

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Telkomsel didirikan pada tahun 1995 sebagai wujud semangat inovasi untuk mengembangkan telekomunikasi Indonesia yang terdepan. Untuk mencapai visi tersebut, Telkomsel terus memacu pertumbuhan jaringan telekomunikasi di seluruh penjuru Indonesia secara pesat sekaligus memberdayakan masyarakat. Telkomsel menjadi pelopor untuk berbagai teknologi telekomunikasi selular di Indonesia, termasuk yang pertama meluncurkan layanan roaming internasional dan layanan 3G di Indonesia. Telkomsel merupakan operator yang pertama kali melakukan ujicoba teknologi jaringan pita lebar LTE. Di kawasan Asia, Telkomsel menjadi pelopor penggunaan energi terbarukan untuk menara-menara Base Transceiver Station (BTS). Keunggulan produk dan layanannya menjadikan Telkomsel sebagai pilihan utama pelanggan di seluruh Indonesia

Dibandingkan perkembangan telepon *fixed wireline* yang selama beberapa dasawarsa akhirnya stagnan di kisaran 9.4 juta sambungan telepon, maka hanya dalam jangka waktu kurang dari 20 tahun, teledensitas telekomunikasi di Indonesia melonjak signifikan mencapai lebih dari 310 juta sambungan telepon, didorong oleh sambungan telepon nirkabel tidak bergerak dan terutama oleh sambungan telepon seluler. Bisnis seluler sendiri terus bertumbuh dengan adanya berbagai inovasi baru dan adaptasi terhadap perubahan tuntutan pasar dan

preferensi konsumen. Meskipun pertumbuhan layanan suara dan *Short Messaging Service* (SMS) mulai terlihat melambat beberapa tahun terakhir ini, pada saat yang sama juga terlihat pertumbuhan yang semakin kuat pada layanan komunikasi data dan akses internet secara mobile.

PT Telkomsel adalah salah satu operator terbesar dan memiliki pelanggan terbanyak yang ada di Indonesia. Banyaknya operator baru yang bermunculan saat ini, menjadikan persaingan semakin ketat. Salah satu cara untuk tetap bertahan dan tetap menjadi pemimpin adalah dengan terus meningkatkan kualitas pelayanan agar sesuai dengan harapan konsumen. Untuk itu dalam rangka melakukan peningkatan kualitas layanan di PT.Telkomsel khususnya di Grapari Telkomsel, dilakukan penelitian dengan menggunakan aplikasi metode Quality Function Deployment (QFD) yang bertujuan untuk memperoleh Voice of Customer, mendapatkan Prioritas Tindakan Respon Teknis, serta menghasilkan usulan strategi yang sebaiknya diambil oleh perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan. Dengan penerapan QFD, diperoleh atribut-atribut yang menjadi prioritas untuk peningkatan kualitas layanan, terdiri dari 25 atribut kebutuhan konsumen, diantaranya Pelayanan yang cepat dan tepat, Waktu menunggu tidak terlalu lama, sikap membantu dari petugas, dll . Dengan Standar minimal achieve service quality 95% setiap bulannya, jika dibawah 95% dianggap service qulaity kurang baik.

Tabel 1.1

Data Service Achieve Service Quality Di GraPARI Rancaekek.

Periode Januari 2016 – Desember 2016

No.	PERIODE	Persentase Service Quality	Persentase Peningkatan
1	Januari 2016	100%	0 %
2	Februari 2016	100%	0%
3	Maret 2016	100%	0 %
4	April 2016	100%	0%
5	Mei 2016	99%	(0,01 %)
6	Juni 2016	100%	0,01 %
7	Juli 2016	99%	(0,01)
8	Agustus 2016	100%	0,01
9	September 2016	99%	(0,01)
10	Oktober 2016	100%	0,01 %
11	November 2016	100%	0 %
12	Desember 2016	100%	0 %

Sumber: Monitoring Data Achieve Service Quality GraPARI Rancaekek

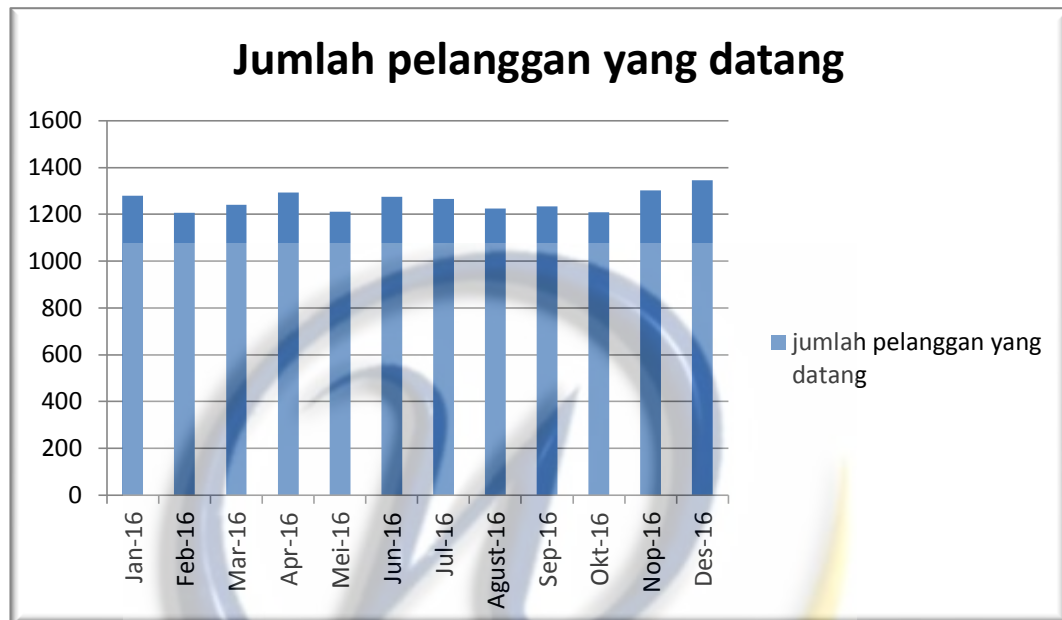
Jawa Barat (2016)

Dari data diatas di dapatkan rata-rata persentase *acvhieve service quality* januari 2016 – desember 2016 sebesar 99,25% yang mana dikatakan kualitas yang diberikan *customer service* di GraPARI rancaekek dapat dikatan baik atau bagus

Tabel 1.2

Data Pelanggan Yang Datang Di GraPARI Rancaekek.

Periode Januari 2016 – Desember 2016



Sumber: Monitoring Data Pelanggan GraPARI Rancaekek

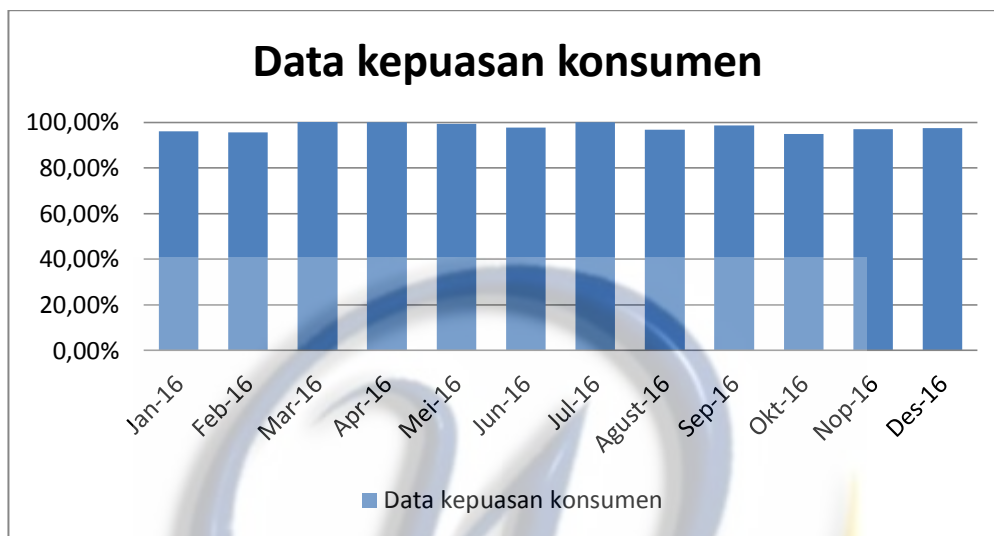
Jawa Barat (2016)

Dengan rata rata jumlah pelanggan yang datang ke GraPARI telkomsel rancaekek dari januari 2016 – desember 2016 sebesar 1.257 orang . Baik dengan keluhan yang mau melakukan ganti kartu , aktifasi paket internet , pembayaran kartu halo maupun pasang baru kartu halo.

Tabel 1.3

Data Kepuasan Pelanggan Di GraPARI Rancaekek.

Periode Januari 2016 – Desember 2016



Sumber: Data Pelanggan Kepuasan Pelanggan (2016)

Dari data diatas penulis melihat konsumen yang merasa puas dengan kualitas pelayanan *customer service* di GraPARI rancaekek hanya pada bulan maret, april dan juli 2016 yang mana persentase kepuasan pelangan nya berasa pada persentase 100% , selebihnya yang dari data di atas menjelaskan pelanggan kebanyakan tidak merasa puas. Karna jika persentase kepuasan pelanggan kurang dari 100% itu dianggap kualitas pelayanan yang di berikan *customer service* di Grapari rancaekek kurang baik atau kurang bagus.

Penulis melihat ada sesuatu yang berbanding terbalik, yang mana setiap bulannya kualitas pelayanan *customer service* di GraPARI rancaekek dianggap

baik atau bagus, akan tetapi tidak di ikuti dengan peninggakatan kepuasan pelanggannya.

Dengan penelitian ini penulis akan menguraikan apakah kualitas pelayanan *customer service* pada GraPARI Telkomsel Rancaekek berdampak pada loyalitas konsumen, dan mengetahui apakah perusahaan telah menerapkan kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan bila ditinjau dari keseluruhan dimensi kualitas pelayanan,

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah disebutkan dalam latar belakang, maka yang menjadi perumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas *Customer Service* Grapari Rancaekek Jawa Barat tahun 2016.
2. Bagaimana loyalitas konsumen Di GraPARI Rancaekek Jawa Barat 2016.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas *Customer Service* Grapari Rancaekek terhadap loyalitas konsumen.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan yang akan dicapai melalui penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kualitas layanan *Customer Service* GraPARI Rancaekek
2. Mengetahui kepuasan pelanggan Di GraPARI Rancaekek
3. Mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan *Customer Service* Grapari Rancaekek, Jawa Barat terhadap kepuasan pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi dan masukan bagi PT Telekomunikasi Seluler utamanya pada GraPARI Rancaekek untuk mengetahui efektifitas kualitas layanan perusahaan.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi sarana untuk menerapkan teori yang telah dipelajari ke dalam situasi yang sebenarnya.

3. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada para pembaca dalam bidang pemasaran khususnya pada kualitas layanan *Customer Service* dan memberikan referensi untuk penulis yang lainnya.

1.5 Sistematika Skripsi

Sistematika penelitian ini dimaksudkan untuk memudahkan penyampaian informasi berdasarkan urutan dan aturan logis dari penelitian. Pembahasan skripsi ini disusun dalam 5 bab yang secara keseluruhan membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada GraPARI Rancaekek. Tahap

pertama yang di lakukan adalah menentukan judul penelitian yang menggambarkan secara singkat tentang masalah yang di teliti.

Diawali Bab I mengenai pendahuluan, dimana dalam pendahuluan terdapat beberapa uraian dan penjelasan mengenai rumusan singkat tentang pokok-pokok yang akan dibahas meliputi (1) Latar Belakang (2) Rumusan Masalah, merupakan pertanyaan pokok dari keseluruhan penelitian (3) Tujuan Penelitian, merupakan arah dari penelitian, merinci apa yang ingin di ketahui penulis dalam bentuk pertanyaan. (4) Manfaat Penelitian, secara teoritis dan secara praktis

Pada Bab II yaitu Tinjauan Pustaka yang memuat informasi tentang teori-teori yang menjadi latar belakang penelitian atau uraian tentang teori, membahas variable-variabel yang digunakan, kajian penelitian sebelumnya, tinjauan pustaka juga membantu dalam menyusun kerangka pemikiran dan pengembangan hipotesis. Kerangka pemikiran adalah pola nalar peneliti dalam menjawab masalah yang diturunkan dari teori.

Bab III berisi uraian mengenai metode penelitian. Mulai dari objek penelitian yang dilakukan di GraPARI Rancaekek Kabupaten Bandung, Sejarah singkat PT Telekomunikasi Seluler, Desain penelitian yang akan dilakukan, operasional penelitian, jenis penelitian dan metode penelitian.

Bab IV, menjelaskan tentang hasil penelitian dan pembahasan yaitu memuat pendeskripsian tentang pengaruh penelitian terhadap prestasi kerja karyawan bidang Customer Service pada GraPARI

Rancaekek Kabupaten Bandung. Pendeskripsian tersebut meliputi hasil pengukuran variabel- variabel yang diteliti, analisis hasil penelitian, interpretasi data dan pengujian hipotesis.

Bab V merupakan bab terakhir yang membahas mengenai kesimpulan dari keseluruhan hasil penelitian yang sudah dilakukan dan saran yang dapat bermanfaat bagi objek penelitian.

Kemudian Daftar Pustaka merupakan Sumber pustaka yang menjadi acuan dalam membangun teori dan hipotesis yang di cantumkan di dalam daftar pustaka. Terakhir terdapat Lampiran , umumnya berisi output spss, kuesioner, surat survey dan daftar riwayat hidup.