BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan bisnis telekomunikasi di Indonesia berkembang pesat seiring bertambahnya laju pertumbuhan penduduk. Untuk memenuhi kebutuhan permintaan telekomunikasi dapat ditemui secara mudah. Berbagai tawaran ditawarkan oleh provider. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan loyalitas pelanggan. Kualitas produk dan kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka.

Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan di mana perusahaan memaksimumkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. PT Telekomunikasi Indonesia merupakan perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia. PT. Telkom memainkan peranan penting dalam perkembangan pertelekomunikasian nasional.

IndiHome Fiber merupakan layanan digital terdepan menggunakan teknologi fiber optic yang menawarkan layanan Triple Play yang terdiri dari Internet Fiber dimana Layanan internet super cepat menggunakan fiber optik yang memiliki keunggulan cepat, stabil, handal, dan canggih. Telepon Rumah (Fixed Phone) layanan komunikasi telepon dengan kualitas suara yang jernih. dan TV Interaktif (UseeTV) merupakan layanan TV berbayar (Pay TV) yang memberikan pengalaman baru. Tidak hanya menonton TV, tapi juga dapat memegang kendali seakan sutradaranya. Selain memberikan tayangan yang berkualitas, UseeTV juga memberikan berbagai macam fitur yang seperti Pause & Rewind TV, Video on Demand, Video Recorder, dan lainnya. IndiHome Fiber juga menawarkan layanan Dual Play yang terdiri Internet Fiber dan Telepon Rumah (Fixed Phone). (**https://indihome.co.id/**).

Sumber : https://indihome.co.id/internet-fiber

Gambar 1.1 Keunggulan Fiber Optic

Meskipun demikian PT. Telekomunikasi Indonesia wilayah Lembang tidak terlepas dari komplain pelanggan seperti terlihat dari tabel di bawah ini:

Bulan	Jumlah Komplain
Januari	816
Maret	853
Juni	2835
Agustus	3386
Desember	3699

Sumber : Unit BP Datel Lembang, 2016

Tabel 1.1

Tabel Komplain Telkom Indihome Lembang tahun 2016

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa jumlah komplain terus mengalami peningkatan. Bahkan pada bulan Desember 2016 Indihome memperoleh paling banyak yang komplain yaitu sebanyak 3699. Semakin sedikit komplain pelanggan maka akan meningkatkan loyalitas pelanggan **Tax *et al.*** dalam **Nunung Ghoniyah (2012:8)**

Sesuai dengan data Unit BP Datel Lembang, adanya peningkatan komplain Indihome yang terjadi dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan. Komplain yang

terus meningkat berarti Indihome harus berusaha untuk menguranginya sehingga loyalitas pelanggan akan meningkat.

Untuk itu Telkom berusaha untuk menjaga loyalitas pelanggan. Imbalan dari loyalitas sendiri bersifat jangka panjang dan kumulatif, jadi semakin lama seorang pelanggan loyal terhadap suatu produk/jasa, semakin besar laba yang diperoleh perusahaan dari seorang calon pelanggan **(Griffin dalam Sinaga, 2010:17).**

Loyalitas pelanggan sangat penting artinya bagi perusahaan yang menjaga kelangsungan usahanya maupun kelangsungan kegiatan usahanya. Pelanggan yang setia adalah mereka yang sangat loyal dengan produk dan pelayanan tertentu, sehingga mempunyai antusiasme untuk memperkenalkannya kepada siapapun yang mereka kenal. Selanjutnya pada tahap berikutnya pelanggan yang loyal tersebut akan memperluas "kesetiaan" mereka pada produk-produk lain buatan produsen yang sama. Dan pada akhirnya mereka adalah pelanggan yang setia pada produsen atau perusahaan tertentu.

Tabel 1.2

Data Hasil Pra Penelitian Pada 10 Pelanggan Mengenai Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Indihome Lembang

No	Indikator	Kategori Jawaban			
		YA	Total Skor %	TIDAK	Total Skor %
Kualitas Produk					
1.	Saya memilih Indihome karena fungsinya sesuai harapan saya	7	70%	3	30%
2.	Saya memilih Indihome karena kinerjanya memuaskan	8	80%	2	20%
3.	Inovasi produk Indihome sudah cukup baik	8	80%	2	20%
4.	Tidak ada keluhan selama	6	60%	4	40%

	menggunakan produk Indihome				
5.	Produk Indihome tidak gampang rusak ketika sudah lama dipakai	9	90%	1	10%
	Kualitas Pelayanan				
6.	Proses pendaftaran menjadi pelanggan baru relatif mudah	6	60%	4	40%
7.	Layanan yang diberikan oleh PT. Telkom sesuai dengan yang dijanjikan.	6	60%	4	40%
8.	Karyawan tanggap dalam menangani keluhan pelanggan	7	70%	3	30%
9.	Karyawan tanggap dalam menjelaskan produk	8	80%	2	20%
10.	Karyawan Plasa Telkom memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan saya	8	80%	2	20%

Kualitas produk Indihome yang menggunakan teknologi *fiber optic* mempengaruhi kinerja dari produk *Triple-play* tersebut yang mencakup Internet, TV Kabel, dan Telepon Rumah.

Penanganan gangguan Indihome dapat dilaporkan melalui call center 147, *facebook* Telkom *Care*, *twitter* @telkomcare, atau plasa telkom terdekat dan akan dipandu oleh operator atau mendatangkan teknisi langsung dari Telkom. Cepatnya penanganan dalam pelayanan gangguan terhadap pelanggan, karena meningkatnya pelayanan pendataan laporan/pengaduan gangguan yang diterima. Selain itu hal yang menyebabkan meningkatnya penanganan dalam pelayanan gangguan yaitu tingkat daya tanggap karyawan dalam menangani keluhan pelanggan sangat baik. Karena kemudahan dalam pencarian alamat pelanggan dengan teknologi *GPS* merupakan salah satu kemudahan juga bagi para petugas atau teknisi lapangan yang akan menangani gangguan internet untuk mencari alamat pelanggan.

Kualitas pelayanan sangat penting bagi perusahaan, karena dengan adanya kualitas pelayanan yang baik dalam suatu perusahaan akan menciptakan loyalitas bagi pelanggannya. Setelah pelanggan merasa loyal dengan produk atau jasa yang diterimanya, pelanggan akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila pelanggan merasa sangat loyal, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome Lembang".**

1.2 Identifikasi Masalah

Suatu perusahaan khususnya yang bergerak dalam bidang jasa telekomunikasi harus memprioritaskan loyalitas pelanggan agar dapat bertahan, bersaing, dan menguasai pasar. Oleh sebab itu sebuah perusahaan perlu menciptakan produk yang unggul dan berkualitas serta meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga perusahaan dapat tetap menjaga pelanggannya agar tetap loyal.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas bahwa fenomena jumlah komplain yang terus meningkat berpotensi akan menyebabkan pelanggan tidak loyal. Selanjutnya, pelanggan yang tidak loyal akan berdampak pada jumlah pelanggan yang berhenti menggunakan jasa Indihome. Hal ini akan berdampak pada pendapatan jangka panjang. Jumlah komplain pelanggan mengalami peningkatan pada tahun 2016, hal ini dikarenakan adanya ketidaksesuaian harapan pelanggan terhadap layanan Telkom Indihome. Maka masalah penelitian yang dikembangkan disini adalah bagaimana meningkatkan loyalitas pelanggan.

Produk yang berkualitas, pelayanan yang baik pada suatu produk, akan membuat para pelanggan loyal memakai jasa yang ditawarkan sehingga dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan. Oleh karena itu meningkatkan kualitas produk, kualitas layanan menjadi suatu hal yang sangat penting bagi perusahaan untuk memberikan nilai dan loyalitas pelanggan.

1.3 Rumusan masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah di atas, penulis mengidentifikasi beberapa rumusan masalah yang akan dibahas, yaitu :

1. Bagaimana kualitas produk Indihome Lembang ?
2. Bagaimana kualitas pelayanan Indihome Lembang ?
3. Bagaimana loyalitas pelanggan Indihome Lembang ?
4. Seberapa besar pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan pada Telkom Indihome ?
5. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Telkom Indihome ?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari Penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas produk Indihome Lembang.
2. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Indihome Lembang.
3. Untuk mengetahui bagaimana loyalitas pelanggan Indihome Lembang.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan Indihome Lembang.
5. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Indihome Lembang.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi praktis

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran bahwa kualitas pelayanan, kualitas produk mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan dan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan perusahaan untuk menentukan strategi yang tepat dalam meningkatkan volume penjualan.

2. Bagi akademisi

   Sebagai alat ukur untuk menguji kemampuan penulis dalam mengimplementasikan ilmu yang diperoleh dan dapat dijadikan sebagai referensi sebagai penelitian selanjutnya.