

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

##### 1.1.1 Profil Umum Perusahaan

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk merupakan badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang jasa telekomunikasi untuk umum dan berada di dalam negeri untuk melayani sambungan telepon kabel, komunikasi seluler dan layanan internet. PT. Telekomunikasi awal didirikan dengan nama “ Post En Telegraf Dienst” pada tahun 1884 dengan staf blod No. 52, kemudian pada tahun 1906 diubah menjadi “post Telegraf En Telegraf Dienst” (PTT) dengan starbold No. 395 dan sejak saat itu disebut PTT. Pada tahun 1931 ditetapkan sebagai usaha IBW. Berdasarkan pada peraturan pemerintah pengganti UU No. 29 tahun 1960 dan PERPU No.240 tahun 1961, PTT memenuhi syarat untuk menjadi Perusahaan Negara (PN) dan berubah nama menjadi Telekomunikasi.

PT. Telkom merupakan salah satu BUMN yang sahamnya saat ini dimiliki oleh pemegang saham mayoritas Perusahaan adalah Pemerintah Republik Indonesia sebesar 52,6% sedangkan sisanya dikuasai oleh publik sebesar 47,4%. Saham Perusahaan diperdagangkan di Bursa Efek Indonesia (“BEI”), New York Stock Exchange (“NYSE”), London Stock Exchange (“LSE”) dan public offering without listing (“POWL“) di Jepang. PT. Telkom menyediakan jasa telepon tetap kabel (*fixed wire line*), jasa telepon tetap nirkabel (*fixed wireless*), jasa telepon bergerak (*mobile service*), data/internet serta jasa multimedia lainnya. (Sumber : [www.telkom.co.id](http://www.telkom.co.id), diakses 2015).

Sudah lama ini PT. Telkom memberikan layanan *Two Play* yaitu Telepon Rumah dan Internet (Speedy). Speedy merupakan produk unggul dari Telkom yang menggunakan teknologi *Asymmetric Digital Subscriber Line* (ADSL). Pada bulan Januari 2015 Telkom memberikan layanan *Triple Play* yang bernama Indihome yaitu Telepon Rumah, Internet On Fiber dan tambahan produk barunya yaitu UseeTV. (Sumber : Aang Darmawangsa bagian *Customer Data Management*, diakses 2016).

Pada tanggal 17 Agustus 2013 PT. Telkom telah menggunakan logo baru seperti yang ditampilkan pada gambar 1.1 (Sumber : [www.telkom.co.id](http://www.telkom.co.id), diakses 2015).

**GAMBAR 1.1**



**Logo PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk**

Sumber : [www.telkom.co.id](http://www.telkom.co.id), 2017.

### **1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan**

#### **a. Visi**

*“To become a leading Telecommunication, Information, Media, Edutainment and Services (“TIMES”) player in the region”*

#### **b. Misi**

1. Menyediakan layanan *“more for less”* TIMES.
2. Menjadi model pengelolaan korporasi terbaik di Indonesia.

### **1.1.3 Gambaran Umum Indihome**

Indihome adalah produk layanan *fixed broadband* akses internet dengan menggunakan teknologi yang mendukung *fixed broadband*. Teknologi yang digunakan saat ini adalah ADSL (*Asymmetric Digital Subscriber Line*), MSAN (*Multi Services Access Node*) dan GPON (*Gigabyte-Passive Optical Network*). (Sumber : <http://indihome.co.id>, diakses 2015).



## GAMBAR 1.2

### Logo Indihome

*Sumber* : <http://www.telkom.co.id>, diakses 2016.

Indihome memiliki layanan *Triple Play* serta beberapa fitur tambahan. (*Sumber* : <http://indihome.co.id>, 2015).

#### 1) Telepon Rumah

Layanan komunikasi telepon dengan keuangan biaya yang lebih murah dengan kualitas suara yang jernih. Paket Telepon Rumah Indihome menawarkan GRATIS telepon 1000 menit lokal ataupun interlokal.

#### 2) *Internet On Fiber* atau *High Speed Internet*

Layanan internet berkecepatan tinggi menggunakan fiber optik dari Telkom Indonesia yang memiliki keunggulan diantaranya :

##### a. Lebih Cepat

Fiber optik mampu mentransfer data (*Bandwidth*) hingga ratusan Mbps (jauh lebih cepat dibandingkan kabel *coax* atau *copper*).

##### b. Lebih Stabil

Kecepatan fiber optik jauh lebih stabil dibandingkan *coax* atau *copper* pada saat dilakukan *sharing* (akses internet secara bersamaan).

##### c. Lebih Handal

Fiber optik lebih tahan terhadap kondisi cuaca apapun seperti serangan petir dan gangguan dari elektro magnet dibandingkan kabel *coax* atau *copper* sehingga komputer anda menjadi lebih aman.

d. Lebih Canggih

Fiber optik merupakan teknologi penghantar data terbaru yang digunakan dalam layanan *fixed broadband*

3) Telepon Rumah

Layanan komunikasi telepon dengan keuangan biaya yang lebih murah dengan kualitas suara yang jernih. Paket Telepon Rumah Indihome menawarkan GRATIS telepon 1000 menit lokal ataupun interlokal.

4) *Internet On Fiber* atau *High Speed Internet*

Layanan internet berkecepatan tinggi menggunakan fiber optik dari Telkom Indonesia yang memiliki keunggulan diantaranya :

a. Lebih Cepat

Fiber optik mampu mentransfer data (*Bandwidth*) hingga ratusan Mbps (jauh lebih cepat dibandingkan kabel *coax* atau *copper*).

b. Lebih Stabil

Kecepatan fiber optik jauh lebih stabil dibandingkan *coax* atau *copper* pada saat dilakukan *sharing* (akses internet secara bersamaan).

c. Lebih Handal

Fiber optik lebih tahan terhadap kondisi cuaca apapun seperti serangan petir dan gangguan dari elektro magnet dibandingkan kabel *coax* atau *copper* sehingga komputer anda menjadi lebih aman.

d. Lebih Canggih

Fiber optik merupakan teknologi penghantar data terbaru yang digunakan dalam layanan *fixed broadband*.

5) UseeTV

Layanan Televisi Interaktif dan *personalized* berteknologi internet *protocol* dan dilengkapi fitur-fitur unggulan seperti TV On Demand, Video On Demand, Pause and rewind, Video Recorder.

6) Indihome View

Merupakan Layanan Inovatif untuk menikmati *Live Camera* dimana pengguna dapat

melakukan *live access* dan *recorded video* dengan proses instalasi yang sangat mudah menggunakan *plug and play IP-cam* melalui *Gadget* (Android maupun IOS).

7) *Melon*

Melon Indihome adalah portal musik digital yang menyediakan konten musik dari berbagai *genre*, baik musik lokal maupun mancanegara. Dengan mengunjungi situs [www.melon.co.id](http://www.melon.co.id) akan mendapatkan informasi menarik seputar lagu terfavorit.

8) *Trend Micro*

Layanan *Internet Security* dari Telkom untuk pelanggan Speedy dengan aplikasi *Trend Micro* sebagai *platform* komputer Anda akan terlindungi dari serangan virus, *malware*, *spyware*, *spam*, *phising*, dan konten yang layak dari internet sehingga data dan sistem aplikasi terbebas dari gangguan tersebut.

## 1.2 Latar Belakang Penelitian

Teknologi merupakan keseluruhan sarana untuk menyediakan barang- barang yang diperlukan bagi kelangsungan dan kenyamanan manusia. Pada era globalisasi ini, banyak perusahaan yang berlomba-lomba untuk memperhatikan dan melayani seorang konsumen dengan lebih baik daripada competitor mereka. Selain itu jumlah kompetitor-kompetitor baru yang semakin banyak membuat perusahaan yang dapat bertahan dalam kompetisi seperti ini ayang mengutamakan kualitas akan produk atau jasa yang dihasilkan, karena kualitas pelayanan inilah yang akan menentukan kesuksesan suatu perusahaan. Salah satu perusahaan penyedia jasa pelayanan adalah PT Telekomunikasi Indonesia Tbk sebagai perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia telah memiliki berbagai macam produk. Produk Indihome sendiri dinamkan *Triple Play* terbagi ke dalam beberapa bagian diantaranya, Telepon Rumah, Internet, dan UseeTv.

Peneliti dalam hal ini tertarik meniliti kepuasan pelanggan produk jasa Indihome dikarenakan pengguna teknologi semakin berkembang pesat baik pengguna maupun inovasi. Selain memberikan manfaat dalam dunia pengetahuan, penggunaan teknologi jasa memberikan kemudahan bagi pengguna untuk mengakses informasi ilmiah. Dalam hal ini Indihome sebagai perusahaan penyedia jasa mengemas produk Internet, Telpon Rumah, dan UseeTv dalam kapasitas sebagai alat komunikasi berteknologi tinggi dengan layanan yang memuaskan sehingga berdampak pada kepuasan pelanggan. Indihome merupakan jawaban dari layanan internet yang diinginkan oleh para konsumen.

**TABEL 1.1**

**Daftar Perusahaan *Fixed Broadband* di Indonesia tahun 2016**

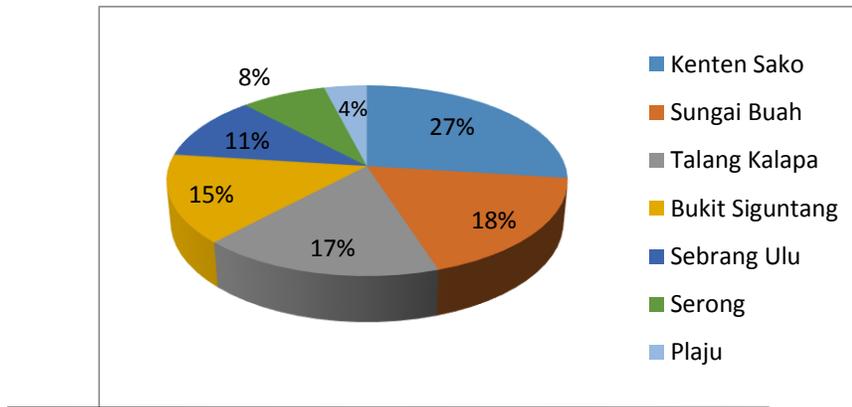
Perusahaan	Produk	Jumlah Pelanggan
------------	--------	------------------

<b>PT Telekomunikasi Indonesia Tbk</b>	Indihome	3,73 juta
<b>PT MNC Sky Vision</b>	Indovision	2,3 juta
<b>PT Link Net</b>	First Media	1,4 juta
<b>PT Supra Primatama Nusantara</b>	Biznet Network	90 ribu
<b>PT MNC Kabel Mediacom</b>	MNC Play	20 ribu

(Sumber: Data yang telah diolah, 2017)

Data pada tabel 1.1 menunjukkan dari 5 perusahaan *fixed broadband* yang memiliki pelanggan paling banyak di Indonesia yaitu PT Telekomunikasi Indonesia dengan jumlah pelanggan sebesar 3,73 juta pelanggan kemudian di ikuti oleh Indovision dengan 2,3 juta pelanggan, lalu First Media dengan 1,4 juta, Biznet 90 ribu pelanggan dan MNC Play 20 ribu. Hal tersebut di dukung oleh Aang Darmawangsa selaku *Customer Data Management*, dari ke 5 perusahaan *Fixed Broadband* pada tabel 1.1 yang menjadi pesaing utama PT Telekomunikasi Indonesia Tbk dengan produknya Indihome adalah Indovision dan First Media yang masing-masing di keluarkan oleh PT MNC Sky Vision dan PT Link Net. Hal tersebut juga menjadi alasan mengapa peneliti mengangkat Indihome dari Telkom untuk di jadikan objek penelitian.

PT Telekomunikasi Indonesia Tbk sebagai perusahaan pemegang jasa telekomunikasi terbesar di Indonesia mengerahkan sumber daya nya untuk meningkatkan *Fixed Broadband* ke seluruh wilayah Indonesia. Maka dari itu Telkom mengeluarkan produk yang bernama Indihome. Indihome adalah produk layanan *fixed broadband* akses internet dengan menggunakan teknologi yang mendukung *fixed broadband*. Teknologi yang digunakan saat ini adalah ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line), MSAN (Multi Services Access Node) dan GPON (Gigabyte-Passive Optical Network). Dari setiap produk Indihome memiliki kelebihan nya masing-masing seperti, memberikan layanan komunikasi telepon dengan keuangan biaya yang lebih murah dan memiliki kualitas suara yang jernih. Dengan Paket Telepon Rumah menawarkan gratis telepon 1000 menit lokal ataupun interlokal. Kemudian, Layanan internet berkecepatan tinggi menggunakan fiber optik yang memiliki banyak keunggulan. UseTV adalah Layanan televisi interaktif dan *personalized* berteknologi internet protocol dilengkapi fitur-fitur unggul seperti *TV on Demand, Video on Demand, Pause and rewind, Video Recorder*. (Sumber : [www.indihome.com](http://www.indihome.com),2016).



**GAMBAR 1.3**

**Jumlah Pengguna indiHome di Palembang Tahun 2015**

*Sumber : Telkom Witel Palembang*

Dapat dilihat dari diagram 1.2 bahwa pengguna Indihome yang terbesar berada di Knten Sako dengan 27% diikuti oleh Sungai Buah dengan 18%, Talang Kelapa 17%, Bukit Siguntang 15%, Sebrang Ulu 11%, Serong 8% dan kota Plaju dengan 4%. Berdasarkan data ini dapat dilihat bahwa pengguna Indihone didominasi berada di Knten Sako dan oleh karena itu penulis memutuskan melakukan penelitian di Knten Sako.

Selain menargetkan untuk mendapatkan banyak konsumen-konsumen baru, Indihome perlu untuk melihat terlebih dahulu dari jumlah pelanggan mereka saat ini. Pelanggan sebagai konsumen yang memakai produk atau jasa perusahaan akan merespon baik jika kualitas produk atau jasa yang diberikan perusahaan sesuai dengan ekspektasi mereka. Salah satunya dapat dilihat dari jumlah pelanggan perusahaan yang tetap atau bahkan meningkat serta rendahnya jumlah pelanggan komplain yang melapor kepada perusahaan.

**TABEL 1.2**

**Perbandingan jumlah pelanggan dan jumlah komplain**

**Indihome Palembang 2016**

Daerah	Jumlah		
	Pelanggan	Komplain	Presentase
Sebrang Ulu	647	109	16,8%
Bukit Siguntang	875	40	4,5%
Sungai Buah	1099	130	11,8%
Kenten Sako	1595	288	18,5%
Plaju	231	18	7,8%
Serong	473	73	15,4%
Talang Kelapa	1054	60	5,6%

*Sumber : Data Perusahaan, 2016*

Dari masing-masing wilayah di Palembang, jumlah komplain Indihome terbesar yakni berada di Kenten Sako dengan 288 komplain dengan presentase sebesar 18,5%. Oleh karena itu penulis memustuskan melakukan penelitian di Kenten Sako.

**TABEL 1.3**

**Data Komplain Indihome di wilayah Kenten Sako 2016**

Jenis Komplain	Persentase
Proses Pasang	8,75%
Proses Berhenti	42,36%
Gangguan Koneksi	40,03%
Jumlah Tagihan	7,46%
Lain-lain	1,40%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data Perusahaan, 2016*

Data Tabel 1.3 adalah rincian data komplain Indihome, dapat dilihat bahwa permasalahan terbesar terdapat pada pelanggan kesulitan dalam melakukan proses pemberhentian layanan Indihome yakni sebesar 42,36% komplain data ini memperlihatkan besarnya keinginan konsumen untuk berhenti berlangganan. Dan komplain terkecil yakni dari pelanggan yang komplain tentang jumlah tagihan sebesar 7,46%.

Maka berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut lagi dengan judul ; **“ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME PADA**

## **WILAYAH KENTEN SAKO PALEMBANG”**

### **1.3 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana kepuasan pelanggan Indihome pada wilayah Kenten Sako Kota Palembang.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian dari penelitian ini adalah mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan Indihome pada wilayah Kenten Sako Kota Palembang.

### **1.5 Kegunaan Observasi**

#### **1.5.1 Keunggulan teoritis**

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi sarana kontribusi untuk ilmu pengetahuan dan wawasan mengenai seberapa besar pengaruh penerapan kepuasan pada pelanggan Indihome di wilayah Kenten Sako Palembang serta penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan baik pada kalangan akademis (mahasiswa) ataupun masyarakat umum tentang dimensi-dimensi yang dimiliki oleh kualitas pelayanan dan mengetahui lebih dalam tentang kepuasan pelanggan dan dapat dijadikan pertimbangan untuk bahan referensi pada penelitian lebih lanjut.

#### **1.5.2 Kegunaan Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai rujukan. Masukan dan bahan pertimbangan bagi Indihome untuk menyusun kebijakan program agar dapat mempertahankan konsumen dan meningkatkan penjualan. Sehingga nantinya dapat dijadikan pertimbangan bagi perusahaan untuk merancang strategi dimasa yang akan datang untuk mendapatkan volume penjualan yang lebih tinggi.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika ini berguna untuk mempengaruhi dalam memberikan arah serta gambaran materi yang terkandung dalam penulisan tugas akhir. Maka disusun sistematika sebagai berikut :

#### **A. BAB 1 PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

## **B. BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Berisi tentang teori-teori dan literatur yang berkaitan dengan penelitian yang mendukung pemecahan masalah, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

## **C. BAB III METODE PENELITIAN**

Berisi tentang metode-metode yang digunakan selama proses penelitian yang terdiri dari:

1. Jenis penelitian
2. Variabel Operasional
3. Tahap Penelitian
4. Populasi dan Sampel
5. Pengumpulan Data
6. Uji Validasi dan Reabilitas
7. Teknik Analisa Data

## **D. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berisi tentang pengolahan dan analisis data primer yang telah dikumpulkan oleh peneliti sehingga diperoleh hasil penelitian yang menjawab tujuan dari penelitian ini.

## **E. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Berisi tentang kesimpulan yang merupakan penyajian secara singkat dari keseluruhan hasil penelitian dan saran dari peneliti mengenai penelitian ini berdasarkan tujuan yang dibahas.