

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul**

Era globalisasi menuntut kemampuan daya saing yang kuat dalam hal teknologi, manajemen dan sumberdaya manusia. Pada era ini, informasi masuk secara cepat dan digital, sehingga perkembangan teknologi dan informasi begitu pesat dan semakin maju. Perusahaan harus mengikuti perkembangan teknologi informasi untuk dapat bertahan dalam persaingan yang kompetitif dan merancang perubahan terhadap sistem perusahaannya.

Perkembangan teknologi dan informasi yang semakin cepat ditunjukkan dengan berbagai media, seperti media massa, media cetak, dan media elektronik dan sebagainya. Televisi sebagai salah satu media komunikasi massa memiliki peran besar dalam menyebarkan informasi dan memberikan hiburan ke semua lapisan masyarakat. Perkembangan dunia televisi di Indonesia menunjukkan perkembangan yang luar biasa.

Akhir-akhir ini semakin banyak terdapat televisi berlangganan yang menawarkan berbagai macam pelayanan dan fasilitas lengkap dengan teknologi modern, untuk memanjakan konsumen disertai dengan penawaran paket harga yang bervariasi dan kompetitif antara lain First Media, Max3, Big TV, OrangeTV, Indovision, Transvision, K-Vision, dan lain-lain. Salah satu penyedia jasa televisi berlangganan di Indonesia yaitu PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk., yang menawarkan jasa UseeTV Cable.

PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk., (PT TELKOM Tbk) merupakan perusahaan penyelenggara informasi dan telekomunikasi (Infokom) serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap (*full service and network provider*) yang terbesar di Indonesia. PT TELKOM merupakan salah satu perusahaan telekomunikasi yang juga menyediakan layanan IPTV (*Internet Protocol Television*) pertama di Indonesia yang bernama UseeTV Cable untuk menjawab kebutuhan gaya hidup modern.

UseeTV Cable memiliki keunggulan yang memungkinkan konsumen untuk menyaksikan video yang mereka cari dan televisi yang mereka butuhkan sampai dengan tujuh hari ke belakang dan juga memiliki siaran langsung terbaru. Selain memberikan tayangan yang berkualitas, UseeTV Cable juga memberikan berbagai macam fitur yang tidak ada di penyedia layanan televisi kabel lainnya, seperti *Pause & Rewind TV*, *Video on Demand*, *Video Recorder* dan lainnya.

PT TELKOM saat ini memanfaatkan jaringan yang sudah ada yaitu *Speedy* untuk menyalurkan siaran UseeTV Cable. Menurut Fitri dkk., (2014) *speedy* adalah penyedia layanan internet bagi pelanggan TELKOM dan merupakan produk yang berbasis pada teknologi ADSL (*Asymetric Digital Subscriber Line*) dengan teknologi komunikasi data yang dapat mentransmisikan aliran data secara lebih cepat melalui kabel telepon tembaga dan mempunyai kecepatan cukup tinggi dengan kecepatan maksimal 8 Mbps untuk *downstream* dan 1 Mbps untuk *upstream*.

Namun demikian, jaringan kabel tembaga memiliki beberapa kekurangan apabila berkaitan dengan faktor cuaca dan kualitas dari kabel tembaga itu sendiri. Seperti yang diketahui kabel tembaga sangat rentan bila berhubungan dengan perubahan cuaca, apalagi pada saat musim hujan, air sangat mengganggu kualitas kabel tersebut. Selama ini, jaringan kabel tembaga hanya bagus untuk komunikasi suara, sedangkan untuk internet kecepatannya belum maksimal. Oleh karena itu, saat ini jaringan fiber optik gencar dibangun oleh PT TELKOM untuk mengganti seluruh jaringan kabel tembaga yang tidak sanggup dilewati *bandwith* yang besar untuk memberikan layanan internet berkecepatan tinggi dan berbagai macam pelayanan dan fasilitas lengkap dengan teknologi modern.

Kelebihan dari *fiber optic* dibanding media kabel lainnya adalah dalam hal kecepatan transfer datanya yang sangat tinggi dan mampu mentransfer data pada jarak yang cukup jauh tanpa bantuan perangkat *repeater* atau penguat sinyal. Karena sebagai salah satu perusahaan penghasil jasa, PT TELKOM harus mampu memenuhi tuntutan dari para pengguna jasanya. Ini

semata-mata dilakukan agar kualitas jasa yang dihasilkan mampu memenuhi harapan pelanggan.

Salah satu alat untuk mengukur kualitas jasa, menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2013:216) mengemukakan lima dimensi untuk kualitas jasa (*SERVQUAL*) yaitu *Tangible* (berwujud), Reliabilitas, *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan dan kepastian) dan *Empathy* (empati). Nilai dari kualitas jasa sangat relatif, tergantung dari situasi dan keadaan si penilai jasa itu sendiri. Begitupun dengan kepuasan yang dihasilkan, Jika satu pelanggan merasa puas dengan satu sisi kualitas jasa, maka pelanggan lain belum tentu merasakan hal yang sama.

Kepuasan/ketidakpuasan pelanggan sendiri menurut Tse & Wilton dalam Tjiptono (2014:353) sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum pembelian (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dipersepsikan setelah pemakaian atau konsumsi produk bersangkutan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan mempunyai peranan yang sangat penting bagi perusahaan dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA USEETV CABLE PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA TBK (STUDI KASUS PADA KOMPLEK BUKIT SEJAHTERA PALEMBANG)**.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka perumusan masalah yang akan penulis kemukakan adalah “ Seberapa besar tingkat harapan dan kenyataan yang ada dari kualitas pelayanan jasa UseeTV Cable pada pelanggan Komplek Bukit Sejahtera Palembang ?”

### **1.3 Ruang Lingkup Pembahasan**

Agar permasalahan dalam penyusunan Laporan Akhir ini tidak terjadi penyimpangan, maka penulis membatasinya hanya pada Analisis Kualitas Pelayanan jasa UseeTV Cable. Untuk mengukur kualitas pelayanan pada PT TELKOM, menurut Parasuraman et., al. dalam Mujigunarto (2009) Ada lima dimensi yang digunakan oleh pelanggan untuk menilai kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Bukti langsung (*Tangibles*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Empati (*Emphaty*)

### **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Untuk menganalisis kualitas layanan jasa UseeTV Cable pada pelanggan Komplek Bukit Sejahtera Palembang.
2. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat harapan dan kenyataan yang ada pada pelanggan UseeTV Cable Komplek Bukit Sejahtera Palembang.

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah:

1. Dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi perusahaan sehingga bisa membenahi kekurangan-kekurangan yang ada serta mempertahankan dan lebih meningkatkan kelebihan yang sudah ada.
2. Sebagai tambahan ilmu pengetahuan dan wawasan bagi penulis untuk mengaplikasikan ilmu yang didapat selama mengikuti perkuliahan.

3. Sebagai bahan referensi untuk peneliti lain yang akan melakukan penelitian yang sama di masa mendatang.

## **1.5 Metodologi Penelitian**

### **1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian**

Dalam penulisan Laporan Akhir ini, penulis membatasi ruang lingkup penelitian agar dalam pembahasan permasalahan akan lebih terarah dan tidak terjadi penyimpangan. Untuk itu penulis membatasi ruang lingkup penelitiannya pada pelanggan UseeTV Cable pada Komplek Bukit Sejahtera Palembang.

### **1.5.2 Jenis dan Sumber Data**

Menurut Yusi dan Idris (2009:103), berdasarkan cara memperolehnya data dapat dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perseorangan langsung dari objeknya. Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan cara membuat kuesioner yang disebarakan kepada pelanggan UseeTV Cable pada Komplek Bukit Sejahtera Palembang yang akan diteliti untuk dijadikan responden.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh penulis dari berbagai sumber yaitu melalui buku-buku, literatur, internet dan PT TELKOM, seperti sejarah singkat perusahaan, visi dan misi perusahaan dan struktur organisasi perusahaan.

### 1.5.3 Metode Pengumpulan Data

Ada beberapa jenis teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam mengumpulkan data dan informasi untuk penulisan Laporan Akhir ini yaitu:

#### 1. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2009:199), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dalam penelitian kali ini penulis akan menyebarkan kuesioner kepada 41 sampel yang akan dipilih dengan teknik *Sampling Jenuh* pada pelanggan UseeTV Cable Komplek Bukit Sejahtera Palembang.

#### 2. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Penelitian kepustakaan adalah penelitian yang dilakukan melalui observasi dalam buku-buku literatur, jurnal-jurnal maupun mengakses melalui situs tertentu di internet untuk menemukan landasan teori.

### 1.5.4 Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2009:115) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi diambil dari jumlah pelanggan UseeTV Cable pada Komplek Bukit Sejahtera Palembang sebanyak 41 pelanggan.

#### 2. Sampel

Menurut Sugiyono (2009:116), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk penelitian ini, penulis menggunakan teknik sampel jenuh. Menurut Sugiyono (2008:96), *sampling jenuh* adalah teknik

penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila populasi kecil, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel. Jadi jumlah sampel yang digunakan adalah 41 pelanggan UseeTV Cable pada Komplek Bukit Sejahtera Palembang.

### 1.5.5 Analisis Data

#### 1. Analisis Kualitatif

Analisis kualitatif adalah analisis data yang dilakukan terhadap data yang berupa informasi, uraian dalam bentuk bahasa prosa kemudian dikaitkan dengan data lainnya untuk mendapatkan kejelasan terhadap suatu kebenaran atau sebaliknya, sehingga memperoleh gambaran baru ataupun menguatkan suatu gambaran yang sudah ada dan sebaliknya. Jadi bentuk analisis ini dilakukan merupakan penjelasan-penjelasan, bukan berupa angka-angka atau bentuk angka lainnya (Subagyo, 2006:106).

Dalam hal ini penulis menganalisis lima dimensi *SERVQUAL* yang terdiri dari *tangibles* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan dan kepastian) dan *empathy* (empati) dimana penerapan dari pelayanan jasa UseeTV Cable akan dikaitkan dengan kelima dimensi *SERVQUAL* tersebut.

#### 2. Analisis Kuantitatif

Yaitu data yang berbentuk angka, atau data kuantitatif yang diangkakan. Metode analisis ini menggunakan persentase karena metode ini digunakan penulis untuk menghitung jawaban atas kuesioner dari responden dengan menggunakan rumus tabulasi berdasarkan dari pendapat Kuncoro dalam Destiyani (2011:9), rumusnya adalah :

$$\text{Persentase Jawaban} = \frac{\sum X}{n} \times 100\%$$

Keterangan:  $\sum X$  adalah jumlah jawaban responden  
 $n$  adalah jumlah responden

Kemudian data yang diperoleh tersebut diperhitungkan dengan menggunakan skala likert, dalam penelitian ini penulis menggunakan data kuesioner yang ditujukan kepada pelanggan UseeTV Cabel pada Komplek Bukit Sejahtera Palembang, dengan bentuk pertanyaan berupa tingkat harapan dan kenyataan yang ada terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, kemudian data tersebut diolah dan dianalisis melalui teknik analisis kuantitatif, selanjutnya penulis menggunakan skala likert 1 sampai 5 dengan referensi yaitu Rangkuti (2002: 114) pengukuran skala likert dimana skala 5 (lima) peringkat yang dimaksud dalam penelitian terdiri dari:

1. Untuk jawaban sangat penting dan sangat puas diberi bobot 5
2. Untuk jawaban penting dan puas diberi bobot 4
3. Untuk jawaban ragu-ragu dan cukup puas diberi bobot 3
4. Untuk jawaban kurang penting dan tidak puas diberi bobot 2
5. Untuk jawaban tidak penting dan sangat tidak puas diberi bobot 1

Selanjutnya, yang akan dicari adalah nilai indeks kinerja atau pencapaian penilaian pelanggan UseeTV Cabel pada tiap-tiap kategori yang penilaiannya dapat dicari dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Persentase jawaban} = \frac{\text{Total Skor yang didapat}}{\text{Skor Maksimal}} \times 100\%$$

*Sumber: Riduwan (2011:41).*

Setelah melakukan persentase, maka kita dapat menggolongkan persentase tersebut kedalam kriteria interpretasi skor sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Dasar interpretasi skor item dalam variabel penelitian**

No	Skor/angka	Interpretasi
1	0%-20%	Sangat Rendah
2	20%-40%	Rendah
3	40%-60%	Agak Rendah
4	60%-80%	Cukup
5	80%-100%	Tinggi

*Sumber: Hadi dalam Destiyani (2011:51)*

Kemudian, untuk menghitung tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan pelanggan yaitu menggunakan rumus:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Dimana:

Tki = Tingkat Kesesuaian Responden

Xi = Skor Penilaian Kinerja Pelayanan Jasa UseeTV Cable

Yi = Skor Penilaian Harapan Pelanggan