

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

Semakin berkembang pesatnya kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan, menjadikan tingginya kebutuhan kehidupan manusia untuk mendapatkan informasi secara cepat, sehingga menjadi suatu kebutuhan penting bagi masyarakat saat ini. Kemajuan Teknologi adalah suatu yang tidak bisa kita hindari dalam kehidupan ini, karena kemajuan teknologi akan berjalan sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan. Setiap inovasi yang diciptakan dapat memberikan dampak bagi kehidupan manusia, baik dampak positif maupun dampak negatif. Faktanya ilmu pengetahuan dan teknologi dikembangkan sepanjang waktu dan memiliki pengaruh, baik positif maupun negatif.

Internet merupakan salah satu perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang menawarkan sisi kecanggihan, kepraktisan dan kemudahan. Manfaat internet dalam kehidupan sehari-hari meningkatkan produktifitas kerja, memudahkan untuk berkomunikasi, kemudahan mendapatkan informasi. Komunikasi yang dapat dilakukan dengan menggunakan internet juga praktis dan mudah, tidak terbatas oleh waktu ataupun jarak.

Sehingga kebutuhan konsumen ini menjadi tuntutan bagi para pelaku bisnis pada bidang Telekomunikasi. Berkembang pesatnya teknologi sehingga pesatnya juga pesaing bisnis pada bidang Telekomunikasi. Sehingga bagaimana setiap perusahaan tersebut mengatasi pesaing bisnis agar para pelanggan tetap setia, yaitu dengan cara memberikan jasa pelayanan sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan.

Kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan konsumen, konsumen merasa puas apabila sebanding dengan apa yang telah diberikan oleh perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan jasa sendiri dapat diketahui dengan cara membandingkan pelayanan jasa yang diberikan, pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan perusahaan, memberikan pelayanan yang cepat tanggap kepada pelanggan dan memahami keinginan pelanggan.

Berdasarkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa yang diberikan perusahaan atau diterima konsumen dengan pelayanan yang diharapkan, maka dapat disimpulkan apakah konsumen merasa puas atau kecewa atas pelayanan yang diberikan perusahaan dan sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan perusahaan tersebut sesuai dengan harapan yang diinginkan konsumen, maka konsumen akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan perusahaan tersebut. Sehingga hal ini dapat meningkatkan tingkat kesetiaan pelanggan untuk tetap menggunakan produk tersebut.

Kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen merupakan satu kesatuan yang saling berkaitan. Apabila keinginan konsumen tidak sesuai harapan, akan menyebabkan dampak negatif pada perusahaan itu sendiri. Konsumen beralih menggunakan produk *Broadband* perusahaan lain dan akan berdampak pada calon konsumen karena keluhan-keluhan konsumen akan menyebar kepada calon konsumen yang menyebabkan calon konsumen untuk tidak menggunakan produk tersebut. Inilah yang menjadi tugas penting perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan atas kepuasan konsumen.

Dalam melaksanakan kegiatan penelitian ini dipilih salah satu perusahaan untuk mengaplikasikan dan mempraktekkan ilmu pengetahuan yang telah dipelajari selama perkuliahan dan penulis memilih PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Palembang.

Subjek dari penelitian ini adalah PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk merupakan salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang informasi dan telekomunikasi. Perusahaan ini menjalankan usaha di bidang yang menyediakan layanan internet (*Internet Provider*) menggunakan modem kabel ADSL dengan sistem paket.

Kegiatan pokok PT Telekomunikasi Indonesia adalah memasarkan produk telepon rumah dan *speedy* kepada calon konsumen untuk memudahkan masyarakat dalam berkomunikasi, mengakses internet dan mendapatkan informasi secara cepat. *Speedy* adalah merupakan jasa *broadband* akses internet melalui kabel telepon.

Tabel 1.1
Data Pengguna *Speedy* di wilayah Palembang berdasarkan bulan

Bulan	September	Oktober	November	Total
Palembang	787	687	640	2.114

(Sumber: PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk 2014)

Berdasarkan tabel 1.1 pengguna *Speedy* pada kota Palembang diatas dapat dilihat pada bulan september, yaitu pengguna *speedy* mencapai sebesar 787 pengguna, pada bulan Oktober mengalami penurunan mencapai 687 pengguna dan mengalami penurunan kembali pengguna *speedy* pada bulan November mencapai 640 pengguna. Jadi, total pengguna *speedy* pada kota Palembang mencapai 2.114 pengguna.

Berdasarkan uraian diatas dapat dilihat bahwa keputusan pembeli dalam menggunakan *speedy* mengalami penurunan pada setiap bulan. Selain itu, setelah penulis melakukan pengamatan permasalahan selama melakukan Kuliah Kerja Praktek. Beberapa indikator penyebab penulis tertarik untuk membuat laporan akhir ini yaitu: Yang dijanjikan dengan harga paket yang terdapat dalam brosur tidak sesuai pada saat melakukan pembayaran dan jaringan yang sering mengalami gangguan, dilakukan pada saat melakukan menawarkan *speedy* melalui telepon

Objek penelitian ini adalah pelanggan *Speedy* PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Melalui laporan akhir ini mahasiswa dituntut untuk dapat membuat suatu penelitian guna syarat menyelesaikan perkuliahan. Kegiatan penelitian ini merupakan suatu sarana melatih mahasiswa dalam meningkatkan pemahaman, penghayatan dan keterampilan.

Berdasarkan uraian diatas, bahwa kualitas pelayanan jasa mempunyai peranan yang sangat penting bagi perusahaan dalam menciptakan kepuasan kosumen. Melihat dari permasalahan tersebut penulis tertarik untuk membuat Laporan Akhir ini dengan mengambil judul **“Kualitas Pelayanan Jasa PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Palembang Pada Pengguna *Speedy* (Studi Kasus Kel.Sialang, Kel.Sako, Kel. Suka Maju dan Kel. 8 Ilir)”**

1.2 Perumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan, maka terdapat permasalahan yang akan dibahas adalah

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Jasa speedy pada PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk
2. Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa manakah yang paling dominan pada PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Pengguna Speedy.

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Dalam pembahasan laporan akhir ini, Agar tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasan pada 5 dimensi kualitas pelayanan jasa yaitu:

- a. Dimensi berwujud (*Tangible*)
- b. Dimensi Keandalan (*Realibility*)
- c. Dimensi Ketanggapan (*Responsivencess*)
- d. Dimensi Jaminan dan Kepastian (*Assurance*)
- e. Dimensi Empati (*Empathy*)

1.4* Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Palembang.

1.4.2 Manfaat Penelitian

1. Menjadi bahan masukan bagi perusahaan dalam mengevaluasi bidang usaha yang terkait sehingga dapat memberikan gambaran terhadap perilaku konsumen.
2. Sebagai literature bagi pihak lain yang membutuhkan, khususnya mahasiswa yang akan mengadakan suatu penelitian pada bidang yang sama.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Pada penelitian ini penulis membatasi ruang lingkup penelitian agar dalam pembahasan permasalahan akan lebih terarah dan tidak terjadi penyimpangan. Penulis membatasi ruang lingkup penelitiannya Dimensi kualitas pelayanan jasa yang paling dominan memberikan kepuasan pada Pelanggan Speedy di Kel.Sialang, Kel.Sako, Kel. Suka Maju dan Kel. 8 Ilir.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Menurut Sugiyono (2008:193) jenis dan sumber data terbagi menjadi dua, yaitu:

1. Data Primer

Merupakan data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara yaitu:

a. Kuisisioner

Menurut Sugiyono (2008:199), kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variable yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Kuisisioner dapat berupa pertanyaan/ pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet.

2. Data Sekunder

Merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen, data literatur seperti skripsi, kumpulan Laporan Akhir tahunan atau jenis buku lain yang berhubungan dengan penelitian.

1.5.3 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam laporan akhir ini adalah menggunakan metode:

1. Riset Lapangan

- b. Riset Kepustakaan (*Library Research*)

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mencari referensi data-data informasi di perpustakaan secara teoritis dan mempelajari sumber-sumber tertulis yang berhubungan dengan masalah yang diangkat. Peneliti mempelajari buku-buku literatur berbagai penulisan yang ada hubungannya dengan permasalahan yang akan dibahas.

2. Populasi dan Sampel

Agar penelitian ini dapat menghasilkan kesimpulan yang benar maka penulis memberikan kuisioner terlebih dahulu harus menentukan populasi dan sampel.

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2012:61), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Dalam hal ini yang menjadi populasi adalah pelanggan speedy di Kel.Sialang, Kel.Sako, Kel. Suka Maju dan Kel. 8 Ilir.

Tabel 1.2
Jumlah Kepala Keluarga Pengguna
Speedy di Kel.Sialang, Kel.Sako, Kel. Suka Maju
dan Kel. 8 Ilir

Nama Kelurahan	Alamat	Total Pengguna Speedy
Kel. Sialang	Jalan Baung	11 kk
Kel. Sako	Jalan Belida Jalan BL A Griya Lambaboe	14 kk
Kel. Suka Maju	Jalan Graha Bukit Rafflesia Jalan Kom Villa Kencana Damai Jalan Perumahan Kencana Damai Jalan Kom Tirta Kencana	29 kk
Kel. 8 Ilir	Jalan Kom Tirta Lestari Indah	8 kk
Total		62 kk

(Sumber: PT Telekomunikasi Indonesia, 2015)

Berdasarkan tabel 1.2 diatas, populasi yang digunakan adalah berjumlah 62 kepala keluarga.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2012:62), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Untuk penelitian ini, penulis menggunakan sampel

Jenuh. Menurut Sugiyono (2012:68) sampel jenuh yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Dimana semua anggota populasi dijadikan sampel. Jadi jumlah sampel yang digunakan adalah 62 kepala keluarga.

1.5.5 Analisis Data

Metode Analisis yang digunakan dalam penelitian ini menurut Sugiyono (2008:13-14)

1. Analisis Kualitatif

Analisis kualitatif adalah data-data yang tidak berbentuk angka tetapi berupa serangkaian informasi yang digali dari hasil penelitian tetapi masih dalam bentuk keterangan saja. Dalam hal ini, teknik analisa kualitatif digunakan untuk menjelaskan data-data yang diperoleh dari penelitian dan menghubungkannya dengan teori-teori yang ada.

2. Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif merupakan data yang berbentuk angka dan kemudian diolah, dianalisa serta diambil kesimpulan yang menggambarkan objek tersebut. Perhitungan hasil kuisisioner adalah dengan menggunakan rumus persentase.

Menurut Riduwan dalam Twentinio (2013:9), rumus yang digunakan untuk persentase adalah sebagai berikut:

$$\text{Persentase Jawaban} = \frac{\text{Total skor yang didapat}}{\text{skor maksimal}} \times 100\%$$

Cara menghitung skor ideal adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Skor maksimal} &= \text{Sampel} \times \text{bobot nilai tertinggi} \\ &= 62 \times 5 \\ &= 310 \end{aligned}$$

Tabel 1.3
Dasar Interpretasi Skor Item dalam Variabel Penelitian

Skor Angka	Interpretasi
0% - 20%	Sangat Rendah
21% - 40%	Rendah
41% - 60%	Sedang
61% - 80%	Tinggi
81% - 100%	Sangat Tinggi

(Sumber: Syahirman Yusi, 2009:80)

3. Skala Likert

Menurut Sugiyono (2008:132), Skala Likert untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak ukur untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Adapun Skala likert, untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban dapat diberi skor, yaitu:

1. Sangat setuju, dengan simbol SS 5
2. Setuju, dengan simbol S 4
3. Kurang setuju, dengan simbol KS 3
4. Tidak setuju, dengan simbol TS 2
5. Sangat tidak setuju dengan simbol STS 1

Insturmen penelitian menggunakan Skala Likert dapat dibuat dalam bentuk *checklist* ataupun pilihan ganda.