

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang semakin pesat mempengaruhi gaya kehidupan yang semakin mencolok. Itu dikarenakan perkembangan teknologi mempengaruhi model berkomunikasi massa untuk melakukan kegiatan hidup sehari-hari. Dulu, internet mungkin dianggap sebagai sesuatu yang "wah" dan rumit bagi orang awam, namun sekarang bisa anda lihat sendiri, internet telah menjadi sesuatu yang umum bagi banyak orang. Atau mungkin anda termasuk salah satu diantaranya yang mempunyai hampir semua akun di jejaring sosial, dan berinteraksi secara intensif dengan individu lain secara maya.

Salah satu industri jasa yang berkembang dengan sangat cepat di Indonesia adalah industri telekomunikasi. Industri telekomunikasi sebagai salah satu jasa dalam dunia pemasaran dituntut memberikan kualitas optimal atas kinerja yang diberikan kepada konsumen karena konsumen akan memberikan penilaian subjektif atau membentuk persepsi langsung terhadap brand image perusahaan atau penyedia jasa yang bersangkutan. **Sunarto (2008:26)**, perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa mencoba untuk memperlihatkan imagenya, karena dengan image yang bagus maka memberi nilai tambah bagi perusahaan dan juga membuat para konsumen senang dan betah bila kondisi tempat perusahaan itu benar memberikan suasana yang nyaman. Perbankan dalam menawarkan jasa harus berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada para nasabahnya dan memiliki perbedaan serta karakteristik masing-masing.

Pertumbuhan ekonomi dan industri di Indonesia telah banyak mengalami kemajuan yang sangat pesat dibandingkan dengan masa-masa sebelumnya. Hal ini dapat dilihat dari semakin banyaknya produsen yang terlibat dalam pemenuhan dan keinginan konsumen sehingga menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada konsumen sebagai tujuan utama. Salah satu dampak ekonomi global adalah salah satu persaingan yang semakin ketat. Hal ini menuntut para pelaku bisnis selalu berusaha menciptakan keunggulan agar

perusahaannya tetap survive. Untuk itu yang perlu dilakukan adalah sedapat mungkin menciptakan pasar baru atau paling tidak mempertahankan pasar yang sudah ada **Sugiharto (2008:9)**. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan akan semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna atau pelanggan, selanjutnya akan berdampak positif perilaku niat seseorang dalam menyikapi pelayanan tersebut.

Keegan (2008:23) model kualitas layanan perbankan yang populer dan kini banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model servqual (service quality), kualitas pelayanan sebagai penilai atau sikap global yang berkenaan dengan superioritas suatu layanan sedangkan kepuasan pelanggan adalah respon dari penilaian tersebut. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan nasabah dan berakhir pada persepsi nasabah. Semua pihak yang membeli dan mengkonsumsi jasa perbankan akan memberikan penilaian yang berbeda-beda terhadap kualitas layanan. **Sugiharto (2008:13)**, memberikan kepuasan bagi pelanggan adalah untuk memperluas bisnis, memperoleh pasar yang lebih besar, yang pada akhirnya dapat meningkatkan keuntungan. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas pelayanan yang di kehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi perusahaan. Kepuasan pelanggan harus disertai dengan loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan menyangkut apa yang diungkapkan oleh pelanggan tentang persepsi dan harapannya terhadap layanan telekomunikasi yang diperoleh dari perusahaan.

Konsep ini menyiratkan bahwa kepuasan pelanggan saja tidaklah cukup, karena puas atau tidak puas hanyalah salah satu bentuk emosi. Disamping itu, loyalitas nasabah juga tidak kalah relevannya untuk dianalisis sebab sikap loyal nasabah akan timbul setelah nasabah merasakan puas atau tidak puas terhadap layanan perbankan yang diterimanya **Tjiptono (2005:386)**. Konsumen akan sangat teliti menyeleksi dan sangat memperhitungkan jenis pelayanan yang diberikan, sehingga hal ini merupakan sebuah tantangan dalam perkembangan industry jasa telekomunikasi. Konsumen mengharapkan untuk memperoleh pelayanan atau service yang maksimal dari para penyedia jasa dengan menyediakan service yang memuaskan harapan mereka atau bahkan melebihi harapan mereka. Oleh karena itu, manajemen dari industry jasa perlu untuk selalu

meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen. Perusahaan semakin menyadari pelangganlah yang menjadi alasan keberadaan mereka. Dari kesadaran tersebut perusahaan akan menjadikan pelanggan sebagai focus dari usaha-usaha mereka dan berusaha menjadikan loyalitas pelanggan sebagai keunggulan bersaing bagi perusahaan. PT. Indonesia Comnet Plus sebagai salah satu badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa komunikasi keberadaannya benar - benar sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam hal pemenuhan kebutuhan akan informasi dan komunikasi. Pada saat ini PT. Indonesia Comnet Plus dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan akan sarana dan pasarana telekomunikasi yang diperlukan oleh masyarakat khusus nya konsumen atau pelanggan jasa. Sering dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi dan komunikasi pada saat ini telah melahirkan suatu persaingan yang sangat kompetitif antar negara. Hal ini tentu saja menuntut kemampuan manajemen pelayanan untuk memberikan system informasi yang cepat, tepat dan akurat kepada konsumen atau pelanggan.

Sistem informasi pelayanan yang dimiliki oleh PT. Indonesia Comnet Plus saat ini adalah suatu sistem aplikasi komputer dan berkerja secara online diseluruh bagian dan subunit dalam aplikasi komputer cabang yang tersambung keseluruhan kantor daerah sampai dengan kantor divisi bahkan system aplikasi computer ini dapat terhubungpula ke seluruh kantor antar divisi PT. Indonesia Comnet Plus diseluruh Indonesia. PT Indonesia Comnets Plus (ICON+) berfokus pada penyediaan jaringan, jasa, dan content telekomunikasi, khusus untuk mendukung teknologi dan system informasi PT PLN (Persero) dan publik. Untuk itu Perseroan mengadakan berbagai layanan unggulan seperti *Clear Channel*, *Multi Protocol Label Switching (MPLS)*, akses internet broadband, *Voice over Internet Protocol (VoIP)*, dan aplikasi perbankan. Sebagai anak perusahaan yang dimiliki sepenuhnya oleh PLN, pada awalnya ICON+ berfokus untuk melayani kebutuhan PLN akan jaringan telekomunikasi. Seiring dengan kebutuhan industri akan jaringan telekomunikasi dengan tingkat *availability* dan *reliability* yang konsisten, Perseroan melihat peluang baru untuk mengembangkan usahanya yaitu dengan mengkomersialkan kelebihan kapasitas jaringan telekomunikasi ketenagalistrikan

serat optik milik PLN di Jawa dan Bali. Dalam upaya menyediakan layanan yang handal selalu tersedia, dan dengan down time minimal, sehingga memenuhi *service level agreement*, ICON+ didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten dan berpengalaman serta jaringan serat optic yang mencakup Sumatra, Jawa, Bali, Nusa Tenggara, Sulawesi dan Kalimantan. Sesuai dengan *visi* ICON+ yaitu menjadi penyedia jaringan terkemuka di Indonesia, pada tahun 2008 Perseroan melakukan ekspansi konektivitas jaringan telekomunikasi ke Pulau Sumatra dan wilayah-wilayah terpencil di Indonesia, serta memaksimalkan pendayagunaan hak jaringan ketenagalistrikan milik PLN yang mencakup seluruh wilayah Nusantara, yaitu "*Right of Ways*" (*RoW*). (www.pubinfo.id/instansi-348-icon--pt-indonesia-comnets-plus)

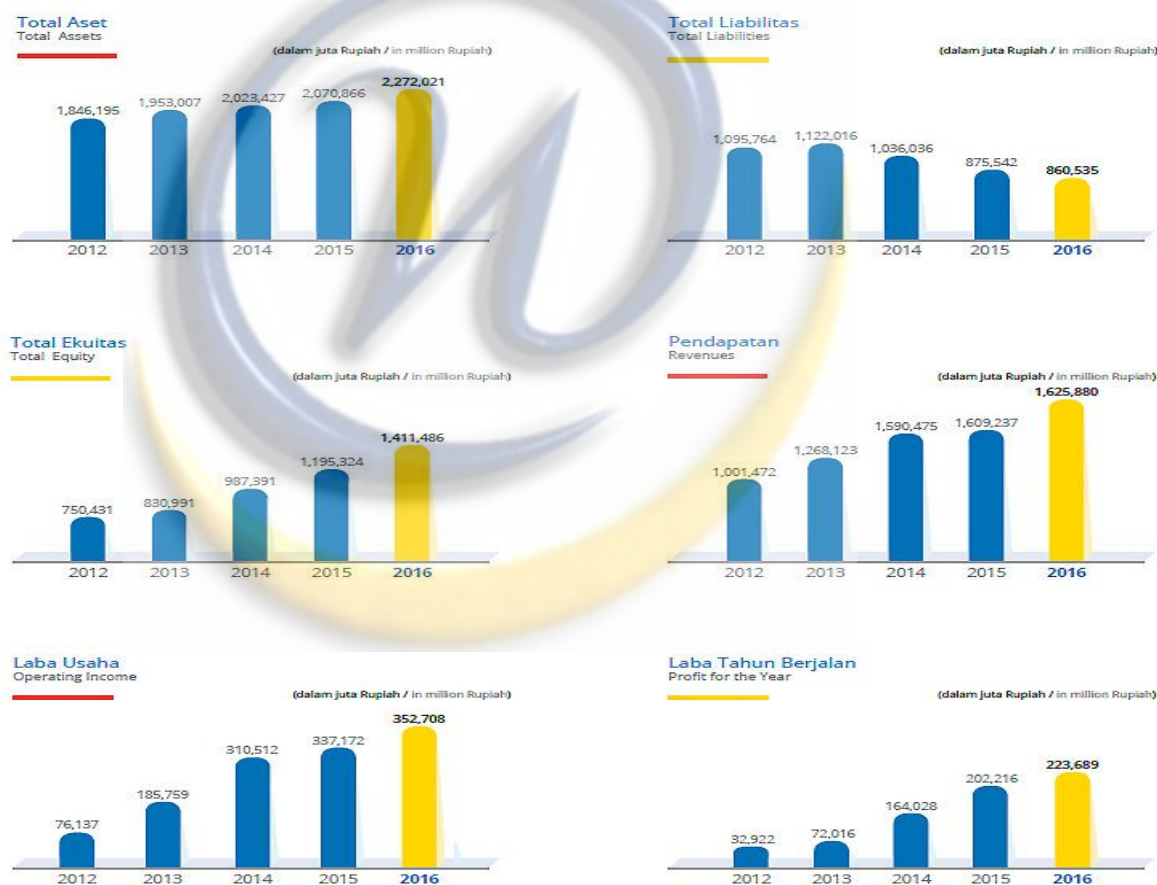
PT Indonesia Comnet Plus merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang telekomunikasi dimana hampir semua media transmisinya menggunakan serat optik mulai dari *backbone* hingga ke pelanggan dan menggunakan teknologi yang mendukung untuk kebutuhan akan jaringan telekomunikasi. Hingga saat ini PT. ICON+ melayani lebih dari 920 perusahaan di Indonesia, pada industri - industri utama yaitu telekomunikasi, perbankan, keuangan, pemerintahan dan manufaktur, PT. ICON+ memanfaatkan jalur distribusi listrik PT. PLN sebagai jalur kabel optic , maka banyak resiko yang dialami seperti putus *core*, *core* yang berhimpitan karena semakin bertambahnya pelanggan dsb maka sebagai langkah pengembangan dan pemeliharaan usahanya juga agar terciptanya kenyamanan bagi pelanggan. (www.iconpln.co.id)

Selama tahun 2016, Perusahaan memperoleh pendapatan sebesar Rp1,63 triliun. Jumlah ini mengalami kenaikan sebesar Rp16,64 miliar atau 1,03% dari tahun 2015. Total aset Perusahaan pada tahun 2016 mencapai Rp2,27 triliun, mengalami kenaikan 9,71% dibandingkan tahun 2015. Adapun tingkat profitabilitas Perusahaan mengalami peningkatan pada tahun 2016. Hal ini ditunjukkan dari margin EBITDA, margin laba kotor, margin laba bersih, rasio laba terhadap total aset, serta rasio laba terhadap total ekuitas yang masing-masing menjadi 38,43%, 21,69%, 13,76%, 9,85% dan 15,85%. Peningkatan ini seiring

meningkatnya kinerja operasional perusahaan. Pada tahun 2016, nilai rasio lancar dan rasio kas juga mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya, yang masing-masing menjadi 231,34% dan 136,85%. Hal ini menunjukkan semakin baiknya kemampuan Perusahaan dalam memenuhi kewajiban jangka pendeknya. Demikian pula, kemampuan dalam memenuhi kewajiban jangka panjang masih tetap baik. Hal ini ditunjukkan dari rasio solvabilitas, yakni rasio utang terhadap aset dan rasio utang terhadap ekuitas yang masing-masing menjadi 37,88%, dan 60,97%.

FINANCIAL

HIGHLIGHT

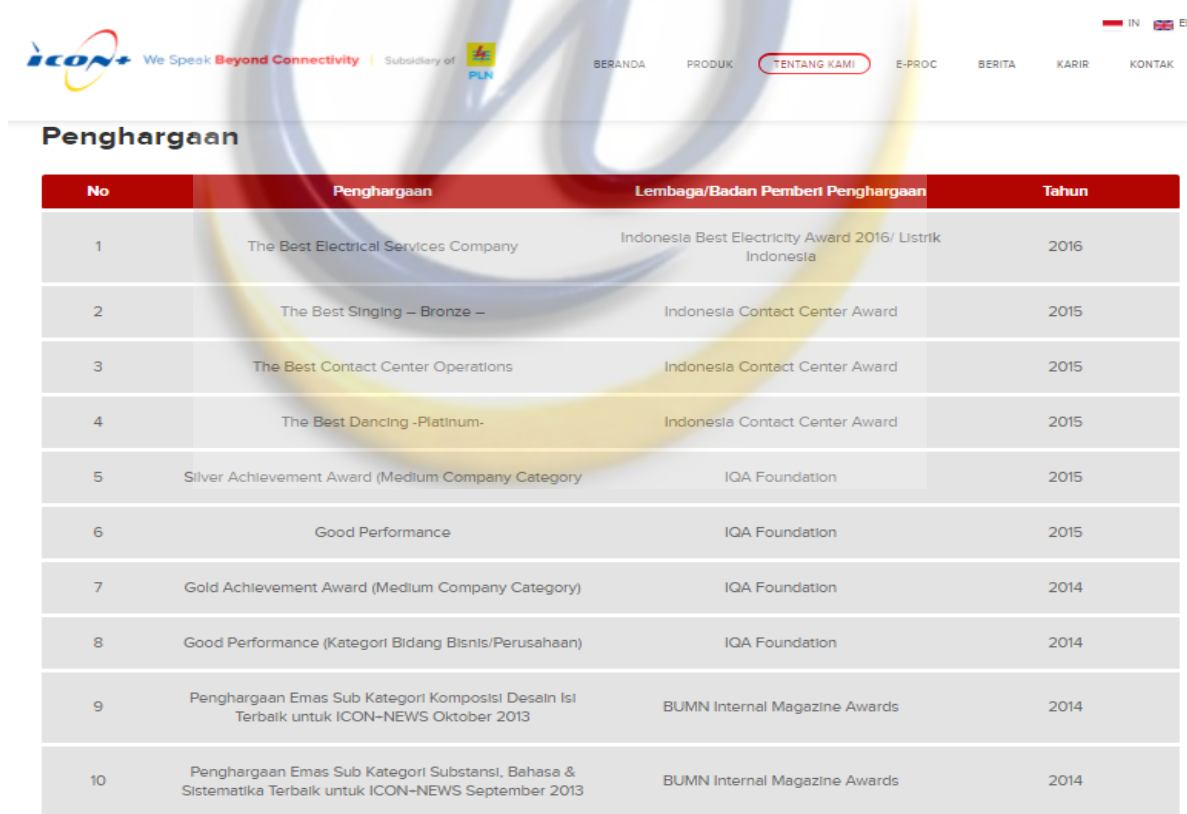


Gambar 1.1

Grafik laporan tahunan PT. Indonesia comnet plus 2016

Sumber : <http://annualreport.id/>

Sebagai perusahaan yang terkemuka di Indonesia, ICON + mendapat penghargaan *Indonesia Best Electricity Awards (IBEA)* 2016 di bidang kelistrikan nasional telah diselenggarakan beberapa waktu lalu di Jakarta. Dalam even tersebut menampilkan beberapa kategori yang mendapat penghargaan, salah satu kategorinya yakni *The Best Electrical Service Company*. Penghargaan *The Best Electrical Service Company* merupakan perusahaan layanan listrik terbaik dalam mendukung program kelistrikan 35.000 W yang dicanangkan pemerintah. Dalam penghargaan IBEA 2016, PT Indonesia Comnets Plus (Icon+) untuk pertama kalinya berhasil menyabet penghargaan ini. Direktur utama PT ICON+ Hikmat Drajat mengatakan, fokus pada penyediaan jaringan, jasa, dan konten telekomunikasi dengan mendukung teknologi dan sistem informasi. (www.listrikindonesia.com)



No	Penghargaan	Lembaga/Badan Pemberi Penghargaan	Tahun
1	The Best Electrical Services Company	Indonesia Best Electricity Award 2016/ Listrik Indonesia	2016
2	The Best Singing – Bronze –	Indonesia Contact Center Award	2015
3	The Best Contact Center Operations	Indonesia Contact Center Award	2015
4	The Best Dancing -Platinum-	Indonesia Contact Center Award	2015
5	Silver Achievement Award (Medium Company Category)	IQA Foundation	2015
6	Good Performance	IQA Foundation	2015
7	Gold Achievement Award (Medium Company Category)	IQA Foundation	2014
8	Good Performance (Kategori Bidang Bisnis/Perusahaan)	IQA Foundation	2014
9	Penghargaan Emas Sub Kategori Komposisi Desain Isi Terbaik untuk ICON-NEWS Oktober 2013	BUMN Internal Magazine Awards	2014
10	Penghargaan Emas Sub Kategori Substansi, Bahasa & Sistematika Terbaik untuk ICON-NEWS September 2013	BUMN Internal Magazine Awards	2014

Gambar 1.2

Penghargaan PT Indonesia Comnet Plus

Sumber : www.iconpln.co.id



Gambar 1.3

Penghargaan *The best electrical service company* (Tahun 2016)

Sumber : www.listrikindonesia.com

Direktur utama PT ICON+ Hikmat Drajat menerima piala dan plakat penghargaan dari Edwin Hidayat Abdullah (Kementerian BUMN). “Untuk itu kami (Icon+) menyiapkan berbagai unggulan, seperti *Clear Channel*, *Multi Protocol Label Switching* (MPLS), akses internet *broad-band*, *voice over Internet Protocol* (VoIP), serta aplikasi perbankan,” kata Hikmat saat ditemui di ajang Penghargaan IBEA 2016, Hotel Bidakara Jakarta. Ia menambahkan, efisiensi dari kehadiran perusahaan adalah mengutamakan *quality of service* yang lebih tinggi, dengan salah satunya mencanangkan *corporate values* yang mementingkan nilai *care*. “Fokus terhadap jaringan data dan peningkatan layanan diharapkan akan semakin meningkatkan kepercayaan pelanggan dan sekaligus menjadi *good campaign* yang potensial dan prospek *customer*” ungkap Hikmat. (www.listrikindonesia.com)

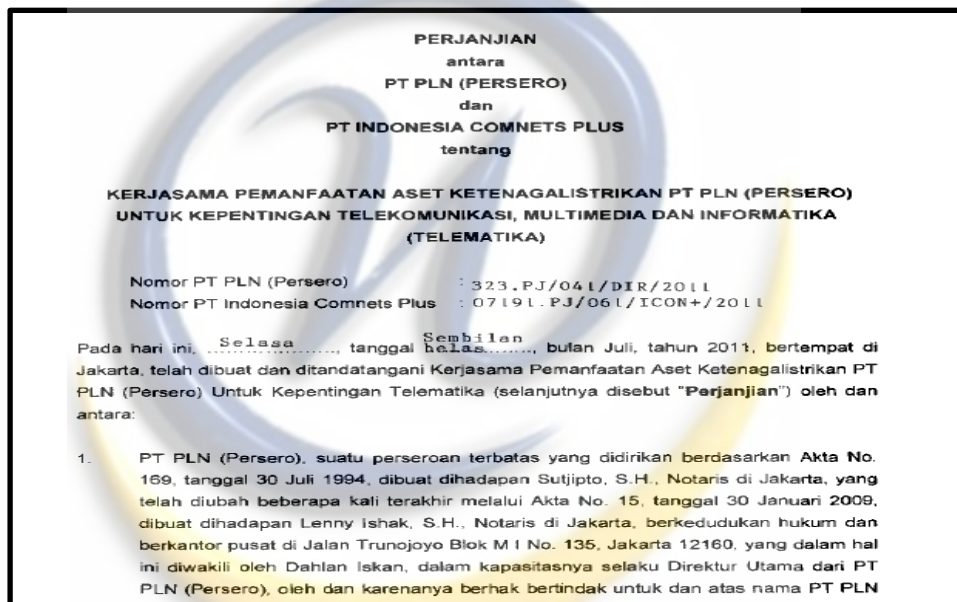
Mendapat *The best contact center* (Tahun 2015). Sejalan dengan berkembangnya Teknologi komunikasi dan informasi, khususnya lagi teknologi Internet, kini *callcenter* telah meningkat menjadi *contact center* dalam memenuhi kebutuhan komunikasi. Pengertian *contact center* di sini pun lebih luas dari sekadar komunikasi melalui suara (telepon), tapi juga komunikasi melalui *e-mail*, *web* dan kanal komunikasi lainnya. *Contact center* lebih menunjukkan suatu komunikasi yang lebih luas, baik dari cara maupun jenis layanan yang diberikannya, terutama untuk membuat pelanggan semakin dekat dan loyal kepada perusahaan. Fungsi *contact center* dalam memberikan pelayanan yang baik dalam setiap interaksi dan secara konsisten memberikan *value* kepada pelanggan, membuat layanan ini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang pada akhirnya tercipta loyalitas. Sesuai hasil pengumuman pada malam penghargaan *The Best Contact Center Indonesia 2015*. *Indonesia Contact Center Association* (ICCA) memberikan penghargaan kepada perusahaan – perusahaan di Indonesia . (www.icca.co.id)

Selain itu Icon + juga mendapat penghargaan *Good performance* dan *The Best Score Growth Achievement Award* (2014) *Indonesian Quality Award* adalah suatu ajang pemberian Penghargaan Nasional bagi organisasi yang menunjukkan tingkat keberhasilan dalam perspektif “*Global Image*” berdasarkan penilaian menggunakan “*Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence*”. Penghargaan Nasional “*Indonesian Quality Award*” diberikan kepada sebuah organisasi/perusahaan/institusi sebagai pengakuan atas keunggulan kinerjanya yang merepresentasikan kualitas sistem (*PROCESS & RESULTS*) mereka dan PT Indonesia Comnet Plus mendapatkan penghargaan menurut keunggulan kinerja bisnis dan perusahaan skala menengah. (www.indonesianqualityaward.org)

- Lisensi / Sertifikasi PT Indonesia Commnet Plus

Sebanyak 455 perusahaan memperoleh penghargaan atas komitmennya terhadap pelaksanaan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3). 455 perusahaan ini merupakan perusahaan yang melakukan audit Sistem Manajemen kesehatan dan Keselamatan Kerja (SMK3) di Sucofindo. Penghargaan disaksikan langsung oleh Menteri Tenaga Kerja RI Muhammad Hanif Dhakiri dalam acara Penganugerahan Penghargaan K3 Tahun 2017 Kementerian Ketenagakerjaan RI di Ballroom Bhirawa Hotel Bidakara. Saat ini setiap organisasi diharuskan untuk menerapkan SMK3 guna melindungi tenaga kerja dan mitra kerja terhadap resiko kesehatan dan keselamatan kerja sesuai dengan Undang-Undang No 1 Tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja dan UU No 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan. Tujuan utama penerapan SMK3 adalah menciptakan suatu sistem manajemen kesehatan dan keselamatan kerja di tempat kerja dengan melibatkan unsur manajemen, tenaga kerja, kondisi dan lingkungan kerja yang terintegrasi dalam rangka mencegah dan mengurangi kecelakaan dan penyakit akibat kerja, serta terciptanya tempat kerja yang aman, efisien dan produktif. Direktur Komersial II PT Sucofindo Sufrin Hannan mengatakan, Sucofindo merupakan badan audit pertama yang ditunjuk Kementerian Tenaga Kerja sebagai badan audit SMK3 sejak tahun 1996, dan telah melakukan audit selama lebih dari 20 tahun. Sebagai Badan Audit yang independen dan profesional, telah melakukan audit SMK3 lebih dari 1850 perusahaan dengan berbagai jenis sektor industri, lembaga pemerintahan, sektor pertambangan dan sejumlah industri lain. Sucofindo berkapasitas melakukan audit atas penerapan sistem manajemen kesehatan dan keselamatan kerja, dan hasilnya akan dijadikan acuan oleh Departemen Tenaga Kerja dalam menerbitkan sertifikat Sistem Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja (SMK3). Dengan 60 titik layanan di seluruh Indonesia, Sucofindo dapat menjangkau seluruh wilayah dan lebih dekat dengan pelanggan. (www.sucofindo.co.id)

PT Indonesia Comnet Plus mendapat Setifikasi oleh PLN. SLO adalah sertifikat yang diterbitkan oleh Lembaga Inspeksi Teknik yang ditunjuk Pemerintah untuk melakukan inspeksi kelayakan operasi atas instalasi listrik yang dipasang di bangunan pemohon listrik. SLO menjadi bukti bahwa suatu instalasi listrik sudah layak operasi, atau sudah laik diberi tegangan listrik. Mengapa sertifikat kelaikan operasi ini perlu, tidak lain karena bila instalasi yang tidak laik operasi namun diberi tegangan, maka berpotensi terjadi kecelakaan, seperti kebakaran, yang dapat merugikan harta maupun nyawa. **(Internal ICON+)**



Gambar 1.4
Sertifikat ijin instalasi yang diberikan oleh PT. PLN
sumber : Internal ICON+

PT. ICON + mendapat Sertifikasi Methro Ethernet. Multipolar Technology, sistem integrator PT Multipolar Technology, berhasil mengantar ICON+ menjadi penyedia layanan *Metro Ethernet* Indonesia pertama yang mengantongi sertifikasi dari aliansi industri global *Metro Ethernet* Forum. *Metro Ethernet* atau layanan VPN berbasis Layer 2 digunakan salah satunya untuk *Mobile Backhaul* yang menjadi infrastruktur transmisi dari operator seluler untuk perangkat selulernya. President Director PT Multipolar Technology Harijono

Suwarno mengatakan langkah ini menunjukkan bahwa *Multipolar* merupakan sistem integrator pertama di Indonesia yang sukses melakukan konfigurasi jaringan, penyempurnaan, troubleshoot, hingga pengujian di jaringan *Metro Ethernet ICON+* sehingga lulus standar internasional. "Pencapaian ini semakin membuktikan kehandalan *Multipolar* sebagai *System Integrator* yang patut diperhitungkan kemampuannya di ranah telekomunikasi," tuturnya dalam siaran pers yang diterima bisnis hari ini. *Multipolar* melakukan pengujian dan penyesuaian konfigurasi jaringan *Metro Ethernet ICON+* dengan mengacu pada standarisasi MEF9 dan MEF14, yang mencakup uji fungsionalitas dan kinerja jaringan untuk layanan *Ethernet Private Line (EPL)*, *Ethernet Virtual Private Line (EVPL)* dan layanan *Ethernet Local Area Network (E-LAN)*. *ICON+* menjadi salah satu dari enam perusahaan penyedia telekomunikasi di Asia yang tahun ini berhasil menyabet sertifikasi dari *Metro Ethernet Forum*. Harijono memaparkan *Multipolar* memiliki *engineer* yang mengantongi sertifikasi *Expert* di area *Metro Ethernet*. Saat ini anak perusahaan dari PT Multipolar Tbk itu tengah bergerak dalam roadmap pengembangan kompetensi menuju *Carrier Ethernet Certified Professional*. (www.multipolar.com)

Keunggulan pelayanan PT Indonesia Comnet plus diantaranya : (www.iconpln.co.id)

- **Network security.** Keamanan jaringan yang sangat tinggi karena security jaringan menerapkan metode *address space* . jadi kemungkinan jaringan di hack / di tembus oleh pihak tertentu sangat kecil.
- **Serpo.** *Service point* untuk lebih mendekatkan pelayanan penanganan gangguan ke pelanggan jika terjadi kerusakan.
- **Mendukung layanan triple play.** layanan yang diberikan operator telekomunikasi bagi pelanggan rumah berupa langganan TV kabel, telepon rumah, dan akses internet.

- **Ready after sales support.** Proses pelayanan gangguan 24jam sehari dan 7 hari seminggu untuk melayani setiap gangguan.
- **End to end Fiber optic.** Media transmisi terbaik untuk menghadirkan kehandalan serat fiber optic yang berkualitas bila dibandingkan dengan media *Wireless* atau *coaxial*.
- **Upgrade capacity.** Memungkinkan pelanggan untuk meningkatkan kapasitas *bandwith* ke lebih besar.
- **Escalation procedure.** *Customer traffic monitoring* pelanggan bisa memonitoring penggunaan *bandwith* pada layanan internet.
- **Fast delivery services.** Paling cepat dalam *delivery time* karena menggunakan *ROW* dan tiang PLN sudah tersebar seluruh Indonesia.
- **Non stop monitoring.** *Contact center* PT Icon + siap melayani keluhan pelanggan kapanpun dibutuhkan.

Salah satu pelanggan PT ICON + yaitu Alfamart. Didirikan pada tahun 1989 oleh Djoko Susanto dan keluarga PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart/ Perseroan), mengawali usahanya di bidang perdagangan dan distribusi, kemudian pada 1999 mulai memasuki sektor minimarket. Ekspansi secara ekponensial dimulai Perseroan pada tahun 2002 dengan mengakusisi 141 gerai Alfaminimart dan membawa nama baru Alfamart. Saat ini Alfamart merupakan salah satu yang terdepan dalam usaha ritel, dengan melayani lebih dari 2,1 juta pelanggan setiap harinya di hampir 6.000 gerai yang tersebar di Indonesia. Alfamart menyediakan barang-barang kebutuhan pokok dengan harga yang terjangkau, tempat belanja yang nyaman, serta lokasi yang mudah dijangkau. Didukung lebih dari 60.000 karyawan menjadikan Alfamart sebagai salah satu pembuka lapangan kerja terbesar di Indonesia. (corporate.alfamartku.com).

Dalam Penggunaan Internet Alfamart dan Sebagai upaya memenuhi kebutuhan pelanggan, Alfamart kini melengkapi tokonya dengan layanan

pembayaran *payment point*. Pelanggan setia Alfamart dapat melakukan transaksi pembayaran tagihan listrik PLN, membeli token (voucher isi ulang) PLN, membayar cicilan kredit motor FIF (PT Federal International Finance) dan WOM Finance (PT Wahana Ottomitra Multiartha Tbk) serta pembayaran tagihan Telkomvision. Selain itu pelanggan dapat melakukan pembayaran di bidang transportasi diantaranya pembayaran tiket kereta api, pembayaran kode booking pesawat Citilink, dan yang terbaru adalah pembayaran kode booking pesawat Lion Air Group (Lion Air, Wings Air, Batik Air, Malindo Air) yang telah diluncurkan pada Juli 2013.

Demi memenuhi kebutuhan masyarakat luas serta meningkatkan kepuasan konsumennya, PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk terus berupaya memberikan layanan bernilai tambah. Salah satunya bekerja sama dengan PT Icon + untuk menyediakan layanan Internet jaringan di toko Alfamart. Layanan internet ini digunakan Alfamart untuk bertransaksi online seperti pembayaran Listrik, pembayaran kredit, listrik, pemesanan tiket kereta api dll. Dengan serat optik meliputi hampir seluruh wilayah Indonesia, ICON+ tak hanya memberikan kehandalan produknya kepada PLN tetapi juga pelanggan di luar segmen ketenagalistrikan. Upaya untuk memberikan layanan yang terbaik kepada para pelanggan dan pemangku kepentingan lainnya merupakan bukti nyata ICON+ dalam mewujudkan visi dan misi Perusahaan, serta memenuhi kebutuhan dan harapan para pemangku kepentingan. (www.iconpln.co.id)

Sayang sekali, dibalik kesuksesan pencapaian PT Indonesia Comnet Plus, salah satu pelanggan yaitu PT Sumber Alfaria Trijaya (Alfamart) yang notabene tersebar seluruh Indonesia dan menggunakan layanan ICON + rata-rata mengeluh karena sering mengalami gangguan jaringan. Gambar diatas adalah data yang diperoleh menurut survey yang dilakukan di Alfamart se kota Bandung.

1	SUMBER ALFARIA TRIJAYA PT 8078 AH NASUTION 848	JL. AH NASUTION NO. 84 RT 002 RW 002 KEL. SUKAMISKIN KEC. ARCAMANIK KOTA BANDUNG 40283	PUAS
2	SUMBER ALFARIA TRIJAYA PT 8454 A. YANI 255 CIHAPIT [AYNC]	JL. A. YANI NO. 255 KEL. CIHAPIT KEC. BANDUNG WETAN, KOTA BANDUNG	PUAS
3	SUMBER ALFARIA TRIJAYA PT 8968 ARCAMANIK	JL. ARCAMANIK RAYA NO 001 RT 003 RW 013 KEL. SUKAMISKIN KEC. ANTAPANI	PUAS
4	SUMBER ALFARIA TRIJAYA PT N330 BACP[BACP]	JL. BABAKAN CIPARAY NO.146	PUAS
5	SUMBER ALFARIA TRIJAYA PT 8738 BKR 131 [BKR131]	JL. BKR NO. 131 RT. 04 RW. 03, KEL. CIGERELENG KEC. REGOL, BANDUNG	KURANG PUAS
6	SUMBER ALFARIA TRIJAYA PT N081 CIBOGO BANDUNG	JL. CIBOGO NO.03/79 RT 03 RW 04 KEL. SUKAWARNA KEC. SUKAJADI KODYA BANDUNG	PUAS
7	SUMBER ALFARIA TRIJAYA PT 8695 CIDURIAN 110 [CIN]	JL. CIDURIAN UTARA NO. 110 RT 04 RW 07 KEL. SUKAPURA KEC. KIARAONDONG, KOTA BANDUNG	PUAS
8	SUMBER ALFARIA TRIJAYA PT 8576 CIDURIAN UTARA[DRNU]	JL. CIDURIAN UTARA NO. 77 RT 08 RW 09 KEL. SUKAPURA KEC. KIARAONDONG KODYA BANDUNG	PUAS
9	SUMBER ALFARIA TRIJAYA PT 8573 CIGADUNG [CUG]	JL. CIGADUNG RAYA TIMUR NO.43 RT 05/11 KEL. CIGADUNG KEC. CIBEUNYING KALER, KOTA BANDUNG	KURANG PUAS
10	SUMBER ALFARIA TRIJAYA PT 8710 CIKUTRA BARAT	JL. CIKUTRA BARAT NO. 28 RT 01 RW 13 CIGADUNG KEC. CIBEUNYING KALER	PUAS
11	SUMBER ALFARIA TRIJAYA 8951 CIHAMPÉLAS 294 [C294]	JL. RAYA CIHAMPÉLAS NO. 294 RT. 002 RW. 002, KEL. CIPAGANTI KEC. COBLONG, KOTA. BANDUNG	KURANG PUAS
12	SUMBER ALFARIA TRIJAYA PT 8632 CIPADUNG IIF [C02]	JL. DESA CIPADUNG NO. 55 RT 03 RW 19 KEL. CIPADUNG KEC. CIBIRU, KOTA BANDUNG	KURANG PUAS
13	SUMBER ALFARIA TRIJAYA PT 8719 DAGO FAKAR 2 [DGRF]	JL. DAGO FAKAR NO. 41 RT 02 RW. 06, KEC. CIMEUNYAN, KAB BANDUNG	KURANG PUAS
14	SUMBER ALFARIA TRIJAYA PT 8731 DC BANDUNG	JL. SOEKARNO HATTA NO 791 RT. 001 RW. 004 KEL. CISARANTEN WETAN KEC. UJUNG BERUNG BANDUNG, KEC. UJUNG BERUNG, KOTA BANDUNG	KURANG PUAS
15	SUMBER ALFARIA TRIJAYA 8761 GATSU 49	JL. GATOT SUBROTO NO 49 RT 02 RW 06, KEL. MALABAR KEC. LENGKONG BESAR, BANDUNG	KURANG PUAS
16	SUMBER ALFARIA TRIJAYA PT N370 HOLIS RAYA[HSRA]	JL. RAYA HOLIS NO.243-245 RT.01. RW.09 BANDUNG	KURANG PUAS
17	SUMBER ALFARIA TRIJAYA PT 8040-INDRAMAYU ANTAPANI	JL. INDRAMAYU ANTAPANI RT 01 RW 03 KEL. ANTAPANI KEC. ANTAPANI KIDUL KOTA BANDUNG	PUAS
18	SUMBER ALFARIA TRIJAYA PT 8736 JUPITER IX [JPTX]	JL. JUPITER IX NO. 01 RT. 06 RW. 12, KEL. SEKEJATI KEC. BUAH BATU, BANDUNG	KURANG PUAS
19	SUMBER ALFARIA TRIJAYA PT 8907 KLENTENG 39	JL. KLENTENG NO. 39 RT. 004 RW. 002 KEL. CIROYOM KEC. ANDIR BANDUNG	KURANG PUAS
20	SUMBER ALFARIA TRIJAYA PT 8878 LEUWI PANJANG [LWPG]	JL. LEUWI PANJANG NO.148 RT 09 RW 04 KELURAHAN SITUSAEUR, KECAMATAN BOJONGLOA KIDUL KODYA BANDUNG. [0225230267]	PUAS
21	SUMBER ALFARIA TRIJAYA PT 8080 LEUWI PANJANG 95 BOJONGLOA KIDUL	JL. LEUWI PANJANG NO 95 RT 004 RW 005 KEL.SITUSAEUR KEC. BOJONGLOA KIDUL KEL.SITUSAEUR KEC. BOJONGLOA KIDUL KOTA BANDUNG	KURANG PUAS
22	SUMBER ALFARIA TRIJAYA PT 8662 LODAYA	JL. LODAYA NO. 03 RT 01 RW 08 KEL. MALABAR KEC. LENGKONG KOTA BANDUNG	PUAS
23	SUMBER ALFARIA TRIJAYA PT 8511 MANISI [MNSI]	JL. MANISI NO. 07 RT 03 RW 10 KEL. CIPADUNG KEC. CIBIRU KODYA BANDUNG	KURANG PUAS
24	SUMBER ALFARIA TRIJAYA PT 8714 MOCH RAMDHAN 46	JL. MOCH RAMDHAN NO. 46 RT 07 RW 03 KEL. CIATEUL KEC. REGOL KOTA BANDUNG [BANDUNG 1] (RELOKASI PERANGKAT)	KURANG PUAS
25	SUMBER ALFARIA TRIJAYA PT 8432 M. TOHA 4 [MTH4]	JL. M. TOHA NO. 451 KEL. WATES KEC. BANDUNG KIDUL, KOTA BANDUNG	KURANG PUAS
26	SUMBER ALFARIA TRIJAYA PT N054 MUHAMAD[MHMD]	JL. MUHAMAD NO.28 RT.04 RW.06 KEL. PANJOYANAN KEC. CICEUDO KODYA BANDUNG	KURANG PUAS
27	SUMBER ALFARIA TRIJAYA PT 8069 PACUAN KUDA 145 8201 DC. SAT BANDUNG	JL. PACUAN KUDA NO 145 RT 007 RW 008 KEL. SUKAMISKIN KEC. ARCAMANIK KOTA BANDUNG	PUAS
28	SUMBER ALFARIA TRIJAYA PT 8716 PACUAN KUDA 52	JL. PACUAN KUDA NO. 52 RT 01 RW 04 KEL. SUKAMISKIN KEC. ARCAMANIK KOTA BANDUNG	PUAS
29	SUMBER ALFARIA TRIJAYA PT 8854 PASAR BARU SELATAN	JL. PASAR BARU SELATAN NO.6	KURANG PUAS
30	SUMBER ALFARIA TRIJAYA PT 8975 RANCBOLANG [RCBG]	JL. RANCBOLANG NO. 058 -060 RT. 005 RW. 002, KEL. SEKEJATI KEC. BUAH BATU, BANDUNG	KURANG PUAS
CATATAN : keluhan kebanyakan karena link bending (kabel jelek) saat aktivasi		Kurang puas = 17 Puas = 13	

Tabel 1.1

Pra survey kepuasan pelanggan 30 Alfamart di kota Bandung

Mengingat betapa pentingnya pelayanan bagi perusahaan jasa maka sangat perlu diperhatikan kualitas nya yang baik bukan berarti kualitas tertinggi tetapi kualitas terbaik adalah kualitas pelayanan yang sesuai seperti yang mereka inginkan. konsumen merasa kepuasan sebagai pemakai produk jasa pelayanan merasa telah terpenuhi dan bersedia mengeluarkan biaya berapapun guna memperolehnya dan bukan hanya itu saja, konsumen diharapkan akan memberitahu kepada rekan-rekan mereka bahkan mengajak untuk menggunakan jasa tersebut, sehingga hal tersebut akan meningkatkan keuntungan yang diperoleh oleh perusahaan. Sebagai salah satu sarana komunikasi yang banyak dipergunakan maka PT. Indonesia Comnet Plus diharapkan mampu untuk selalu konsisten pada perannya, terutama kuantitas dan kualitas pelayanan dalam upaya memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen atau pelanggan. dengan latar belakang masalah tersebut maka penulis terdorong untuk melakukan penelitian dengan judul ‘ Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Jasa Dari Layanan Internet PT. Indonesia Comnet Plus Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jaringan Fiber Optic ‘.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis merumuskan yang menjadi pokok permasalahan adalah :

1. Bagaimana respon pengguna atas citra merk layanan internet PT. Indonesia Comnet Plus?
2. Bagaimana respon pengguna atas kualitas pelayanan PT. Indonesia Comnet Plus?
3. Bagaimana kepuasan pengguna jaringan fiber optic?
4. Seberapa besar pengaruh citra merk terhadap kepuasan penggunajaringan fiber optic?
5. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dari pemasangan layanan internet PT. Indonesia Comnet Plus terhadap kepuasan pelanggan jaringan fiber optic ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah :

- a) Untuk mengetahui respon pengguna atas citra merk layanan internet PT. Indonesia Comnet Plus
- b) Untuk mengetahui respon pengguna atas kualitas pelayanan PT. Indonesia Comnet Plus
- c) Untuk mengetahui kepuasan pengguna jaringan fiber optic
- d) Untuk mengetahui Seberapa besar pengaruh citra merk terhadap kepuasan pengguna jaringan fiber optic
- e) Untuk mengetahui Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dari pemasangan layanan internet PT. Indonesia Comnet Plus terhadap kepuasan pengguna jaringan fiber optic

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut :

1) Bagi penulis

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan guna mempratekan teori dan ilmu pengetahuan praktis yang belum diperoleh dibangku perkuliahan .

2) Bagi perusahaan

Memberikan sumbangan pemikiran bagi perusahaan yang bersangkutan dalam hubungan jasa pelayanan telekomunikasi .

3) Bagi lembaga

Untuk menambah perbendaharaan keputusan dan sekaligus menambah referensi