

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

*Service Quality* dapat diketahui dengan membandingkan antara sebuah persepsi para pelanggan atas layanan yang nyata diperoleh dan dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan. Jika pelayanan dalam perusahaan ini lebih dari yang diharapkan oleh pelanggan maka layanan dapat dikatakan baik atau bermutu. Sedangkan jika pelayanan dalam perusahaan ini kurang dari yang diharapkan maka sebuah layanan dapat dikatakan kurang baik atau tidak bermutu. Dan apabila sebuah kenyataan sama dengan yang diharapkan maka sebuah layanan tersebut dikatakan memuaskan (Irawan, 2003).

Provider sedang berlomba-lomba untuk menghasilkan kualitas internet dengan baik. Ada provider yang memiliki kualitas baik namun harga tidak terjangkau, ada pula yang harga terjangkau namun kualitas kurang baik (Kurniawan dkk, 2016). *My Rise* merupakan nama produk layanan *internet service provider* yang dikelola oleh PT. Jinde Grup Indonesia yang lokasi di Gresik dan sudah menjangkau beberapa kecamatan yang ada di Kabupaten Gresik. Tujuan dari bisnis ini adalah untuk menyediakan layanan internet yang terjangkau kepada semua lapisan masyarakat. Jumlah pelanggan PT. Jinde Grup Indonesia sampai akhir Februari 2021 sekitar 3000 pelanggan yang mencakup area Kecamatan Cerme, Kecamatan Benjeng, Kecamatan Balongpanggang dan Kecamatan Menganti. Dikarenakan PT. Jinde Grup Indonesia masih perusahaan baru yang belum seluruhnya menggunakan kabel fiber untuk jaringan internet yang diberikan maka beberapa pelanggan masih mengalami internet yang tidak stabil membuat pengaduan ke kantor PT. Jinde Grup Indonesia.

Pelayanan yang berkualitas diberikan oleh perusahaan diperlukan untuk menarik keputusan pembelian atau mencapai tingkat kepuasan pelanggan (Marluthy, 2019). Apabila provider memiliki kualitas buruk dan bermasalah di bagian kestabilan internet mengakibatkan internet akan sering mengalami putus

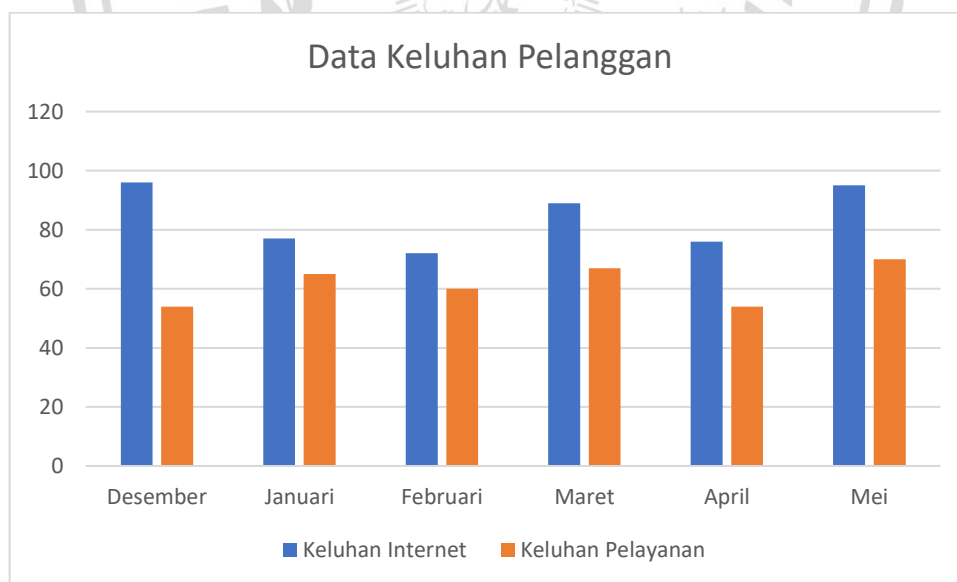
sinyal atau putus koneksi (Kurniawan dkk, 2016). Sehingga dari hal tersebut dibutuhkan peningkatan teknik untuk menganalisa tingkat kepuasan pelanggan yang dapat dijadikan sebagai parameter perusahaan dalam mengetahui kepuasan pelanggannya berada pada level yang mana.

Adapaun pengaduan yang ada di PT. Jinde Grup Indonesia seperti kecepatan internet, pengaduan dan perbaikan unit. Pengaduan keluhan yang ada dirangkum setiap bulan untuk evaluasi. Data keluhan yang dialami PT. Jinde Grup Indonesia seperti pada tabel 1.1.

**Tabel 1. 1** Data Keluhan Pelanggan Bulan Desember 2020 - Mei 2021

No	Jenis Keluhan	Desember	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Total	%
1	Keluhan Internet	96	77	72	89	76	95	505	57,71
2	Keluhan Pelayanan	54	65	60	67	54	70	370	42,29
Jumlah								875	

Sumber : Data complain pelanggan My Rise bulan Desember 2020 - Mei 2021



**Gambar 1. 1** Histogram keluhan Pelanggan Desember 2020 - Mei 2021

Dalam data keluhan pelanggan *My Rise* terdapat keluhan paling banyak tiap bulan yaitu keluhan internet. Keluhan internet ini mencakup sinyal lemah, turunnya

kecepatan internet, *ping* yang tinggi dan internet tidak dapat terhubung. Sedangkan untuk keluhan pelayanan ini termasuk lambatnya penanganan apabila ada kerusakan pada unit modem pelanggan, putusnya kabel yang terkoneksi antara tiang utama dan modem pelanggan serta lambatnya pelayanan yang ada di tempat pembayaran.

Dari data di atas dapat diketahui bahwa banyaknya keluhan dari pelanggan sehingga perlu mengetahui kualitas pelayanan yang telah diberikan perusahaan. Apakah kualitas pelayanan sudah sesuai dengan keinginan konsumen. Kepuasan konsumen akan tercapai apabila kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya. Hal tersebut merupakan hal yang sangat penting guna menciptakan kualitas terbaik untuk konsumen sendiri. Namun untuk memahami evaluasi kualitas yang diterima oleh konsumen sendiri tidaklah mudah. Sehingga perusahaan harus memaksimalkan kegiatan pelayanan ke arah yang lebih berkualitas untuk memaksimalkan keinginan pelanggan. Bila harapan pelanggan sudah terpenuhi secara maksimal, maka dapat dikatakan pelayanan sudah baik. (Winarno dkk, 2018)

Dengan meningkatnya kebutuhan konsumen sehingga membutuhkan pelayanan yang prima guna menunjang aktivitas kebutuhan yang padat dan cepat seperti meningkatnya penggunaan internet di masa pandemi yang membuat banyak kegiatan dilakukan secara daring. Manajemen harus mempunyai komitmen kuat untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan menurut (Kurniawan, 2013). Maka, PT. Jinde Grup Indonesia harus berjuang untuk memenuhi kualitas pelayanan kepada konsumen. Agar pelanggan tetap mendapatkan pelayanan yang terbaik.

Dengan permasalahan yang dihadapi PT. Jinde Grup Indonesia yang mana dapat diketahui dengan jelas apa yang diharapkan oleh pelanggan sesuai dengan kenyataan yang ada serta cara untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan tersebut. Mengukur kualitas pelayanan dapat dilihat dengan membandingkan antara harapan (*expectation*) dan performansi (*perceived*) pelanggan dari suatu layanan jasa yang telah didapatkan. Dengan metode Servqual dapat dilakukan perhitungan antara rata-rata kinerja (persepsi) dan skor rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pelayanan untuk tiap dimensi Servqual, seperti *Tangibles*, *Assurance*, *Reability*, *Responsiveness* dan *Emphaty*.

Metode *Service Quality* telah digunakan oleh berbagai peneliti sejak awal kemunculannya pada tahun 1985 oleh Parasuraman, menurutnya kualitas pelayanan dapat diukur dengan menghitung gap (celah/kesenjangan) antara harapan pelanggan dengan kenyataan yang telah didapatkan. Sedangkan menurut (Ulkhag, 2017) metode SERVQUAL memiliki premis yang mengatakan bahwa pelanggan dapat dianggap puas jika kinerja dari layanan jasa yang diberikan telah melebihi harapan pelanggan tersebut.

Dalam penelitian ini data dari kuisioner yang didapatkan diolah dengan metode *Service Quality* untuk mengetahui tingkat gap yang ada antara ekspektasi dan kenyataan yang ada. Selanjutnya dari nilai gap yang ada digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan dengan kuadran IGA.

Walaupun bisa digunakan sebagai kerangka kerja untuk mengukur sebuah kualitas pelayanan dari berbagai industri namun masih terdapat kritik teoritis, operasional, konseptual dan empiris tentang model ini. Batasan utama metode Servqual ialah ketidakmampuannya dalam memberikan perbaikan lebih lanjut pada titik lemah yang diidentifikasi dari kualitas layanan (Tan dkk, 2001). Untuk menutupi kekurangan Servqual peneliti menggunakan alat lainnya yaitu *Improvement Gap Analysis* (IGA). IGA merupakan suatu analisis kuadran sederhana untuk menarahkan upaya perbaikan yang dilakukan oleh suatu perusahaan yang berhubungan dengan *excitementattributes* dan *basicattribute*. *Excitementattributes* yang dimaksud merupakan atribut unik dari suatu perusahaan yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, sedangkan *basicattributes* merupakan atribut dasar yang diharapkan dimiliki oleh seluruh perusahaan sejenis. *Improvement Gap Analysis* adalah metode yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan dengan membandingkan seberapa besar celah antara kepuasan pelanggan dengan ketika suatu atribut mempunyai performansi yang rendah dengan dampak bagi kepuasan pelanggan ketika suatu atribut mempunyai performansi yang lebih tinggi. Sehingga *Improvement Gap Analysis* (IGA) merupakan metode yang dapat digunakan dalam memperbaiki kualitas layanan dilihat dari kepuasan pelanggan (Hartanto, 2017).

Demi tercapainya kualitas pelayanan yang baik dan dapat memuaskan pelanggan, kualitas pelayanan yang diberikan PT. Jinde Grup Indonesia sebaiknya

dievaluasi agar dapat mengetahui sejauh mana pelanggan merasa puas. Dengan demikian PT. Jinde Grup Indonesia dapat meningkatkan kepuasan pelanggan atas kualitas layanan *My Rise* yang diberikan kepada pelanggan.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara terhadap 10 orang pelanggan *My Rise* untuk mengetahui seberapa besar pelanggan yang merasa puas menggunakan *My Rise* dari segi pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Dari hasil wawancara menunjukkan 7 orang menyatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan PT. Jinde Grup Indonesia. Sehingga diperlukan penelitian untuk mengetahui penyebab ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Jinde Grup Indonesia. Berdasarkan fenomena tersebut, penulis melakukan penelitian mengenai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan PT. Jinde Grup Indonesia.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah dan judul di atas, maka dapat dirumuskan sebagai berikut :

- a) Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan PT. Jinde Grup Indonesia ?
- b) Atribut apa saja yang diprioritaskan dalam usulan perbaikan di PT. Jinde Grup Indonesia ?
- c) Bagaimana usulan dalam peningkatan kualitas pelayanan PT. Jinde Grup Indonesia ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian sendiri merupakan terjemahan dari rumusan masalah yang dapat disampaikan sebagai berikut:

1. Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan PT. Jinde Grup Indonesia.
2. Mengetahui atribut apa saja yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan di PT. Jinde Grup Indonesia.
3. Memberikan usulan perbaikan yang diperlukan oleh PT. Jinde Grup Indonesia.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah sebagai rekomendasi pengambilan keputusan bagi manajemen PT. Jinde Grup Indonesia dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan.

#### **1.5 Batasan Masalah**

Pembatasan masalah pada penelitian ini meliputi :

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada wilayah pelayanan Dusun Betiring Desa Banjarsari Kecamatan Cerme.
2. Responden adalah pelanggan aktif atau pelanggan yang masih menggunakan jaringan *My Rise* PT. Jinde Grup Indonesia.
3. Data pelanggan yang diolah pada penelitian ini berupa data hasil kuisisioner.

#### **1.6 Asumsi-Asumsi**

1. Selama penelitian berlangsung tidak ada perubahan yang signifikan di internal perusahaan.
2. Item pertanyaan yang dipakai dalam kuisisioner menggambarkan kondisi kepuasan terhadap pelayanan yang telah diberikan PT. Jinde Grup Indonesia.

#### **1.7 Sistematika Penulisan**

Untuk memperjelas penelitian yang dilakukan maka akan diuraikan tentang sistematika dalam penulisan tugas akhir diantaranya sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada BAB ini berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan laporan yang digunakan dalam penelitian ini.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada BAB ini berisikan tentang sebuah teori-teori yang melandasi di setiap langkah dalam penelitian. Mulai dalam pengambilan sampel, teori kecukupan data,



teori uji validitas dan teori realibilitas. Teori tersebut digunakan sebagai acuan dalam menganalisa permasalahan yang diteliti. Teori atau metode yang digunakan adalah *Service Quality* dan *Improvement Gap Analysis (IGA)*.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada BAB ini berisi tentang langkah-langkah sistematis yang dilakukan dalam penelitian. Menjelaskan tentang tahapan-tahapan penelitian mulai dari indentifikasi masalah sampai dengan penarikan kesimpulan. Langkah-langkah penelitian yang telah ditetapkan tersebut merupakan suatu kerangka yang dijadikan pedoman dalam melaksanakan penelitian.

### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Pada BAB ini berisi tentang data-data yang diperlukan dalam penelitian, selain itu dalam BAB ini dijelaskan tentang bagaimana kuisioer disusun, disebarkan dan pengumpulan kuisioer dengan mengetahui hasil gap dalam metode *service quality* untuk mengetahui kualitas pelayanan dan dilanjutkan ke metode IGA untuk memetakan atribut pelayanan, serta pengolahan data yang dilakukan sesuai dengan metodologi penelitian yang telah ditentukan.

### **BAB V ANALISIS DAN INTERPRETASI**

Menjelaskan tentang hasil dari pengolahan pada BAB IV dan menganalisis sesuai dengan rumusan masalah dan melakukan pembahasan dalam memberikan usulan perbaikan dalam pelayanan.

### **BAB VI PENUTUP**

Pada BAB ini berisi kesimpulan analisa hasil pengolahan data yang harus dapat menjawab tujuan penelitian. Selain itu juga berisi tentang saran dari penelitian yang dapat memberikan masukan terhadap hasil penelitian ini.