Net Tbk adalah salah satu penyelenggara ISP di Indonesia atau yang lebih dikenal dengan First Media.

PT. First Media Tbk, sebelumnya bernama PT.Broadband Multimedia Tbk, adalah perusahaan publik Indonesia yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia. Dalam memenuhi kebutuhan akan jasa telekomunikasi dan multimedia, Pelanggan menjadi lebih teliti dan berhati – hati dalam memutuskan atau memakai suatu produk untuk memenuhi kebutuhannya. Banyaknya keragaman barang atau produk dan jasa yang ditawarkan menjadikan daya tarik sendiri bagi konsumen.

Fast net adalah salah satu produk dari PT.First Media,Tbk yang berupa layanan akses *Internet* berkualitas tinggi bagi rumah tangga serta bisnis skala kecil dan menengah. Dengan layanan ini, jaringan akses *internet* dapat di akses hanya dengan melalui 1 kabel optik dengan disertai modem sebagai alat penunjangnya

tanpa menggunakan kabel telepon lagi. Teknologi kabel optik ini juga memungkinkan pemanfaatan satu jaringan kabel untuk digunakan bersamaan sebagai jaringan data dan jaringan akses multimedia visual.

PT. First Media, Tbk juga menyediakan jasa layanan televisi kabel yang lebih dikenal dengan Home Cable HD. Home Cable HD merupakan layanan yang memberikan program TV luar negeri dengan kualitas *High Definition* yang memberikan pengalaman menonton dengan kualitas suara yang jernih, ketajaman gambar dan warna yang cerah. Menyediakan tayangan acara luar negeri seperti *film – film box office*, tayangan acara anak – anak maupun tayangan acara olahraga yang disajikan secara eksklusif sehingga pelanggan dapat menikmatinya bersama teman, kerabat maupun keluarga.

Disamping itu banyak juga produk yang sejenis seperti IndiHOME. Biznet, MNCVision, UNINET dll. Banyaknya produk yang sejenis membuat para konsumen mempertimbangkan produk yang akan dibeli sehingga membuat para perusahaan tersebut meningkatkan keunggulannya masing – masing guna mendapatkan konsumen tersebut. Karena konsumen merupakan pondasi bisnis yang membuat bisnis tetap ada.

Semakin ketatnya persaingan bisnis di era teknologi saat ini, menyebabkan konsumen lebih mudah dalam memilih alternative produk, harga dan kualitas yang sangat bervariasi. Sehingga konsumen akan selalu mencari nilai yang dianggap paling tinggi dari beberapa produk yang ditawarkan. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan rasa puas pada konsumen yang akan berdampak pada loyalitas konsumen, dimana dapat mendorong konsumen untuk berkomitmen.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci untuk menciptakan loyalitas pelanggan, karena pelanggan yang puas akan cenderung loyal sedangkan kualitas pelayanan yaitu upaya perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggan melalui jasa yang mengiringi produk yang ditawarkan dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Setelah konsumen puas dengan produk atau jasa yang diterima, konsumen akan membandingkan dengan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa puas, mereka akan memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama dimana konsumen tersebut loyal.

Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara kepuasan dan loyalitas dimana konsumen mencapai tingkat kepuasan tertinggi yang menimbulkan emosi yang kuat dan komitmen jangka panjang. Oleh karena itu, perusahaan harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan untuk memenangkan persaingan dan mempertahankan konsumen.

Situs Media Konsumen adalah sebuah startup yang berdedikasi untuk menjadi media sosial komunitas konsumen pertama dan terbesar di Indonesia, untuk saling berbagi cerita, pengalaman, opini, ulasan, informasi dan lainnya. Bagi konsumen yang membutuhkan pertimbangan sebelum membeli suatu produk barang atau jasa bisa membaca pengalaman konsumen lainnya di sini. Dan bagi konsumen yang punya pengalaman membeli atau menggunakan suatu produk baik

berupa barang atau jasa silakan berbagi pengalamannya dengan konsumen lain. Jadi konsumen bisa saling berbagi pengalaman untuk keputusan belanja yang lebih baik.

Dilihat dari situs tersebut penulis mendapatkan beberapa masalah yang terjadi pada First media, sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini. Berikut adalah beberapa masalah yang menarik bagi penulis untuk dijadikan penelitian ini. Di buat dalam bentuk tabel agar lebih mudah untuk dibaca.

Tabel 1.1 Daftar Keluhan Konsumen

No	Tanggal	Keluhan oleh Konsumen
1.	28 Januari 2018	Layanan <i>Internet</i> First Media Selalu Terputus tiap Akhir Pekan
2.	29 Januari 2018	Membayar Paket First Media untuk Layanan yang Belum Saya Gunakan
3.	5 Maret 2018	Kualitas dan Layanan Pelanggan Firstmedia Tidak Memuaskan
4.	14 Maret 2018	Kecewa dengan Layanan Firstmedia
5.	16 Maret 2018	First Media TV Kabel yang Tidak Profesional

Dari daftar keluhan konsumen diatas berasal dari daerah yang berbeda – beda, selain hal diatas First Media sering melakukan promosi dengan menambahkan bonus pada paket bulanan, dengan membayar paket satu bulan kita bisa mendapatkan 2 bulan penuh dan pembelian selanjutnya dikenakan tarif normal. penulis tertarik dengan fenomena tersebut dan akan mencoba melakukan penelitian di daerah tempat tinggal penulis yaitu di Kelapa Dua, Kabupaten Tangerang. Maka dari itu penulis akan melakukan pra survey untuk mengetahui lebih lanjut mengenai pelayanan yang diberikan oleh first media, yang dilakukan pada tanggal 16 mei 2018 dan disebarakan kepada 20 responden. Berikut adalah hasil dari pra survey yang dilakukan.

Tabel 1.2 Data Pra Survey

Pernyataan	Jumlah Responden	Presentase
I. Kualitas Pelayanan		
Tagihan berlebih pada pembayaran bulanan	11	55%
Pelayanannya Ramah dan Sopan	9	45%
Total	20	100%
II. Kepuasan Pelanggan		
Jaringan <i>internet</i> tidak stabil dan sering terputus diakhir pekan	14	70%
Puas dengan layanan yang diberikan oleh First Media	6	30%
Total	20	100%

Dari hasil pra survey diatas menunjukkan adanya masalah pada kualitas pelayanan seperti tagihan berlebih pada saat melakukan pembayaran rutin bulanan dan kepuasan pelanggan seperti jaringan *internet* yang tidak stabil dan sering terputus diakhir pekan. Kedua Fenomena tersebut didapat dari pra survey yang dilakukan di wilayah Kelapa Dua, Kabupaten Tangerang. Disebarkan kepada 20 responden yang berada di wilayah tersebut. Berdasarkan latar belakang seperti persaingan bisnis yang semakin ketat dan banyaknya produk yang sejenis membuat para perusahaan menonjolkan keunggulannya masing – masing dibagian pelayanannya dan kedua masalah yang didapat dari hasil pra survey yang dilakukan di wilayah Kelapa Dua, Kabupaten tangerang , penulis tertarik mengangkat judul penelitian **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi kasus pada First Media di Kelapa Dua, Kabupaten Tangerang).**

1.2 Identifikasi masalah dan pembatasan masalah

1.2.1 Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis mengidentifikasikan beberapa masalah yang akan dijadikan bahan penelitian selanjutnya yaitu:

1. Banyaknya produk yang sejenis sehingga membuat konsumen berpindah dari satu produk ke produk lain
2. Jaringan *internet* yang selalu terputus dan tidak stabil setiap akhir pekan membuat pelanggan kecewa terhadap First Media
3. Pelayanan yang diberikan oleh First Media tidak memenuhi ekspektasi pelanggan, sehingga loyalitas menjadi rendah.

1.2.2 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis membatasi penelitian untuk menguji variabel kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan First Media di Kelapa Dua Kabupaten Tangerang.

1.3 Rumusan Masalah

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan First Media Kelapa Dua, Kabupaten Tangerang?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan First Media Kelapa Dua, Kabupaten Tangerang?
3. Apakah Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan First Media Kelapa Dua, Kabupaten Tangerang?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan First Media di Kelapa Dua, Kabupaten Tangerang
2. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan First Media di Kelapa Dua, kabupaten tangerang
3. Untuk mengetahui Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan First Media di Kelapa Dua, Kabupaten Tangerang

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi perusahaan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang mengacu kepada loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan

2. Bagi Pembaca

Penelitian ini di harapkan memberikan wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh kualitas kepada pembaca dalam usaha *internet service provider* dalam bidang manajemen pemasaran.

3. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan pengalaman berharga untuk mengembangkan ilmu pengetahuan tentang manajemen pemasaran khususnya yang berhubungan dengan kualitas pelayanan, loyalitas konsumen dan kepuasan konsumen.