

BAB 1

PENDAHULUAN

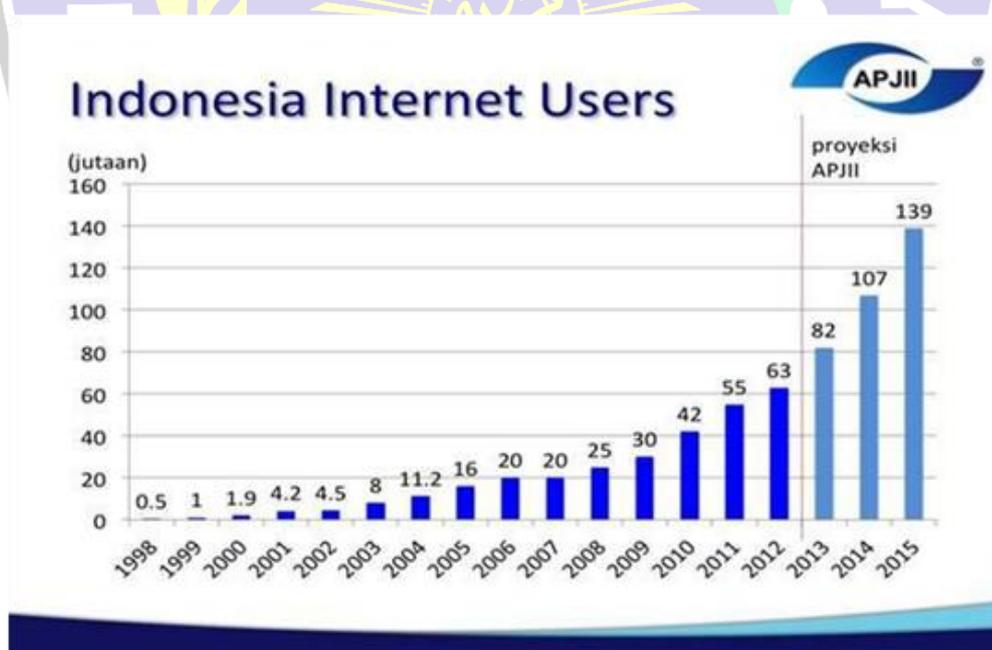
1.1 Latar Belakang

Memasuki era globalisasi, tingkat persaingan semakin dirasakan hampir disemua bidang baik dalam bidang politik, teknologi maupun dalam bidang ekonomi. Di dalam bidang ekonomi sendiri, persaingan semakin ketat dan tajam baik di pasar luar negeri maupun di pasar dalam negeri. Produk atau jasa yang bersaing dalam suatu pasar semakin banyak dan beragam sehingga terjadi persaingan antar produsen untuk berlomba-lomba memenuhi kebutuhan konsumen serta memberikan kepuasan kepada pelanggan secara maksimal, karena salah satu tujuan dari suatu bisnis yaitu untuk memberikan rasa puas terhadap pelanggan. Salah satu cara agar perusahaan dapat memuaskan pelanggan yaitu dengan memberikan kualitas layanan yang sebaik-baiknya kepada pelanggan.

Menurut Kotler (2000) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Apabila kualitas layanan yang baik diterapkan dalam suatu perusahaan maka akan memberikan kepuasan bagi para pelanggannya, begitu juga sebaliknya apabila kualitas layanan yang buruk diterapkan dalam suatu perusahaan maka tidak akan memberikan kepuasan bagi para konsumennya. Oleh karena itu perusahaan seharusnya memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas

pelayanan agar konsumen merasa puas, sehingga perusahaan dapat mencapai tujuannya dalam memberikan kepuasan kepada konsumen.

Bersamaan dengan perkembangan teknologi yang ikut mengalami pertumbuhan pesat, terutama dalam hal internet hampir seluruh penduduk Indonesia membutuhkan fasilitas tersebut karena peran internet sangat besar mulai dari sumber pertukaran data informasi sampai akses untuk komunikasi dengan banyak orang yang tinggal diberbagai belahan dunia. Bahkan pengguna internet Indonesia tercatat mengalami pertumbuhan yang semakin tinggi disetiap tahunnya, di kutip dari harianTi.com bahwa survey Asosiasi penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) memperlihatkan jumlah terbesar pengguna internet berada di pulau jawa dan pengguna internet di Indonesia mengalami kenaikan setiap tahunnya.



Sumber : *HarianTI.com*

Grafik diatas menunjukkan pengguna layanan internet hampir setiap tahun mengalami kenaikan yang berarti permintaan konsumen terhadap layanan internet sangat besar. Dengan besarnya permintaan konsumen ini, akan mendorong para perusahaan yang bergerak dibidang layanan internet untuk ikut bersaing dalam menawarkan kelebihan-kelebihan layanannya. Banyak faktor yang dapat dilakukan untuk mempengaruhi konsumen agar tertarik menggunakan layanan yang ditawarkan kepada konsumen, salah satunya adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik oleh perusahaan sehingga konsumen dapat merasa terpuaskan.

Salah satu perusahaan yang bergerak dibidang layanan jasa internet adalah PT. Telkom Indonesia. Perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) ini merupakan perusahaan yang memiliki pelayanan yang lengkap dan merupakan jaringan terbesar di Indonesia. PT. Telkom Indonesia selalu mencoba memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas untuk memudahkan dan memanjakan konsumen sehingga konsumen merasa terpuaskan dalam menikmati layanan tersebut. Layanan yang diberikan oleh perusahaan agar konsumen dapat dengan mudah menggunakan fasilitas internet adalah dengan membuka fasilitas yang diberi nama "*Wifi Corner*" di berbagai titik di Indonesia.

"*Wifi Corner*" merupakan fasilitas publik inovasi dari PT. Telkom Indonesia berupa tempat yang menyediakan akses internet dengan memberikan kecepatan tinggi hingga mencapai 100 Mbps, dengan membeli voucher yang dinamakan speedy instant konsumen dapat langsung menggunakan fasilitas

layanan tersebut sampai 12 jam sehingga diharapkan konsumen merasa puas dengan koneksi yang sangat cepat. Layanan ini sudah dapat dinikmati diberbagai wilayah seperti Bali, sekitar Pulau Jawa, Samarinda dan masih banyak lagi wilayah di Indonesia.

Diluncurkannya *wifi corner* diharapkan agar konsumen tidak memiliki kendala dalam menggunakan layanan internet, sering terjadi layanan yang digunakan terkadang tidak sesuai dengan yang di harapkan. Hal ini terjadi karena banyak dari pelayanan di Indonesia tidak terlalu memperhatikan dan memanjakan para penggunanya, perlu dipahami juga bahwa kualitas tidak boleh dianggap sebagai suatu ukuran sempit hanya dari kualitas produk dan jasa semata namun juga dari kualitas layanan.

Cristina (2008), dalam bukunya “Retailing Management” *atmosfer* mengacu pada desain lingkungan melalui komunikasi visual, pencahayaan, warna yang dapat menciptakan lingkungan yang nyaman sehingga dapat mempengaruhi prespsi dan emosi konsumen. Saat ini *atmosfer* (suasana) menjadi factor penting bagi seorang konsumen dalam memilih tempat untuk berkumpul dengan teman sambil berinternet dengan kecepatan tinggi.

Customer value atau nilai pelanggan adalah persepsi pelanggan tentang keseimbangan dengan manfaat yang diterima dengan pengorbanan yang di berikan untuk mendapatkan maanfaat tersebut, Buttle (2007). Nilai pelanggan didenifisikan sebagai perbedaan keuntungan yang didapat pelanggan dibandingkan dengan biaya yang di keluarkan, Kotler (2005). Bila suatu produk sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan konsumen yang

berkaitan dengan manfaat yang di terima. maka konsumen akan merasa puas. Hal ini akan menimbulkan keuntungan bagi perusahaan karena konsumen tersebut akan menggunakan produk atau jasa dari perusahaan tersebut.

Wilayah Ponorogo terdapat beberapa titik *Wifi Corner* yang tersebar di beberapa kecamatan dan kota yang ada di Kab. Ponorogo, dan setiap harinya banyak orang yang mengakses internet di *Wifi Corner* dengan koneksi internet yang sangat cepat. Menurut beberapa sumber yang diperoleh masih terdapat keluhan dan kekurangan dalam kualitas layanan *wifi corner*, seperti peralatan yang sudah tidak layak pakai, kecepatan koneksi internet yang terkadang kurang stabil. Apabila itu dibiarkan maka konsumen akan merasa tidak puas sehingga akan merusak citra perusahaan. Selain itu suasana *wifi corner* juga kurang nyaman dikarenakan berada di luar ruangan, jika terjadi hujan akan membahayakan konsumen, seperti resiko tersengat listrik. Sehingga membuat konsumen takut dan tidak nyaman dalam mengakses internet di *wifi corner*. Oleh sebab itu perusahaan harus menciptakan suasana *wifi corner* yang nyaman dan aman bagi pelanggannya. *Wifi corner* sebagai pelopor internet dengan koneksi tercepat, khususnya di Kab. Ponorogo. Dengan tarif yang telah ditetapkan, seharusnya *wifi corner* memberikan imbal balik yang sesuai dengan harapan konsumen sehingga konsumen merasa puas.

Wifi corner memiliki harga yang beragam serta memiliki kuota unlimited yang lebih menguntungkan pengguna. Akan tetapi hal tersebut tidak mengurangi kekurangan yang dimiliki oleh layanan secara keseluruhan, hal tersebut dapat terlihat dari banyaknya keluhan yang diterima perusahaan.

Mulai dari masalah jaringan yang mati sehingga tidak dapat digunakan, speed yang pelan, hingga masalah tempat.

Berdasarkan latar belakang diatas, pengaruh kualitas layanan, suasana Corner dan *Customer value* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *wifi corner* oleh karena itu peneliti bermaksud mengambil judul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN, SUASANA *WIFI CORNER*, DAN *CUSTOMER VALUE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *WIFI CORNER*” (Studi kasus pada pelanggan *wifi corner* Kab.Ponorogo)

1.2 RUMUSAN MASALAH

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

1. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan pada *wifi corner* ?
2. Apakah terdapat pengaruh antara suasana *corner* dengan kepuasan pelanggan pada *wifi corner* ?
3. Apakah terdapat pengaruh antara *customer value* dengan kepuasan pelanggan pada *wifi corner* ?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat berfokus pada pokok masalah yang ingin diteliti, maka peneliti menerapkan batasan-batasan sebagai berikut:

- a. Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan yang mengakses internet di *wifi corner* yang ada di Jalan Sultan Agung, Jalan Dr

Soetomo, Jalan Raya Jenangan, Jalan Raya Ponorogo_Wonogiri, Jalan Raya Trenggalek_Ponorogo Kab. Ponorogo.

1.4 Tujuan dan manfaat penelitian

1. Tujuan Penelitian.

Sesuai dengan permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *wifi corner*.
2. Untuk mengetahui apakah suasana *wifi corner* berpengaruh pada kepuasan pelanggan *wifi corner*.
3. Untuk mengetahui apakah *customer value* berpengaruh pada kepuasan pelanggan *wifi corner*.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat yang di inginkan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini di lakukan agar dapat menambah pengetahuan dan pengalaman dalam mempratekan teori-teori yang di peroleh selama kuliah.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan Kualitas Layanan, Suasana *Wifi Corner*, dan *Customer Value* terhadap Kepuasan Pelanggan pada *wifi corner* Kab, Ponorogo.

3. Bagi Pihak Lain

Dapat menambah pengetahuan mengenai masalah yang berkaitan dengan Pengaruh Kualitas Layanan, Suasana *Wifi Corner*, dan *Customer Value* terhadap Kepuasan Pelanggan pada *wifi corner* Kab, Ponorogo



