

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era globalisasi saat ini mengalami kemajuan yang sangat pesat[1]. Kemajuan tersebut mendorong meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap akses informasi yang cepat, akurat, dan mudah diperoleh melalui jaringan internet[2]. Internet tidak hanya digunakan sebagai media komunikasi, tetapi juga telah menjadi kebutuhan penting dalam berbagai aktivitas seperti pendidikan, bisnis, pemerintahan, serta aktivitas sosial masyarakat [1].

Meningkatnya kebutuhan terhadap akses internet mendorong berkembangnya berbagai perusahaan penyedia layanan internet atau Internet Service Provider (ISP)[2]. ISP merupakan perusahaan yang menyediakan layanan akses internet kepada pelanggan melalui infrastruktur jaringan telekomunikasi yang terhubung dengan jaringan global internet[3]. Keberadaan ISP sangat penting dalam menunjang aktivitas masyarakat yang bergantung pada konektivitas internet[1].

Dalam industri penyedia layanan internet yang semakin kompetitif, perusahaan tidak hanya dituntut untuk menyediakan koneksi internet yang cepat, tetapi juga harus mampu memberikan kualitas layanan yang baik kepada pelanggan[4]. Kualitas layanan menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan[5]. Apabila layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas[6]. Sebaliknya, apabila layanan yang

diberikan tidak sesuai dengan harapan pelanggan, maka dapat menimbulkan ketidakpuasan yang berdampak pada menurunnya loyalitas pelanggan[7]

Salah satu penyedia layanan internet yang berkembang di Indonesia adalah layanan internet berbasis fiber optik yang menyediakan koneksi internet berkecepatan tinggi bagi pelanggan residensial maupun bisnis. Kehadiran layanan internet berbasis fiber optik memberikan berbagai keuntungan seperti kecepatan yang lebih stabil, kapasitas bandwidth yang lebih besar, serta kualitas jaringan yang lebih baik dibandingkan teknologi jaringan sebelumnya [3].

Di Kota Jambi, layanan internet telah digunakan oleh berbagai kalangan masyarakat untuk mendukung berbagai aktivitas yang membutuhkan koneksi internet. Namun dalam penggunaannya masih terdapat beberapa permasalahan yang dirasakan oleh pengguna layanan tersebut. Permasalahan yang sering muncul antara lain berkaitan dengan kestabilan jaringan internet, kecepatan dalam menangani gangguan layanan, serta respons layanan pelanggan terhadap keluhan yang disampaikan oleh pengguna.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Perbedaan antara harapan pengguna terhadap layanan yang diinginkan dengan layanan yang benar-benar diterima dapat menimbulkan kesenjangan atau service quality gap yang pada akhirnya mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh perusahaan penyedia layanan internet, diperlukan suatu metode yang dapat mengukur kualitas layanan secara sistematis. Salah satu metode yang banyak

digunakan dalam mengukur kualitas layanan adalah metode SERVQUAL yang dikembangkan oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry. Metode SERVQUAL digunakan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy[7].

Melalui pendekatan SERVQUAL, kualitas layanan dapat dianalisis dengan membandingkan antara harapan pelanggan (expectation) dan persepsi pelanggan (perceived service) terhadap layanan yang diterima. Analisis tersebut dapat memberikan gambaran mengenai dimensi layanan yang sudah baik maupun dimensi layanan yang masih perlu ditingkatkan sehingga dapat digunakan sebagai dasar evaluasi bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan[6].

Berdasarkan uraian tersebut, maka penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas layanan internet serta mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan. Oleh karena itu penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul:

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN PROVIDER OXYGEN DI KOTA JAMBI DENGAN PENDEKATAN SERVQUAL

1.2 RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna
Provider Oxygen di kota Jambi?
2. Faktor-faktor apa saja yang paling signifikan mempengaruhi kepuasan
pengguna pada *Provider Oxygen* dengan pendekatan *Servqual* ?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari pembahasan diluar topik penelitian serta agar penelitian terarah maka penulis menetapkan batasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan hanya pada pengguna *Provider* Oxygen
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode *SERVQUAL*
3. *Sample* pengguna diambil dari masyarakat di Kota Jambi.
4. Pengumpulan data menggunakan Kuesioner dengan bantuan *Google Form*.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada beberapa permasalahan yang telah disampaikan sebelumnya, analisa ini bertujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui persepsi pengguna terhadap kualitas layanan *Provider* Oxygen berdasarkan dimensi-dimensi *SERVQUAL*, yang meliputi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan pengguna Oxygen sebagai salah satu penyedia layanan internet atau *Internet Service Provider ISP*
3. Untuk mengidentifikasi dimensi kualitas layanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, sehingga dapat menjadi dasar rekomendasi peningkatan kualitas layanan Oxygen di masa mendatang.

1.4.2 Manfaat Penelitian

1. Dapat memberikan rekomendasi kepada pengguna dan pengembang Provider Oxygen untuk meningkatkan kualitas layanannya.
2. Menambah pengetahuan dan wawasan penulis mengenai penerapan metode *SERVQUAL* dalam menganalisis kepuasan pengguna penyedia layanan internet Oxygen.
3. Sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian terkait kualitas layanan dan kepuasan pengguna pada yang menyediakan internet berbasis fiber optik untuk segmen bisnis dan residensial atau *internet service provider* ISP.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Pada penelitian ini, penulis menggunakan sistematika penulis sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini terdapat sub-bab yang menjelaskan tentang teori-teori yang mendukung dalam penyusunan laporan penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini akan dijelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian dan metode-metode yang akan digunakan untuk

analisis kepuasan pengguna layanan *Provider Oxygen* di Kota Jambi dengan pendekatan *Servqual*

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini berisi pengembangan dan instrument penelitian berkaitan dengan analisis kepuasan pengguna layanan *Provider Oxygen* di Kota Jambi dengan pendekatan *Servqual*

BAB V : HASIL ANALISIS

Pada bab ini berisi hasil dari analisis yang dilakukan oleh peneliti serta rekomendasi untuk *Provider Oxygen* di Kota Jambi sebagai bahan pertimbangan dan masukan kepada pihak yang mengelola *Provider Oxygen*

BAB VI : PENUTUP

Pada bab penutup ini berisikan kesimpulan dan saran dari seluruh pembahasan penelitian ini.