

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemasaran merupakan bagian dari manajemen perusahaan yang terpenting dan juga merupakan salah satu kunci untuk memaksimalkan tujuan perusahaan dalam menghasilkan laba. Tanpa adanya pemasaran maka usaha atau bisnis yang dijalankan belum tentu akan berkembang pesat tidak akan berkembang pesat. Pemasaran setiap perusahaan pun berbeda-beda, selain strategi pemasaran perusahaan perlu mengetahui posisi produk yang akan dijual. Posisi disini menunjukkan perbandingan mengenai pansa pasar dan pertumbuhan pasar dari para pesaing produk yang sejenis dari perusahaan lain. Persaingan dalam dunia bisnis yang semakin ketat ini menuntut adanya pengembangan dari perusahaan pada setiap aspek dalam perusahaan, secara khusus dari sisi pemasaran. IndiHome merupakan perusahaan Telekomunikasi Indonesia milik PT. Telekomunikasi Indonesia. Mencakup 3 layanan biasa dikenal dengan Triple Play, yaitu: Internet On-Fiber/High Speed Internet, Telepon Rumah, Tv Interaktif milik UseeTV.

Kualitas pelayanan dinilai sebagai faktor yang berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Pelayanan (customer service) secara umum adalah setiap perusahaan di Indonesia yang bergerak di bidang telekomunikasi sangat banyak, salah satunya adalah PT Telkom Indonesia Tbk dengan salah satu produk layanannya adalah Indihome atau Indonesia Digital Home yang merupakan

produk layanan jasa internet yang tersebar luas di seluruh wilayah Indonesia dan memiliki kualitas yang tinggi serta terjaminnya sarana dan prasarana fisik.

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan yang dirasakan oleh seseorang pelanggan setelah ia mengalami sesuatu tindakan atau hasil dari tindakan yang sesuai dengan harapan untuk memahami kepuasan, kita harus memahami bagaimana orang membentuk harapannya. Menurut Tjiptono, (2014) kepuasan pelanggan berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatnya reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan, dan meningkatnya efisiensi dan produktivitas karyawan.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diberikan oleh suatu perusahaan kepada konsumen/pelanggan atau penerima layanan. Kualitas pelayanan merupakan hal yang paling penting dan diperhatikan oleh konsumen, karena kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada konsumen dan perusahaan wajib memperhatikan kualitas pelayanan mereka. Menurut menurut Kotler dan Keller (2012) kualitas pelayanan adalah sebuah kinerja yang ditawarkan kepada orang lain, kinerja yang diberikan dapat berupa tindakan yang tidak berwujud.

Harga adalah pelayanan sebagai perbandingan antara kualitas layanan yang diharapkan konsumen dengan layanan yang dipersepsikan konsumen. Konsumen akan menilai dan menentukan kualitas pelayanan yang mereka terima, karena konsumen suatu nilai tukar yang bias disamakan dengan uang atau barang lain untuk manfaat yang diperoleh dari suatu barang atau jasa bagi seseorang atau

kelompok pada waktu tertentu dan tempat tertentu. Menurut Tjiptono (2011), harga merupakan satu-satunya unsur bauran pemasaran yang memberikan pemasukan atau pendapatan bagi perusahaan. Harga merupakan salah satu faktor yang memiliki peran penting dalam pemasaran dan menjadi pertimbangan bagi konsumen saat akan membeli produk atau jasa.

Tujuan dari setiap perusahaan adalah tingginya kepuasan pelanggan, begitu pula dengan tujuan PT. Telkom Grup Kalabahi memiliki tujuan. Demi keberlangsungan hidup perusahaan memiliki tujuan akhir yaitu menciptakan kepuasan pelanggan yang tinggi, dengan terciptanya kepuasan pelanggan diharapkan pelanggan dapat memberikan referensi kepada orang lain mengenai produk atau jasa yang telah dibelinya.

Tabel 1.1

**Data Penngguna Indihome Pada PT. Telkom Grup Kalabahi
Pada Tahun 2023**

No	Paket Indoheme(Mbps)	Bulan	Pelanggan	Perubahan (%)
1	50 Mbps	Januari-Maret	54	16,66
		April-Juni	63	
		Juli-September	90	11,11
		Oktober-Desember	100	
2	40 Mbps	Januari-Maret	76	7,89
		April-Juni	82	
		Juli-September	95	15,78
		Oktober-Desember	110	
3	30 Mbps	Januari-Maret	120	9,16
		April-Juni	131	
		Juli-September	145	90,34
		Oktober-Desember	276	
	Jumlah		1.500	150,94

Sumber : PT. Telkom Grup Kalabahi 2023

Tabel 1.2

**Data Keluhan pelanggan Indihome Pada PT. Telkom Grup Kalabahi
Pada Tahun 2023**

Bulan	Keluhan Pelanggan (Orang)	Perubahan (%)
Januari	29	7,25
Februari	27	6,75
Maret	24	6,00
April	16	4,00
Mei	10	2,50
Juni	7	1,75
Juli	17	4,25
Agustus	11	2,75
September	18	4,50
Oktober	18	4,50
November	10	2,50
Desember	13	3,25
Jumlah	200	50

Sumber : PT. Telkom Grup Kalabahi 2023

Dari data diatas dapat diketahui bahwa pengguna indihome pada PT. Telkom Grup Kalabahi pada tahun 2023 mengalami peningkatan dalam tiap tri wulan dan terdapat juga keluhan pelanggan pada setiap bulannya yang. Dengan ini upaya yang dilakukan oleh PT. Telkom Grup Kalabahi untuk terus meningkatkan penggunaan indihome dengan melakukan Kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan.

Maka perlu dilakukan penelitian karena masih ada kesenjangan antara perbedaan hasil penelitian sebelumnya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Nathania Sari dan Wahyono (2022) dengan judul Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Di Perumahan Permata Jingga Malang. Hasil penelitian ini harga dan kualitas pelayanan

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan indihome di perumahan permata jingga malang.

Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Zahrah, Indrawati, Ph.D2 , Dr.Ir. Djatmiko, MBA dengan judul Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Indihome Di Kota Bandung. Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara simultan (bersama-sama) dan parsial terhadap loyalitas pelanggan IndiHome di Kota Bandung.

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan diatas, maka peneliti tertarik untuk membahas penelitian di PT. Telkom Grup Kalabahi dengan judul:

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME PADA PT. TELKOM GRUP KALABAHI”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan maka perumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Pada PT. Telkom Grup Kalabahi.

1.3 Persoalan Penelitian

Berdasarkan Rumusan masalah diatas, maka persoalan penelitian dalam penelitian ini adalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan indihome pada PT. Telkom Grup Kalabahi?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan indihome pada PT. Telkom Grup Kalabahi?

1.4 Tujuan Penelitian Dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Pada PT. Telkom Grup Kalabahi

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan indihome pada PT. Telkom Grup Kalabahi
- b. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelayanan indihome pada PT. Telkom Grup Kalabahi

1.4.2 Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan dari penelitian yang diuraikan diatas, maka manfaat dari penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Manfaat Akademik

Sebagai bahan referensi yang dapat digunakan untuk penelitian-penelitian yang akan datang.

- b. Manfaat Praktis

Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi atau acuan bagi penelitian selanjutnya.