BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi, informasi, dan komunikasi di Indonesia pada saat ini hampir semuanya telah menggunakan jaringan internet, dengan jumlah pemakai internet yang sudah mencapai 210 juta jiwa atau 77,02%. Jika disesuaikan dengan jumlah populasi penduduk Indonesia yang menurut Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) jumlah pengguna internet Indonesia tahun 2024 mencapai 221.563.479 jiwa dari total populasi 278.696.200 jiwa penduduk Indonesia tahun 2023. Dari hasil survei penetrasi internet Indonesia 2024 yang dirilis APJII, maka tingkat penetrasi internet Indonesia menyentuh angka 79,5%. Dibandingkan dengan periode sebelumnya, maka ada peningkatan 1,4% (<https://www.apjii.or.id/> 2024).

Dari jumlah pemakai internet tersebut, sebanyak 195,3 juta jiwa mengakses internet melalui perangkat mobile seperti smartphone dan menggunakan koneksi seluler dan atau *Wireless Fidelity* (Wi-Fi) untuk mengakses internet. Data tersebut menunjukkan bahwa pertumbuhan internet di Indonesia berkembang sangat pesat. Tingginya tingkat permintaan akan kebutuhan internet dari tahun ke tahun tersebut, membuat banyak perusahaan yang menawarkan berbagai macam bentuk layanan produk jaringan internet kepada masyarakat.

PT Telekomunikasi Indonesia atau biasanya disebut Telkom adalah salah satu dari banyak perusahaan penyedia jasa internet ternama di Indonesia, serta satu-satunya perusahaan yang bergerak di bidang teknologi, informasi dan komunikasi yang dimiliki BUMN. Saat ini Telkom juga berfokus untuk memberikan pelayanan pada warga Indonesia berupa pelayanan Internet, televisi kabel dan telepon rumah. Salah satu produk dari Telkom yang dimaksud ialah IndiHome.

IndiHome adalah layanan digital yang menyediakan internet, telepon dan televisi (*triple play*) dengan beragam pilihan paket serta layanan tambahan yang bisa dipilih sesuai kebutuhan pelanggan. Layanan IndiHome memiliki kelebihan masing-masing seperti, memberikan layanan komunikasi telepon dengan keuangan biaya yang lebih murah dan memiliki kualitas suara yang jernih. Dengan paket telepon rumah yang menawarkan gratis telepon 1.000 menit lokal ataupun interlokal. Kemudian, layanan internet berkecepatan tinggi menggunakan fiber optik yang memiliki pilihan kecepatan internet hingga 300 Mbps. Selain cepat, akses internet IndiHome lebih stabil dan tahan terhadap cuaca. Lalu layanan *use tv* adalah layanan televisi interaktif dan *personalized* berteknologi internet protokol dilengkapi fitur-fitur unggul seperti *tv on demand*, *video on demand*, *pause and rewind*, serta *video recorder* (www.indihome.co.id, 2022). Berbagai keunggulan produk yang ditawarkan tersebut tentunya tidak terlepas dari berbagai kelemahan yang menyertai setiap produk. Harapan pelanggan mengenai produk dan pelayanan IndiHome tentunya mengharapkan yang terbaik, namun banyak pelanggan yang mengeluh baik melalui telepon maupun melalui sosial media bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk IndiHome cukup buruk (Putri dan Widodo, 2021).

Kabupaten Bengkalis merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Riau, Indonesia. Wilayah dari kabupaten ini mencakup daratan bagian Timur Pulau Sumatra dan wilayah kepulauan, dengan luas adalah 6.973,00 km². Jumlah penduduk Bengkalis pada akhir tahun 2024 sebanyak 681.884 jiwa. Tentunya, kebutuhan akan internet juga tinggi. PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) Bengkalis, sebagai upaya pemenuhan kebutuhan akan internet di Kota Bengkalis dan sekitarnya. Salah satu pemenuhan kebutuhan internet dari PT Telkom adalah tersedianya internet kabel IndiHome.

Di era sekarang ini, dalam menghadapi persaingan dengan para kompetitornya, perusahaan tidak bisa hanya berfokus pada peningkatan penjualan atau pengembangan produk saja. Perusahaan harus mampu memberikan pelayanan prima kepada para konsumennya. Perusahaan sangat perlu memperhatikan pelayanan kepada konsumen, apakah perusahaan sudah dapat

memberikan kebutuhan dan keinginan konsumen, sehingga konsumen merasa puas terhadap produk yang telah diberikan. Melalui kepuasan yang dirasakan, dapat membentuk kepuasan pada konsumen/pelanggan, ditandai dengan pemakaian atau pembelian ulang produk.

Responsiveness merupakan dimensi kualitas pelayanan yang sangat dinamis dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Aprilliani (2023), *responsiveness* adalah tindakan membantu atau memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan serta memberikan informasi yang jelas dan benar. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap ketanggapan perusahaan, maka kepuasan pelanggan akan semakin meningkat, dan sebaliknya jika ketanggapan buruk, kepuasan pelanggan akan menurun. Penelitian terdahulu juga menunjukkan hubungan positif antara *responsiveness* dan kepuasan pelanggan. Utami (2024) menyatakan bahwa *responsiveness* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian Po-Lin Lai et al. (2021) menemukan bahwa *responsiveness* merupakan prediktor terkuat yang berdampak positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, Hardiyati (2021) menemukan bahwa *responsiveness* merupakan variabel yang paling dominan memengaruhi kepuasan pelanggan dibandingkan dimensi kualitas pelayanan lainnya seperti *tangible, reliability, assurance, dan empathy*. *Responsiveness* yang cepat dan tanggap membuat pelanggan merasa diperhatikan dan dilayani dengan baik sehingga meningkatkan loyalitas dan kepercayaan pelanggan.

Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah terciptanya perasaan puas pada pelanggan sehingga tercapainya kepuasan pelanggan yang memberi keuntungan bagi perusahaan. Kepuasan pelanggan merupakan kondisi perasaan seseorang terhadap ekspektasi pada sebuah produk maupun kinerja pelayanan yang dirasakan baik senang atau kecewa. Dalam menjalankan suatu bisnis salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah ketanggapan (*responsiveness*). Berkaitan dengan hal itu pentingnya penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan melalui ketanggapan (*responsiveness*) terhadap kepuasan pelanggan IndiHome khususnya pelanggan IndiHome di kota Bengkalis.

Tabel 1.1 Total Pengguna Wi-Fi IndiHome PT Telkom Bengkulu

Tahun	Pengguna Wi-Fi IndiHome PT Telkom Bengkulu
2021	1.134 Pengguna
2022	1.919 Pengguna
2023	2.769 Pengguna
2024	3.451 Pengguna

Sumber: PT Telkom Bengkulu

Berdasarkan Tabel 1.1 menjelaskan bahwa, Wi-Fi IndiHome di Kabupaten Bengkulu menunjukkan pertumbuhan yang signifikan dalam jumlah pelanggan dari tahun ke tahun, menandakan bahwa usaha dan strategi PT Telkom Bengkulu berhasil dalam menarik dan mempertahankan pelanggan. Namun meskipun jumlah pelanggan IndiHome terus meningkat tidak memungkiri bahwa masih banyak pula klaim keluhan yang diterima oleh IndiHome. Sebagai salah satu penyedia *internet service provider* terbesar di Bengkulu, pelanggan menyayangkan mengenai pelayanan yang diberikan. Pelanggan mengeluhkan akses internet yang lambat, jaringan internet yang tiba-tiba putus, *billing* melonjak tiba-tiba, hingga penanganan keluhan yang dinilai belum maksimal. Permasalahan tersebut dapat mengurangi kualitas pelayanan yang dapat menyebabkan pelanggan tidak puas pada produk IndiHome maupun perusahaan karena ketidakpuasan yang dirasakan para pelanggannya.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan suatu penelitian terkait kepuasan pelanggan pengguna Wi-Fi IndiHome di Kabupaten Bengkulu dengan judul “Pengaruh *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Wi-Fi IndiHome PT Telkom Bengkulu (Studi Kasus Masyarakat Kota Bengkulu)”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Pengaruh *Responsiveness* terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Wi-Fi IndiHome PT Telkom Bengkulu? (Studi Kasus Masyarakat Kota Bengkulu)

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisa bagaimana tanggapan responden terhadap ketanggapan (*responsiveness*) pada penggunaan Wi-Fi IndiHome PT Telkom Bengkulu (Studi Kasus Masyarakat Kota Bengkulu).
2. Untuk menganalisa bagaimana tanggapan responden terhadap kepuasan pelanggan pengguna Wi-Fi IndiHome PT Telkom Bengkulu (Studi Kasus Masyarakat Kota Bengkulu).
3. Untuk menganalisa bagaimana pengaruh ketanggapan (*responsiveness*) terhadap kepuasan pelanggan pengguna Wi-Fi IndiHome PT Telkom Bengkulu (Studi Kasus Masyarakat Kota Bengkulu).

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai oleh penulis dalam penulisan proposal skripsi adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis
Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta pemahaman penulis tentang pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan pengguna Wi-Fi IndiHome PT Telkom Bengkulu, melalui penerapan ilmu dan teori-teori yang diperoleh selama masa perkuliahan di Politeknik Negeri Bengkulu.
2. Bagi Perusahaan
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi solusi untuk mengatur strategi untuk mempertahankan kepuasan pelanggan pengguna Wi-Fi IndiHome PT Telkom Bengkulu.
3. Bagi Pihak Lain
Sebagai referensi ilmiah bagi penulisan lebih lanjut pada masalah yang berkaitan.

1.5 Sistematika Penulisan Laporan

Sistematika penulisan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan secara ringkas rencana isi dari bagian pada laporan proposal yang disusun sebagai berikut:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menguraikan tentang penelitian terdahulu dan teori-teori yang relevan dengan pokok bahasan dalam penelitian ini. Khusus nya yang berkaitan dengan pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan pengguna Wi-Fi IndiHome PT Telkom Bengkulu.

BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang lokasi dan waktu penelitian, objek penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengambilan sampel, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, metode analisis data, jenis penelitian dan definisi konsep dan operasional.

BAB 4 : DESKRIPSI HASIL PENELITIAN DAN ANALISA

Pada bab ini berisikan hasil dan pembahasan. Hasil penelitian berisikan data yang mencakup antara lain: untuk mengetahui pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan pengguna Wi-Fi IndiHome PT Telkom Bengkulu.

BAB 5 : PENUTUP

Bab ini merupakan bagian dari penelitian yang telah dilakukan yang menjelaskan tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran dari peneliti.