

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada masa kini, teknologi informasi dan komunikasi berkembang dengan sangat pesat. Seiring dengan perkembangan tersebut, teknologi internet telah membawa banyak perubahan dalam kehidupan masyarakat, terutama melalui munculnya berbagai aplikasi mobile. Tidak adanya batasan jarak dalam berkomunikasi membuat interaksi menjadi lebih mudah, bahkan hingga ke daerah-daerah yang sulit dijangkau. Kehadiran teknologi dan informasi sangat membantu manusia dalam menjalankan berbagai aktivitas sehari-hari. Internet kini telah menjadi bagian dari kehidupan masyarakat dan mendukung terbentuknya masyarakat digital. Bahkan, sebagian orang mulai menunjukkan kecenderungan ketergantungan terhadap teknologi tersebut. (*Sumber: bangkabaratkab.go.id*).

Saat ini, banyak perusahaan yang bergerak di bidang teknologi dan komunikasi menawarkan berbagai kemudahan dalam berkomunikasi dan memenuhi kebutuhan digital masyarakat guna menarik minat pelanggan. Salah satu perusahaan terkemuka di bidang teknologi informasi dan komunikasi adalah PT.Telkomunikasi Indonesia Tbk atau yang lebih dikenal dengan Telkom. PT. Telkom merupakan perusahaan milik negara (BUMN) yang memiliki peran besar dalam menyediakan layanan internet di Indonesia. Sebagai pemilik satelit pemancar dan dengan jaringan yang luas, Telkom menghadirkan produk unggulan bernama IndiHome (Indonesia Digital Home), yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan digital masyarakat secara menyeluruh. (*Sumber : telkom.co.id*).

Perubahan gaya hidup digital pada masa kini dikalangan masyarakat, membuat Telkom selalu melakukan inovasi-inovasi terkini untuk memberikan kemudahan kepada pelanggannya dan berbagai bentuk dengan menghadirkan produk Indihome. Telkom menghadirkan aplikasi MyIndihome untuk lebih memudahkan dalam penggunaan bagi pelanggannya. PT. Telkom Indonesia Tbk mengeluarkan aplikasi seluler MyIndihome pada 2015 dan diperluas pada Maret 2016. MyIndihome adalah aplikasi resmi dari Indihome yang memudahkan pelanggan dalam berbagai hal seperti berlanggan Indihome, aktivasi OTT video streaming, berlanggan fitur tambahan, melaporkan gangguan, cek dan bayar tagihan, memantau pemasangan, beli add-on. Aplikasi MyIndihome dapat diakses kapan saja dan di mana saja melalui handphone pelanggan, aplikasi ini diluncurkan untuk lebih mendekatkan Telkom dengan pelanggan melalui tangan dan sentuhan jari saja. (*Sumber : repository.uisi.ac.id*).



Gambar 1. 1 Fitur-Fitur Aplikasi MyIndihome
(Sumber :<https://images.app.goo.gl/8cCpeJnAA1fNqVjs9>)

Syarat untuk menjadi pengguna aplikasi MyIndihome ini sangatlah mudah, cukup menggunakan KTP untuk WNI atau paspor/KITAS bagi WNA, setelah itu sudah bisa langsung menikmati berbagai kemudahan dalam menggunakan layanan Indihome. (*Sumber :https://indihome.co.id*).

Adapun dana yang dibutuhkan untuk pengguna aplikasi MyIndihome ini bervariasi, tergantung pada kecepatan Mbps yang dipilih. Semakin tinggi kecepatan, semakin optimal pengalaman internet yang didapatkan sebagai berikut:

Tabel 1. 1
Biaya awal pemasangan

Paket	Harga
30 Mbps	Rp. 315.000/Bulan
50 Mbps	Rp. 445.000/Bulan
100 Mbps	Rp. 795.000/Bulan

Sumber :<https://www.pendaftaran-indihome.net>

Berkembangnya kualitas layanan online akan membuat layanan online menjadi lebih efektif dan menarik sehingga membantu perusahaan dalam pencapaian level tertinggi terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah suatu perasaan pelanggan sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi (Irawan, 2021). Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen indihome atas aplikasi MyIndihome akan berpengaruh pada ke depannya. Apabila konsumen puas dengan aplikasi MyIndihome, maka konsumen kemungkinan akan kembali berlangganan indihome melalui aplikasi MyIndihome. Konsumen yang memiliki rasa puas akan memberikan pendapat yang baik terhadap aplikasi MyIndihome kepada orang lain. Namun, jika merasa tidak puas akan lebih memilih tidak berlangganan lagi, dan mencari layanan yang dianggapnya lebih mampu dalam memenuhi kepuasan konsumen. Sama hal nya dengan daerah lainnya, pelanggan MyIndiHome Medan juga memiliki keluhan seperti koneksi internet yang terputus dan kurang puasnya terhadap pelayanan dari MyIndiHome.

Dari beberapa perusahaan yang menyediakan layanan dan sejenis, MyIndihome masih menjadi pilihan yang paling banyak diminati masyarakat.

Schnaars (2017), menjelaskan bahwa “terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terciptanya loyalitas pelanggan terhadap suatu produk tertentu dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut kemulut yang menguntungkan bagi perusahaan”. Menurut Andrian (2022) keputusan pembelian merupakan proses membuat keputusan tentang suatu produk, seseorang memikirkan berbagai opsi dan kemudian membuat keputusan tentang apa yang akan mereka beli. Berdasarkan wawancara awal pada tahun 2024 pengguna aplikasi MyIndihome cabang Kota Medan sebanyak Dua Ratus Sembilan Ribu (Sumber : Resepsionis Plasa Telkom Medan).

Diera digitalisasi, layanan berbasis aplikasi menjadi salah satu elemen penting dalam mendukung pengalaman pelanggan. Aplikasi MyIndihome, sebagai platform digital resmidari PT. Telkom Indonesia dirancang untuk memudahkan pelanggan dalam mengakses berbagai layanan, seperti pembayaran tagihan, pengaduan gangguan, hingga membeli layanan tambahan. Di Kota Medan, sebagai salah satu kota besar di Indonesia. Pengguna aplikasi MyIndihome terus meningkat seiring bertambahnya jumlah pelanggan Indihome.

Terdapat beberapa masalah yang ditemukan peneliti seperti waktu tanggap layanan yang lama yang mana banyak pelanggan mengeluh respon yang lambat dari layanan sehingga pelanggan merasa diabaikan dan tingkat kepuasan menurun, serta jaringan yang cukup bermasalah yang membuat pelanggan sulit mengakses layanan dengan lancar. Masalah-masalah ini berpotensi memengaruhi kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap keputusan pembelian pada layanan IndiHome secara keseluruhan.

Fenomena ini menjadi menarik untuk diteliti, mengingat kualitas layanan, kepuasan dan loyalitas pelanggan merupakan faktor penting bagi keberlangsungan bisnis berbasis digital. Apakah kualitas layanan yang diberikan melalui aplikasi MyIndiHome mampu memenuhi ekspektasi pelanggan. Dan sejauh mana kualitas layanan ini memengaruhi kepuasan yang pada akhirnya berdampak pada loyalitas pelanggan.

Untuk melengkapi fenomena di atas, penulis selanjutnya melakukan prasurvei awal tingkat kepuasan kepada responden yang menggunakan aplikasi MyIndihome di Kota Medan, yang mana penulis memperoleh hasil seperti pada tabel 1.2 berikut ini.

Tabel 1. 2
Hasil prasurvei

No	Pertanyaan	Respon Pengguna	
		IYA	TIDAK
1	Apakah anda sudah lama memakai aplikasi MyIndihome	30	-
2	Apakah aplikasi MyIndihome mudah digunakan untuk mencari informasi layanan	30	-
3	Apakah aplikasi MyIndihome memiliki fitur yang lengkap sesuai kebutuhan anda sebagai pelanggan	30	-
4	Apakah informasi yang tersedia di aplikasi MyIndihome lengkap dan jelas	30	-
5	Apakah anda merasa proses pengaduan atau laporan masalah melalui aplikasi MyIndihome cepat ditanggapi	7	23
6	Apakah aplikasi MyIndihome sering mengalami gangguan jaringan	21	9
7	Desain tampilan aplikasi MyIndihome nyaman bagi anda	30	-
8	Apakah anda merasa harga layanan Indihome sesuai dengan kualitas layanan yang diterima melalui aplikasi MyIndihome	25	5
9	Apakah penawaran promo atau diskon yang tersedia di aplikasi MyIndihome mempengaruhi kepuasan terhadap layanan Indihome	25	5

8	Apakah anda akan terus menggunakan aplikasi MyIndihome untuk mengelola layanan internet Indihome di masa depan	28	2
---	--	----	---

Sumber :Hasil survei Awal, (2024)

Berdasarkan hasil survei pada pengguna aplikasi MyIndihome di Kota Medan di atas, dapat dilihat dari 30 responden yang dijadikan sebagai sampel awal dalam melakukan survei, di mana 23 respon dan mengatakan bahwa memiliki beberapa kendala dari layanan aplikasi yang sering dihadapi pelanggan adalah respon layanan yang lama dari layanan dan 21 respon dan mengatakan bahwa jaringan layanan yang tidak stabil (Prasurvei, 09 Desember 2024). Kendala-kendala ini yang dapat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap service quality yang diberikan pada akhirnya berdampak pada tingkat kepuasan mereka. Dengan demikian penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dalam bentuk proposal skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pengguna Aplikasi MyIndihome Di Kota Medan”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan penjelasan yang telah ada maka rumusan masalah yang menjadi penelitian ini adalah :

1. Apakah pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan pembelian pada pengguna aplikasi MyIndihome Di Kota Medan ?
2. Apakah pengaruh kepuasan pelanggan terhadap keputusan pembelian pada pengguna aplikasi MyIndihome Di Kota Medan ?
3. Apakah pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian pada pengguna aplikasi MyIndihome Di Kota Medan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah untuk :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan pembelian pada pengguna aplikasi MyIndihome Di Kota Medan
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap keputusan pembelian pada pengguna aplikasi MyIndihome Di Kota Medan
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan secara simultan terhadap keputusan pembelian pada pengguna aplikasi MyIndihome Di Kota Medan

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dihasilkan dari penelitian ini yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu menambah pengetahuan mengenai pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap pembelian ulang pada pengguna aplikasi MyIndihome.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap pembelian ulang pada pengguna aplikasi MyIndihome.