BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi seperti saat ini istilah teknologi tidaklah asing dan sangat erat dalam kehidupan setiap harinya. Perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi pada saat ini semakin mengalami kemajuan dan kompleksitas dalam kebutuhan berkomunikasi antar individu diberbagai lapisan masyarakat. Kemudahan dan kehandalan komunikasi yang tercipta saat ini memberikan motivasi setiap mayarakat untuk dapat berinteraksi secara sistematis, cepat, mudah dan murah serta terhubung dimana dan kapan saja mereka inginkan.

Telekomunikasi memegang peranan sangat penting dan strategis dalam kehidupan sehari-hari. Melalui teknologi komunikasi manusia dapat saling tukar menukar informasi dari jarak jauh dengan waktu yang relatif cepat dan efisien. Dengan perkembangan teknologi yang pesat dan sadar akan pentingnya mendapat informasi membuat banyak orang tertarik untuk dapat mengakses informasi aktifitas komunikasi dengan menggunakan internet. Hal itu tentu membuat perusahaan jasa penyedia layanan informasi dan telekomunikasi berlomba-lomba menyediakan jasa layanan informasi dan telekomunikasi dengan fasilitas terbaiknya.

Keunggulan fasilitas dapat dicapai suatu perusahaan melalui kualitas produk internet dengan kecepatan transfer data pada saat melakukan akses melalui jalur internet baik *downstream* maupun *upstream*. Dilengkapi dengan kualitas produk *TV Cable* menggunakan teknologi yang hanya dilengkapi dengan sinyal digital dan sinyal

analog yang dapat menghasilkan kualitas gambar yang sangat jernih. Dan kualitas produk telepon panggilan on net lokal, panggilan seluler serta panggilan internasional dengan kualitas suara yang jernih dan abonemen yang murah.

Kualitas pelayanan yang berkualitas dan memuaskan juga menjadi satu aspek yang akan dipertimbangkan oleh konsumen. Kualitas pelayanan menjadi penting karena akan berdampak langsung pada citra perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi perusahaan penyedia layanan broadband. Pada zaman modern ini internet menjadi sebuah kebutuhan baik kalangan remaja maupun dewasa, hal ini dibuktikan dengan maraknya penjual toko online dimana orang lebih mudah berbelanja tanpa harus keluar rumah. Maka perusahaan penyedia broadband terus berusaha untuk menjadi yang terbaik dengan menjalankan standar operasional prosedur perbaikan jaringan dan perawatan jaringan.

Strategi selanjutnya yang dilakukan perusahaan penyedia broadband yaitu harga yang kompetitif dipasaran. Seiring persaingan perusahaan penyedia layanan broadband yang semakin banyak, suatu perusahaan agar melakukan perencanaan harga yang matang terhadap program-program baru dan mutu dari fasilitas telekomunikasi. Dalam hal ini manajemen perusahaan agar berkemampuan lebih baik dalam mengelola dan mengendalikan produk serta pemasaran yang ada demi tercapainya tujuan perusahaan.

Seiring dengan perubahan gaya hidup masyarakat sekarang, dimana masyarakat membutuhkan akses informasi yang beragam, mudah, cepat dan handal. Maka bagi operator layanan telekomunikasi hal ini merupakan

sebuah peluang dan tantangan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Berkembang pesatnya teknologi akses jaringan dan teknologi berbasis internet sangat mungkin bagi operator layanan untuk dapat menyediakan layanan yang beragam (multi service) kepada pelanggan yaitu layanan suara (telepon), data (internet) dan gambar (IP-TV) dalam satu jaringan akses atau dikenal dengan layanan *triple play*.

Dalam skripsi ini peneliti memilih PT. Telkom Witel Surabaya sebagai salah satu objek penelitian. Sebagai salah satu perusahaan yang identik dengan produk internet dan perusahaan jaringan telekomunikasi, PT. Telkom menyediakan layanan telepon tidak bergerak kabel (*fixed wireline*), telepon tidak bergerak nirkabel (*fixed wireless*), layanan telepon seluler, data internet dan tv cable serta data interkoneksi baik secara langsung maupun melalui anak perusahaan. PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Surabaya ini telah memperkenalkan produk terbaru yaitu Indihome, banyak masyarakat belum mengetahui tentang Indihome, Indihome merupakan bundling dari produk-produk PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk yang menyediakan fasilitas layanan unggulan yaitu telepon rumah, akses internet dengan kecepatan tinggi, dan layanan tv interaktif.

Pengaruh kualitas produk dan harga pada Indihome sangat penting dalam usaha untuk memperkenalkan produk terbaru, pada dasarnya kualitas produk dan harga merupakan aktivitas dari pemasaran produk Indihome. Jika kualitas produk dan harga dapat menarik keinginan pelanggan untuk menggunakan produk Indihome maka kualitas produk dan harga yang di lakukan telah berhasil, dan sebaliknya jika kualitas produk dan harga

kurang menarik keinginan pelanggan untuk menggunakan produk Indihome maka kualitas produk dan harga yang mengalami kegagalan, oleh karena itu kualitas produk dan harga yang dilakukan oleh PT. Telkom Witel Surabaya harus efektif dan semaksimal mungkin untuk menentukan kualitas produk dan harga sehingga pelanggan tertarik terhadap produk tersebut.

Adapun selain kualitas produk dan harga produk Indihome dari PT. Telkom Witel Surabaya hal yang perlu diperhatikan lagi yaitu kualitas pelayanan. Bilamana perusahaan menginginkan pelanggan untuk setia membeli produk perusahaan, maka persyaratan satu-satunya adalah perusahaan harus membuat pelanggan tersebut memperoleh kepuasan atas penggunaan produk yang telah dibelinya. PT. Telkom Witel Surabaya harus mampu melayani kebutuhan masyarakat dengan cara meningkatkan jumlah satuan sambungan dan mutu dari fasilitas telekomonikasi. Upaya peningkatan ini telah dilakukan dengan diterapkannya kebijaksanaan PT Telkom yaitu, pelayanan terbaik, citra terbaik dan hasil terbaik. Semua diarahkan untuk kepuasan pelanggan Indihome. Kepuasan pelanggan dapat dicerminkan dengan kesetiaan pelanggan terhadap penggunaan produk Indihome, berusaha mempengaruhi orang-orang sekitar agar memakai produk yang sama dan mengikuti perkembangan produk baru yang ditawarkan produk Indihome. Untuk itu, perusahaan harus mampu membangun kualitas produk, kualitas harga dan kualitas pelayanan yang lebih baik dari pesaing tentang produk Indihome kepada konsumen.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka peneliti mengambil judul "

PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PRODUK INDIHOME PT TELKOM WITEL SURABAYA "

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan produk Indihome PT. Telkom Witel Surabaya ?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan produk Indihome PT. Telkom Witel Surabaya ?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan produk Indihome PT. Telkom Witel Surabaya ?
4. Apakah harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan produk indihome PT. Telkom Witel Surabaya ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan produk Indihome PT. Telkom di wilayah kota Surabaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan produk Indihome PT. Telkom di wilayah kota Surabaya.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan produk Indihome PT. Telkom di wilayah kota Surabaya.

4. Untuk mengetahui pengaruh harga, pengaruh kualitas produk, dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan produk Indihome PT. Telkom di wilayah kota Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan akan memberikan beberapa manfaat sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan serta pemahaman yang lebih tentang pengaruh harga, kualitas produk, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1.4.2.1 Bagi Perusahaan

1. Perusahaan dapat meningkatkan strategi-strategi untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap produk Telkom Indihome.
2. Memberikan motivasi untuk perusahaan agar mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas pelayanan jasa dalam bidang telekomunikasi.

1.4.2.2 Bagi Universitas

Penelitian yang dilakukan mahasiswa secara melembaga merupakan salah satu bentuk kepedulian dan keikutsertaan perguruan tinggi untuk memajukan serta mendorong peningkatan daya saing perusahaan dimasa yang akan datang.

1.4.2.3 Bagi Mahasiswa Peneliti

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta berbagai permasalahan yang ada dalam dunia usaha, dan sebagai calon sarjana yang nantinya akan berkiprah dimasyarakat mampu memberikan solusi dan cara pemecahan sesuai dengan bidang.