

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kebutuhan akan komunikasi adalah hal yang sangat penting bagi setiap kalangan masyarakat, sehingga perkembangan alat telekomunikasi saat ini sangatlah berkembang pesat. Semula komunikasi masyarakat hanya menggunakan surat, lalu berkembang dengan telepon rumah. Karena alat komunikasi tersebut tidak sesuai dengan mobilitas masyarakat yang tinggi maka masyarakat telah beralih pada ponsel atau handphone yang mampu menemani masyarakat untuk beraktivitas dengan mobilitas yang tinggi. Kebutuhan tersebut berdampak pada meningkatnya permintaan akan berbagai jenis alat komunikasi seperti handphone sebagai media dalam menyampaikan teknologi informasi, dan komunikasi. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini semakin meningkat. Dikarenakan kebutuhan manusia terhadap teknologi terutama pada teknologi informasi dan komunikasi yang sangat membantu manusia dalam melakukan setiap aktivitasnya, bahkan kebanyakan dari manusia cenderung ketergantungan terhadap teknologi tersebut. Salah satu contoh dari perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang ada saat ini adalah internet.

Kebutuhan Internet menjadi kebutuhan yang sangat penting bagi masyarakat untuk dapat mengakses informasi dengan mudah. Hal tersebut dikarenakan dengan layanan internet, maka masyarakat dapat menjelajahi dunia maya untuk mencari informasi yang dibutuhkan ataupun mengakses layanan media sosial yang ada pada saat ini tengah digemari di kalangan masyarakat yang

menjadi sarana berkomunikasi. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut maka masyarakat menginginkan layanan akses internet yang cepat dan tanpa adanya hambatan untuk dapat mendapatkan data serta informasi yang dibutuhkan dengan mudah. Banyak perusahaan yang bergerak di bidang teknologi informasi dan komunikasi yang tertarik terhadap bisnis tersebut dan ingin mendapatkan keuntungan yang besar dari kondisi seperti ini. Oleh karena itu banyak perusahaan yang menawarkan berbagai macam bentuk pelayanan kepada masyarakat agar dapat menarik lebih banyak pelanggan.

Tabel 1. 1
Survey Broadband Internet Di Indonesia

| Provider | Tahun Berdiri |
|-----------------|----------------------|
| Biznet | 2000 |
| First Media | 2008 |
| MyRepublic | 2015 |
| MNC Play Media | 2013 |
| Indihome | 2015 |
| Oxygen | 2015 |

Sumber : <https://idtechinasia.com/inilah-4-provider-internet-broadband-di-Indonesia>

Dari tabel 1.1 perusahaan internet yang ada diatas perusahaan yang mengikuti perkembangan saat ini sebagai penyedia jasa layanan internet salah satunya adalah Oxygen. Oxygen merupakan penyedia layanan internet di bidang teknologi informasi dan komunikasi yang dimiliki oleh perusahaan swasta yang terkoneksi oleh jaringan di wilayah tertentu. Perusahaan yang bergerak di bisnis telekomunikasi yang berdiri pada bulan Desember 2015 salah satu dari sekian

perusahaan infrastruktur internet dan data center yang ada di Indonesia. Dan salah satu provider yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan pada pengguna jaringan internet.

Tabel 1. 2
Pengguna Jaringan Internet Oxygen Di Srengseng Jakarta Barat

| Bulan | Jenis Jenis Layanan | | | Jumlah Pengguna Oxygen |
|-----------|--|---|--|------------------------|
| | Stream25 (50Mbps) Rp.306.000/bln | Stream50 (100Mbps) Rp.414.000/bln | Stream100 (200Mbps) Rp.576.000/bln | |
| Januari | 85 | 60 | 42 | 187 |
| Februari | 96 | 37 | 6 | 139 |
| Maret | 60 | 14 | - | 74 |
| April | 80 | 5 | 12 | 97 |
| Mei | 52 | 17 | 8 | 77 |
| Juni | 76 | 38 | 11 | 125 |
| Juli | 84 | 26 | 5 | 115 |
| Agustus | 85 | 46 | 10 | 141 |
| September | 90 | 39 | 8 | 137 |
| Oktober | 54 | 30 | 5 | 89 |
| November | 66 | 14 | 7 | 87 |
| Desember | 47 | 22 | 6 | 75 |

Sumber : Oxygen Srengseng (2022)

Dari Tabel 1.2 diatas diketahui bahwa Jumlah pengguna internet Oxygen pada Kuartal pertama di awal tahun 2021 Jumlah Pengguna Internet sebanyak 400 pelanggan, dan di Kuartal kedua jumlah pelanggan internet menurun hingga 299 pelanggan, disusul dengan jumlah pelanggan pada Kuartal ketiga yang meningkat hingga 393 pelanggan, sampai pada Kuartal keempat atau Triwulan Terakhir

tahun 2021 Jumlah pengguna internet menurun sebanyak 251 pelanggan. Hal ini menjadi pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam pelayanan penggunaan jasa internet seperti adanya tingkat kenaikan dan penurunan penggunaan jasa internet yang sudah dipasang atau instalasi jenis jenis layanan Oxygen, dari tingkat penurunan tabel diatas ada yang membuat pelanggan merasa tidak puas sehingga menimbulkan keluhan dari berbagai pelanggan di Oxygen Srengseng Jakarta Barat.

Kepuasan pelanggan ialah suatu sikap yang di putuskan menurut pengalaman yang di dapat oleh pelanggan seperti perasaan senang atau kecewa seseorang yang membandingi daya kerja yang dipersepsikan produk atas ekspetasi pelanggan. Pelanggan mampu mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yakni pelanggan merasa kecewa ketika performa tidak sesuai harapan. Namun apabila performa layak dengan keinginan, pelanggan dapat menikmati kepuasan itu sendiri seperti rasa senang dan gembira. Hal ini yang harus diperhatikan perusahaan terkait kepuasan pelanggan.

Fenomena terkait dengan Kepuasan Pelanggan di Oxygen Srengseng Jakarta Barat adalah terjadinya rasa ketidakpuasan pengguna internet Oxygen diantaranya jenis jenis layanan yang disediakan Oxygen hanya memberikan paket yang berbeda mulai dari stream25 digunakan 1 – 5 Perangkat, Stream 50 digunakan 6 – 8 Perangkat , dan hingga paket Stream100 digunakan 10 – 14 Perangkat. Dengan kecepatan akses sinyal atau kecepatan mendownload masih 50 – 200Mbps yang tidak terpenuhi sepenuhnya terjamin akses bandwidth data terhadap layanan yang digunakan.

Tabel 1. 3
Jenis Keluhan Pelanggan di Oxygen Srengseng Jakarta Barat

| Bulan | Putus/mati total | Koneksi Lambat | STB tidak berfungsi | Total |
|-----------------|-------------------------|-----------------------|----------------------------|--------------|
| Oktober | 4 | 9 | 6 | 19 |
| November | 7 | 11 | 9 | 27 |
| Desember | 8 | 20 | 7 | 35 |

Sumber : Oxygen Srengseng (2022)

Dari tabel 1.3 kita bisa lihat ada data keluhan pelanggan yaitu pada bulan Oktober 2021 total data keluhan 19. Pada bulan November 2021 total data keluhan meningkat menjadi 27 dan pada bulan Desember 2021 total data keluhan meningkat menjadi 35. Berdasarkan data diatas hal ini bisa disebabkan oleh sebagian unsur yang mempengaruhinya antara lain kepuasan pelanggan yang merasa kurang puas, kualitas pelayanan, citra merek, dan lokasi. Variabel ini berfungsi sebagai tolak ukur untuk mengetahui keefektifan variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan nantinya. Perusahaan mewajibkan merancang taktik pemasaran yang ideal guna menempuh tujuan perusahaan agar tidak terjadinya penurunan pada Oxygen Srengseng Jakarta Barat seperti Kualitas pelayanan, citra merek, dan Lokasi terhadap kepuasan pelanggan.

Unsur pertama yang memberi pengaruh bagi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yaitu salah satu hal yang di amati oleh para pelanggan dalam kepuasan pelanggan. Setiap menjalankan suatu proses bisnis baik berupa barang atau jasa, pelanggan harus diberikan pelayanan yang terbaik karena kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang benar – benar erat dengan kepuasan pelanggan serta tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi

untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan dan juga pimpinan.

Fenomena yang terjadi pada Oxygen di wilayah Srengseng Jakarta Barat terkait dengan kualitas pelayanan. Dari kualitas pelayanan pada Oxygen Srengseng Jakarta Barat yaitu ketanggapan pegawai dalam mengatasi masalah keluhan pelanggan kurang cepat tanggap atau kurang cepat meresponsnya dan Oxygen di Srengseng Jakarta Barat juga memberikan pelayanan pemasangan internet yang unggul dan mudah terkait dengan konektivitas jaringan yang disediakan oleh Oxygen kepada setiap pelanggan yang datang ke Oxygen untuk memberikan kenyamanan pelanggan.

Unsur kedua adalah Citra merek sebagai Salah satu manfaat merek bagi produsen adalah signal tingkat kualitas bagi para pelanggan yang puas. Merek yang terkenal baik dan berkualitas akan dibeli karena adanya jaminan atas kualitas, kehandalan dan layanan yang diterima. Merek yang kuat dapat menjadi basis keuntungan kompetitif dan memiliki profibilitas jangka panjang untuk berkembang. Konsep Citra merek menunjukkan kemampuan Citra Merek dalam menghasilkan kepuasan pelanggan.

Gambar 1. 1
Survey Top Brand Provider
Internet di Indonesia

ISP FIXED

| BRAND | TBI 2022 | |
|-------------|----------|-----|
| IndiHome | 33.8% | TOP |
| Biznet | 17.7% | TOP |
| First Media | 16.3% | TOP |
| Indosat M2 | 3.0% | |

* Kategori online dan offline

Sumber : TopBrand-award.com

Fenomena Citra Merek menunjukkan banyaknya persaingan pasar yang sejenis terlihat dari banyaknya pilihan layanan seperti yang tercantum pada gambar 1.1 yang menunjukkan survey top brand dengan posisi Indihome 33,8%, Biznet 17,7%, First Media 16,3%, dan Indosat M2 3,0% membuat pihak oxygen belum bisa menduduki top brand image secara kuat pada kompetitor – kompetitor di bidang yang sama. Oxygen memberikan brand image atau kekuatan merek dan pelayanan besar – besaran ke setiap pelanggan apabila ada ada yang melakukan pemasangan layanan internet baru Oxygen. Adanya persaingan dari merek – merek lainnya yaitu Biznet, First Media, My Replubic, MNC Play Media, dan Indihome menawarkan kecepatan download & Upload yang lebih besar membuat Oxygen harus mengembangkan landasan merek yang kuat agar tetap bersaing.

Dan unsur yang ketiga salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terdapat juga pada lokasi, karena lokasi sebagai posisi keberadaan suatu aktivitas usaha di tempat sesuai dengan ruangan lingkup bisnis. Dalam memilih lokasi sangat penting dan harus diperhatikan oleh perusahaan, dikarenakan jika perusahaan salah memilih lokasi dapat berpengaruh terhadap

usaha tersebut. Lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam memilih mengambil keputusan untuk memakai jasa atau layanan, lokasi yang mudah dijangkau oleh pelanggan merupakan lokasi yang tepat. Semakin baik strategi lokasi seperti kondisi jalan, keamanan, dan arus lalu lintas, maka kepuasan pelanggan juga akan semakin meningkat.

Fenomena yang terkait dengan lokasi Oxygen di Srengseng Jakarta Barat dalam menentukan lokasinya masih sangat terbatas pada ketersediaanya tempat pemasangan kabel jaringan yang masih belum dijangkau dengan baik seperti yang berada pada wilayah rumah padat penduduk. Lokasi Oxygen di Srengseng Jakarta Barat menjadi salah satu pertimbangan pelanggan dalam memilih untuk menggunakan layanan internet Oxygen karena mereka memperkirakan apakah lokasi tersebut mudah dijangkau atau tidak sehingga lokasi menjadi tolak ukur dalam menciptakan kepuasan pelanggan.

Research gap yang dilakukan oleh Amelia Anggraini Utami & Wasis Gunadi, 2021 yang menyatakan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Syahwi & Setyo Pantawis, 2021 Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini yang mendasari peneliti ingin mengetahui lebih lanjut sejauh mana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Research gap yang dilakukan oleh Amelia Anggraini Utami & Wasis Gunadi, 2021 yang menyatakan bahwa Citra merek berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Fathoni Rodli & Nuning Nurna Dewi, 2020 Menyatakan bahwa Citra Merek

tidak berpengaruh dan tidak Signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini yang mendasari peneliti ingin mengetahui lebih lanjut sejauh mana pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan.

Research gap yang dilakukan oleh Catur Widya Wicaksono,2017 yang menyatakan bahwa Lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Eka Mukti Lestari,2021 yang menyatakan bahwa Lokasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini yang mendasari peneliti ingin mengetahui lebih lanjut sejauh mana pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan.

Berdasarkan penjelasan diatas yang telah disampaikan maka penelitian ini memfokuskan dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNA JARINGAN INTERNET OXYGEN DI SRENGSENG JAKARTA BARAT).”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka permasalahannya dapat dirumuskan sebagai berikut :

- 1). Apakah Kualitas Pelayanan, Citra Merek, dan Lokasi secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jaringan Internet Oxygen Di Srengseng Jakarta Barat ?
- 2). Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jaringan Internet Oxygen Di Srengseng Jakarta Barat ?
- 3). Apakah Citra Merek berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jaringan Internet Oxygen Di Srengseng Jakarta Barat ?

- 4) Apakah Lokasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Jaringan Internet Oxygen Di Srengseng Jakarta Barat ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1). Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan, Citra Merek, dan Lokasi secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Jaringan Internet Oxygen Di Srengseng Jakarta Barat
- 2). Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Jaringan Internet Oxygen Di Srengseng Jakarta Barat
- 3). Untuk mengetahui Citra Merek berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Jaringan Internet Oxygen Di Srengseng Jakarta Barat
- 4). Untuk mengetahui Lokasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Jaringan Internet Oxygen Di Srengseng Jakarta Barat

Sedangkan manfaat untuk penelitian yang diharapkan berkaitan dengan adanya penelitian ini adalah :

- 1). Bagi Penulis, sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana Ekonomi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Satya Negara Indonesia
- 2). Bagi Akademik, sebagai bahan untuk menambah wawasan dan pengetahuan dibidang pemasaran serta penelitian selanjutnya