

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Dalam era digitalisasi yang pesat, layanan pelanggan menjadi aspek kunci dalam mempertahankan keunggulan kompetitif di pasar. Perusahaan-perusahaan di berbagai sektor terus berupaya meningkatkan kualitas layanan mereka guna memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Salah satu sektor yang mengalami perubahan signifikan dalam hal layanan pelanggan adalah industri telekomunikasi dan penyedia layanan internet[1].

Kota Jambi sebagai salah satu kota penting di Provinsi Jambi telah mengalami perkembangan yang pesat dalam berbagai aspek khususnya di bidang teknologi informasi dan komunikasi. Dalam beberapa tahun terakhir, layanan internet dan telekomunikasi telah menjadi bagian penting dari kehidupan sehari-hari masyarakat Kota Jambi, baik untuk kebutuhan pribadi maupun profesional. Dalam konteks ini, PT Telekomunikasi Selular melalui produk MyIndiHome berperan sebagai penyedia layanan Internet, TV kabel, dan telepon rumah yang penting di wilayah tersebut[2].

Dalam konteks ini, penting untuk melakukan analisis mendalam terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh MyIndiHome berdasarkan kepuasan pengguna[3]. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk melakukan analisis ini adalah metode *e-SERVQUAL*. Metode ini dikembangkan oleh Zeithaml, *e-*

SERVQUAL untuk mempelajari bagaimana konsumen menilai kualitas layanan elektronik[4].

Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan Indihome terkait penanganan keluhan dan permintaan pemasangan baru, Telkomsel telah menyediakan berbagai saluran atau pilihan fitur yang memungkinkan pelanggan berinteraksi dengan Telkomsel dengan mudah[5]. Dengan jumlah pengguna Indihome yang terus bertambah, PT Telekomunikasi Selular diharuskan untuk terus meningkatkan layanan kepada pelanggan, termasuk pelayanan pemasangan baru, penambahan layanan, migrasi paket, informasi tagihan, dan pelaporan keluhan terkait gangguan layanan[6].

Sudah ada penelitian sejenis yang membahas tentang aplikasi MyIndiHome dengan metode berbeda. Pada proyek penelitian yang diteliti oleh penulis sebelumnya sudah pernah membahas mengenai kepuasan pengguna terhadap layanan MyIndiHome dengan menggunakan metode *e-SERVQUAL* di Kota Jambi secara singkat dengan responden pengisian kuesioner dominan oleh mahasiswa Universitas Dinamika Bangsa, kemudian untuk responden pengisian kuesioner pada tugas akhir ini disebar secara merata kepada pengguna aplikasi MyIndiHome di Kota Jambi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan pengetahuan tersebut dengan melakukan analisis kepuasan pengguna layanan aplikasi MyIndiHome di Kota Jambi berdasarkan lima dimensi *e-SERVQUAL* yang terdiri dari *Efficiency*, *Fulfillment*, *Reability*, *Responsiveness*, dan *Contact* secara keseluruhan[7].

Hasil analisis ini diharapkan akan memberikan wawasan berharga kepada Telkomsel Indonesia khususnya Telkomsel Kota Jambi dalam meningkatkan kualitas layanan MyIndiHome, sehingga bisa meningkatkan kepuasan pengguna, mempertahankan pelanggan yang sudah ada, dan juga mengakuisisi pelanggan baru [1]. Selain itu, studi ini juga dapat memberikan pandangan kepada penyedia layanan telekomunikasi dan internet lainnya tentang pentingnya fokus pada kepuasan pelanggan untuk menjaga daya saing di pasar yang semakin kompetitif.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan analisis yang bertujuan mengukur tingkat kepuasan pengguna dan kualitas layanan yang diberikan oleh MyIndiHome. Pada penelitian ini, metode yang digunakan adalah *e-Service Quality (e-SERVQUAL)*, yang merupakan model pengukuran kualitas jasa yang telah banyak digunakan. Metode *e-SERVQUAL* membangun dasarnya dari perbandingan antara persepsi pelanggan terhadap layanan yang mereka terima (*perceived service*) dengan harapan layanan yang sebenarnya diinginkan (*expected service*). Inilah yang menjadi latar belakang bagi penulis untuk menjalankan penelitian dengan judul "**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN APLIKASI MyIndiHome DI KOTA JAMBI MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL**".

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini yaitu Bagaimana mengukur kepuasan pengguna terhadap layanan yang ada pada aplikasi MyIndiHome di Kota Jambi menggunakan Metode *e-SERVQUAL*.

1.3 BATASAN MASALAH

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

1. Penelitian hanya dilakukan dalam pada Aplikasi MyIndiHome.
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Metode *e-SERVQUAL*. Metode ini memiliki 7 dimensi namun yang digunakan yaitu *Efficiency, Fulfillment, Reability, Responsiveness, dan Contact*.
3. Pengumpulan data menggunakan metode Kuesioner yang disebarakan pada masyarakat umum, pelajar, mahasiswa dan pekerja yang menjadi pengguna aktif aplikai MyIndiHome di Kota Jambi.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada beberapa permasalahan yang telah disampaikan, tujuan yang terdapat pada penelitian ini adalah Menganalisis tingkat kepuasan terhadap layanan aplikasi MyIndiHome dengan menggunakan metode *e-SERVQUAL (e-Service Quality)*.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Memberikan masukan mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh pihak MyIndiHome untuk pelanggan.

2. Dapat membantu pihak layanan aplikasi MyIndiHome mengukur serta mengetahui kualitas layanan terhadap kepuasan dari pengguna aplikasi.
3. Menambahkan pengetahuan dan wawasan penulis dari penelitian ini.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk mempermudah dan memahami lebih jelas materi yang akan disusun dalam penelitian ini, maka penulis memberikan suatu gambaran umum mengenai sistematika penulisan yang dapat dilihat sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab pendahuluan ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisikan tentang teori teori yang mendasari penelitian ini yang bersumber dari buku-buku dan jurnal jurnal yang berkaitan dengan topik penelitian yang diangkat oleh penulis.

BAB III : METODELOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis membahas tentang kerangka kerja penelitian yang dilakukan, metode pengumpulan data dan alat bantu penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini membahas tentang gambaran umum model yang digunakan, hipotesis, dan pengembangan kuesioner yang digunakan.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

Bab ini menyajikan tentang model konseptual, analisis data statistik deskriptif, pengujian-pengujian dan hipotesis.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta saran yang berhubungan dengan hasil penelitian guna untuk pengembangan penelitian selanjutnya.