

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Berkembangnya industri telekomunikasi di Indonesia dewasa ini, memberikan dampak positif bagi perekonomian Indonesia. Orang harus menempuh perjalanan yang cukup lama untuk berkirim pesan, padahal di era teknologi komunikasi yang modern ini, tidak butuh waktu lama untuk bisa berkirim pesan kepada orang lain. Hanya perlu beberapa menit atau detik untuk dapat menerima pesan yang ingin disampaikan. Peluang inilah yang dilihat oleh para penyedia operator seluler untuk mengembangkan bisnisnya. Saat ini sudah banyak perusahaan seluler yang berdiri di Indonesia. Akibat persaingan semakin ketat, produsen perlu bersaing untuk meningkatkan kualitas layanan dan kualitas produknya agar lebih kompetitif dan juga perlu memperhatikan harga.

Kualitas produk merupakan salah satu faktor terpenting dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Dengan perkembangan penyedia layanan telekomunikasi yang semakin kompetitif dalam perkembangan saat, PT Telkomsel Tbk menawarkan berbagai produk untuk mempertahankan pelanggan, umumnya lebih mudah daripada menarik pelanggan baru. Oleh karena itu, pendatang baru yang masuk ke Indonesia tanpa strategi dan inovasi yang tepat akan sulit bersaing. Bahkan, jika sebuah perusahaan dapat memuaskan pelanggannya, ia memiliki beberapa

manfaat karena menyediakan untuk pelanggan setia yang dapat mengursngi biaya waktu henti dan meningkatkan keuntungan mereka. Pelanggan yang sangat puas akan tetap setia pada penawaran produk dan terus menggunakan produk merek tersebut.dengan kenaikan harga dan munculnya pesaing lain, pelanggan tidak ragu untuk membawa nilai positif kepada orang lain dengan mempromosikan merek mereka.. Sehingga pelanggan akan setia atau loyal terhadap terhadap suatu merek bila pelanggan mendapatkan kepuasan dari merek tersebut. Kualitas layanan merupakan faktor yang sama pentingnya dalam menciptakan nilai kepuasan pelanggan. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan membuat pelanggan merasa nyaman dan lebih cendrung untuk terus menggunakan produk yang ditawarkan

PT Telkomsel Tbk menawarkan berbagai produk fleksibel untuk memenuhi kebutuhan dan gaya hidup pelanggan masa kini, dengan komitmen dan aspirasi untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan dengan meningkatkan kualitas produk dan pelayanan. Telkomsel dirancang untuk memenuhi kebutuhan konsumen saat ini dengan memberikan pengalaman internet yang lebih baik bagi pengguna di seluruh indonesia.Traffic light Telkomsel menjangkau lebih dari 90% wilayah indonesia. Namun, menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan bukanlah hal yang mudah, dilihat dari proses dan kenyataan perjalanan karirTelkomsel di Muara Bulian.

Masalah yang ditemui beberapa keluhan pengguna Telkomsel terkait berkurangnya kenyamanan saat menggunakan aplikasi My Telkomsel, jaringan yang harus kuat untuk mengakses aplikasi, gagal saat login ke aplikasi meningkat, fungsi check-in harian yang seringkali tidak dapat dilakukan, harga yang ditampilkan di aplikasi tidak sesuai saat pembelian dan permasalahan lainnya.

Penelitian ini memiliki tujuan menganalisis apakah kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan My Telkomsel di Muara Bulian telah memenuhi kebutuhan dan kepuasan para penggunanya atau tidak, hal ini perlu di ukur dari segi kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan para penggunanya.

Berdasarkan permasalahan diatas maka diperlukan analisis terhadap kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna My Telkomsel di Muara Bulian. Dengan demikian, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI MY TELKOMSEL TERHADAP KEPUASAAN PENGGUNA DENGAN METODE E-SERVICE QUALITY".

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat di rumuskan masalah yang akan di bahas pada penelitian ini yaitu bagaimana menganalisis kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna My Telkomsel dengan metode E-Servqual.

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan, adapun Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini ditujukan kepada masyarakat Muara bulian yang menggunakan aplikasi My Telkomsel
2. Penelitian ini menggunakan metode E-Service Quality (*Efficiency, System Availability, Fulfillment, Privacy, User Sastification*)
3. Pengumpulan data menggunakan kuesioner melalui Goggle Form dengan skala linkert
4. Metode yang digunakan dalam menentukan sample adalah random sampling
5. Pada penelitian ini untuk analisis data statistik menggunakan metode SEM
6. Penelitian ini software yang digunakan untuk mengolah data menggunakan Smart PLS

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Menganalisis kualitas layanan aplikasi My Telkomsel
2. Untuk mengetahui faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi My Telkomsel
3. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat pengguna My Telkomsel

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat yang di peroleh dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna di Muara Bulian terhadap kualitas layanan My Telkomsel
2. Diharapkan dapat menghasilkan layanan yang lebih baik bagi pengguna My Telkomsel
3. Bagi pembaca, penelitian ini dapat memberikan informasi secara tertulis maupun sebagai referensi bagi pembaca yang dapat dijadikan acuan untuk penelitian lebih lanjut atau mendalam.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk mempermudah dan memahami gambaran mengenai susunan penulisan ini, penulis akan menguraikan secara singkat hal-hal yang akan dibahas dalam laporan penulisan ini. Adapun susunannya adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini akan membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, Batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II :LANDASAN TEORI

Dalam bab landasan teori ini terdiri dari konsep-konsep teoritis yang digunakan sebagai kerangka atau landasan yang digunakan

untuk mendukung pemahaman penelitian serta beberapa penelitian terdahulu yang akan mendukung penelitian ini dalam mengembangkan hipotesis.

BAB III :METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini berisi mengenai parameter penelitian, metode penelitian yang digunakan dan Teknik pengumpulan data penelitian.

BAB IV :MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian, metode pengumpulan data, besaran sample dan alat bantu penelitian.

BAB V :HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang pembahasan mengenai pengolahan data dan analisis atas hasil pengolahan data tersebut.

BAB VI :PENUTUP

Bab ini merupakan bab akhir dimana penulis serta saran-saran yang sekiranya dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan.