BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Internet merupakan sebuah jaringan besar yang menghubungkan jaringan komputer baik dari organisasi bisnis, organisasi pemerintahan, dan sekolah-sekolah dari seluruh dunia secara langsung dan cepat (Turban, Rainer dan Potter, 2005). Pada awalnya, Internet merupakan jaringan komputer yang dibentuk oleh Departemen Pertahanan Amerika Serikat pada tahun 1969, melalui proyek ARPA yang disebut ARPANET (*Advanced Research Project Agency Network*). Tujuan awal dibangunnya proyek itu adalah untuk keperluan militer yaitu dengan membuat sistem jaringan komputer yang tersebar dengan menghubungkan komputer di daerah-daerah vital untuk mengatasi masalah bila terjadi serangan nuklir dan untuk menghindari terjadinya informasi terpusat, yang apabila terjadi perang dapat mudah dihancurkan. Tidak lama kemudian proyek ini berkembang pesat di seluruh daerah dan semua universitas yang berada di negara Amerika Serikat, sehingga membuat ARPANET kesulitan untuk mengaturnya. Oleh sebab itu ARPANET dipecah manjadi dua, yaitu "MILNET" untuk keperluan militer dan "ARPANET" baru yang lebih kecil untuk keperluan non-militer seperti, universitas-universitas. Gabungan kedua jaringan akhirnya dikenal dengan nama DARPA Internet, yang kemudian disederhanakan menjadi Internet.

Pada tahun 1985, Komisi Komunikasi Federal AS merilis pita GSM yang kini lebih dikenal dengan istilah *wifi*. *Wifi* merupakan sebuah teknologi terkenal yang memanfaatkan peralatan elektronik untuk bertukar data menggunakan gelombang radio melalui sebuah jaringan komputer. Sebuah peralatan elektronik yang dapat memakai *wifi*dapat terhubung dengan internet melalui sebuah titik akses jaringan nirkabel (gelombang radio). Titik akses atau hotspot tersebut dapat menjangkau wilayah yang cukup luas dengan jangkauan wilayah sekitar 20 meter atau lebih sesuai dengan spesifikasi alat yang dimiliki.

Jumlah pengguna internet yang besar dan semakin berkembang hingga saat ini, menjadikan pengaruh yang besar atas ilmu dan pandangan dunia. Dengan adanya

internet, pengguna internet di seluruh dunia dapat melakukan komunikasi jarak jauh dan mengakses berbagai macam informasi. Selain itu, perkembangan internet juga telah mempengaruhi perkembangan ekonomi dan pelaksanaan pemerintahan.

Pada era globalisasi ini, jumlah pengguna internet berkembang cukup pesat. Kementrian Komunikasi dan Informatika mencatat saat ini pengguna internet di Indonesia mengalami peningkatan yang signifikan, yakni mencapai 82 juta orang di triwulan pertama tahun 2014. Dengan pencapaian tersebut, Indonesia kini berada pada peringkat 8 dunia. Jumlah tersebut tentu saja mengalami kenaikan dari tahun 2013 yang mencapai angka 71,19 juta orang, dan tahun 2012 berjumlah 63 juta orang. Artinya, setiap tahunnya pengguna internet di Indonesia terus mengalami peningkatan yang signifikan. Penetrasi peningkatan pengguna internet di Indonesia adalah 28 persen. Di Daerah Istimewa Yogyakarta kini banyak tempat umum yang menyediakan jasa layanan internet berbasis *wifi* seperti pada bandara, perpustakaan, *internet cafe* (warnet), hingga kafe, sehingga pengguna jasa layanan internet menjadi mudah dalam melakukan akses internet sembari menikmati aktivitas mereka di tempat umum seperti contohnya pada bandara, pengguna jasa layanan internet dapat berselancar melalui internet sembari menunggu pesawat *take off* di ruang tunggu bandara.

Seiring dengan berjalannya waktu, PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom) mengembangkan teknologi internet berbasis *wifi* yang diberi nama *@wifi.id* yang dapat digunakan di seluruh wilayah Indonesia dengan kecepatan akses internet hingga 3 Mbps. Hal ini menjadikan harapan baru kepada pada pengguna jasa layanan internet yang menikmati layanan internet di tempat umum dengan kebutuhan layanan internet berbasis *wifi* yang memiliki kecepatan yang cepat, sehingga para pengguna yang menggunakan jasa layanan internet berbasis *wifi* menjadi merasa puas dan senang atas layanan internet berbasis *wifi* yang disediakan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom).

Model kualitas jasa pelayanan, dikembangkan oleh Parasuraman et al (1995), berupaya untuk mengenali kesenjangan (*gaps*) pelayanan yang terjadi dan mencari jalan keluar untuk mengurangi atau bahkan menghilangkan kesenjangan pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan yang baik di dalamsuatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli

ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama (Tjiptono, 2004).

Prioritas utama dalam industri jasa adalah kepuasan konsumen. Hidayat (2009) menjelaskan bahwa, yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas layanan, kualitas produk dan nilai bagi konsumen. Kualitas layanan merupakan salah satu unsur penilaian konsumen terhadap perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa. Layanan yang berkualitas adalah layanan yang secara ekonomis menguntungkan dan secara prosedural mudah serta menyenangkan (Bari'ah *et al*., 2009).

Ketika kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam penggunaan akses internet berbasis *wifi* tidak terpenuhi dengan baik, maka dampaknya adalah berkurangnya jumlah dan rasa puas masyarakat terhadap layanan internet *@wifi.id* yang disediakan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom). Hardiyati (2010) menjelaskan bahwa salah satu faktor yang dapat menciptakan kepuasan diri pada konsumen yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan disini dapat berwujud seperti kemudahan cara mengakses, kecepatan akses internet, hingga sedikitnya gangguan ketika melakukan akses internet *@wifi.id*.

Untuk mengukur kualitas layanan internet *@wifi.id* maka digunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), yaitu metode yang digunakan untuk menilai sejauh mana tingkat kepentingan dan kepuasan pelanggan terhadap atribut pelayanan, sedangkan untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap layanan internet *@wifi.id* secara keseluruhan maka digunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) sehingga kualitas layanan akses internet *@wifi.id* dapat lebih ditingkatkan dari kualitas layanan sebelumnya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna jasa layanan internet *@wifi.id* secara menyeluruh?
2. Atribut apa yang menjadi prioritas utama yang dapat diperbaiki maupun dipertahankan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom) guna meningkatkan kualitas layanan internet *@wifi.id* ?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini dilakukan di *wifi corner* milik PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom) Witel Daerah Istimewa Yogyakarta.
2. Data yang digunakan adalah data kuesioner kepuasan pelanggan pengguna layanan internet *@wifi.id* yang disediakan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom).
3. Metode penelitian yang digunakan adalah metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini dibuat adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pengguna jasa layanan internet *@wifi.id* secara menyeluruh.
2. Untuk mengetahui atribut apa yang menjadi prioritas utama yang dapat diperbaiki maupun dipertahankan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom) guna meningkatkan kualitas layanan internet *@wifi.id.*

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan masalah di atas, maka manfaat penelitian ini dibuat adalah :

1. Bagi Peneliti
    a. Menambah wawasan tentang produk layanan internet *@wifi.id* milik PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom).
    b. Dapat mengenal masalah-masalah yang ada pada Perusahaan sekaligus memikirkan cara penyelesaiannya.
    c. Meningkatkan kepekaan mahasiswa terhadap problem dan penyelesaiannya serta pengaplikasian ilmu pengetahuan terhadap problem yang ada.
2. Bagi Perusahaan
    a. Dapat memberikan informasi yang berguna tentang layanan internet *@wifi.id.*
    b. Dapat dijadikan masukan informasi dalam pengembangan kualitas layanan internet *@wifi.id*.

3. Bagi Universitas
    a. Dapat memperoleh gambaran nyata perusahaan sebagai bahan informasi untuk mengembangkan kurikulum.
    b. Dapat menjadi tambahan informasi bagi peneliti selanjutnya untuk dapat dikembangkan pada penelitian-penelitian selanjutnya.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini memuat latar belakang, rumusan permasalahan, batasan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan laporan TA.

BAB II KAJIAN LITERATUR

Pada bab ini memuat kajian literatur deduktif dan induktif yang dapat membuktikan bahwa topik TA yang diangkat memenuhi syarat dan kriteria yang telah dijelaskan di atas.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini memuat obyek penelitian, data yang digunakan dan tahapan yang telah dilakukan dalam penelitian secara ringkas dan jelas. Metode ini dapat meliputi metode pengumpulan data dan alat bantu analisis data.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini menguraikan proses pengolahan data dengan prosedur tertentu, termasuk gambar dan grafik yang diperoleh dari hasil penelitian.

BAB V PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi pembahasan kritis mengenai hasil bab sebelumnya dan belum dipaparkan di bab sebelumnya. Hasil pembahasan dapat dijadikan sebagai dasar dalam penentuan usulan penelitian selanjutnya di bab berikutnya.

BAB VI PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan yang menjawab rumusan permasalahan dan saran yang berisi beberapa rekomendasi pengembangan penelitian lanjutan dengan menggunakan

cara, alat ataupun metode lain dengan tujuan untuk memperluas pengembangan ilmu Teknik Industri. Selain itu, bagian ini juga berisi saran yang diperlukan jika penelitian lanjutan akan dikembangkan berdasarkan keterbatasan/hambatan yang ditemukan selama penelitian dilakukan. Saran dapat dihasilkan dari pembahasan yang telah dilakukan di bab sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN