

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan pada era globalisasi dan digital saat ini, masyarakat memenuhi kebutuhannya dengan cara yang beragam, tidak hanya melalui produk barang, tetapi juga produk jasa. Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi menjadi faktor utama yang mendorong perkembangan pesat peradaban manusia, termasuk dalam hal telekomunikasi, informasi, dan internet yang semakin maju. Perusahaan perlu mengambil tindakan untuk mencapai keberhasilan dalam memajukan stabilitas penjualan produk. Langkah yang perlu diambil adalah menstabilkan harga atau menetapkan harga yang tepat untuk produk jasa, serta menjaga kualitas produk jasa tersebut agar konsumen merasa puas. Kepuasan pelanggan sangat penting untuk diperhatikan oleh perusahaan.

Kepuasan merujuk pada perasaan seseorang setelah membandingkan apa yang diterima dengan apa yang diharapkan. Jika seorang pelanggan merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, kemungkinan besar mereka akan tetap menjadi pelanggan setia dalam jangka waktu yang panjang. Kepuasan dapat dirasakan seseorang apabila telah menerima pelayanan dan memiliki kepercayaan atas barang yang dibeli sehingga konsumen akan merasa puas, nyaman, dan tidak mudah berpindah apabila hal tersebut telah sesuai dengan kebutuhan konsumen (Roida & Hutabarat 2023).

Kepuasan pelanggan memiliki tujuan agar setiap program yang dilaksanakan menghasilkan keluaran yang sesuai standar sehingga pelanggan menjadi puas. Kepuasan adalah tujuan akhir dari berbagai program sehingga berbagai upaya dilakukan agar hasil akhir sesuai dengan tuntutan pelanggan. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah harga. Harga merupakan suatu nilai moneter atau ukuran lain yang dapat dipertukarkan untuk memberikan hak konsumen atas penggunaan atau kepemilikan suatu barang atau jasa (Rachmariana Azahro & Djoko Waloejo, 2022).

Menentukan harga agar sesuai dan cocok dengan apa yang konsumen inginkan dapat mempengaruhi peningkatan pendapatan perusahaan. Banyak perusahaan yang bangkrut dikarenakan memberikan harga yang tidak cocok dan tidak sesuai dengan keinginan konsumen. Sehingga konsumen beralih kepada pesaing yang dapat memenuhi keinginannya.

Menurut Wijaya (2023 : 86) kualitas produk merupakan salah satu aspek utama yang sangat diinginkan oleh konsumen dari produsen, guna menghasilkan produk atau layanan dengan nilai yang tinggi atau baik. Produk dengan kualitas yang baik dapat memberikan kepuasan bagi konsumen. Sejalan dengan hal itu (Roida & Hutabarat, 2023) mengungkapkan bahwa Kualitas produk merupakan salah satu faktor utama dalam menjalankan sebuah bisnis, di mana kualitas tersebut memiliki peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen serta kelangsungan dan perkembangan perusahaan di masa depan. Kepercayaan ini kemudian akan mendorong konsumen untuk terus membeli dan mengonsumsi produk perusahaan di masa yang akan datang (Rachmariana Azahro & Djoko Waloejo, 2022).

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi menjadi daya dukung utama dari pesatnya kemajuan peradaban manusia, termasuk sarana telekomunikasi, informasi dan internet yang semakin modern. Pasar industri komunikasi, informasi dan internet memiliki potensi yang sangat besar karena, industri telekomunikasi di Indonesia merupakan salah satu yang terbesar di Asia Tenggara.

PT. Narindo Solusi Komunikasi di Kota Gunungsitoli yang saat ini menjadi salah satu perusahaan yang mendominasi industri telekomunikasi di Kota Gunungsitoli, mempunyai berbagai macam produk untuk memanjakan masyarakat Indonesia untuk berkomunikasi. Salah satu produk yang menjadi unggulan PT. Narindo Solusi Komunikasi adalah produk indihome. Produk Indihome memberikan kemudahan dalam mengakses tiga layanan sekaligus yang terdiri dari telepon rumah, *internet on fiber*, dan *interactive TV* yang dipercaya cukup membuat masyarakat Indonesia tertarik untuk menggunakannya.

IndiHome merupakan produk terbaru dari telkom yang dikeluarkan pada tahun 2013 yang menggantikan produk *Speedy* dan *Groovia*. IndiHome memberikan pelayanan berupa *Triple Play* yang terdiri dari telepon rumah, internet *on fiber* atau *high speed internet* dan *UseTV Cable (IP TV)* beserta fitur tambahan yang ditawarkan dalam satu paket ke setiap rumah yang sudah dipasang jaringan *fiber optic* di suatu wilayah. IndiHome *Fiber Optic* merupakan jaringan *fiber optic* berkecepatan tinggi yang memberikan kecepatan internet dari 10 mbps hingga 100 mbps.

PT. Narindo Solusi Komunikasi sekarang ini adalah semakin berkembangnya penyedia jasa layanan internet dan *interactive TV* dengan menawarkan harga-harga yang kompetitif dengan berbagai produk yang bervariasi. Dalam situasi seperti ini PT. Narindo Solusi Komunikasi dengan produknya Indihome berusaha mendapatkan pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan. Menyadari peran penting pelanggan dan pengaruh kepuasan pelanggan terhadap pendapatan maka, PT. Narindo Solusi Komunikasi berupaya mencari cara untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini disadari oleh PT. Narindo Solusi Komunikasi yang memberi jasa pelayanan internet, telepon rumah dan *interactive TV* dituntut untuk secara terus-menerus meningkatkan kualitas produk Indihome untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan pengamatan awal, peneliti menemukan beberapa masalah utama yang dihadapi oleh PT. Narindo Solusi Komunikasi di Kota Gunungsitoli adalah ketidakpuasan pelanggan Indihome banyak disebabkan oleh permasalahan yang berkaitan erat dengan fungsi produk dan pelayanan yang kurang maksimal. Gangguan yang terus meningkat seperti jaringan tidak stabil ketika server pusat telkom bermasalah dan membuat Indihome harus berusaha untuk mengatasi permasalahan sehingga dapat menjaga tingkat kepuasan pelanggan. Banyak keluhan pelanggan yang disertai tanggapan yang kurang cepat dari perusahaan membuat pelanggan merasa tidak puas dan pada akhirnya mencabut produk Indihome dan berhenti berlangganan. Tingginya biaya yang dikeluarkan tidak sesuai dengan yang diperoleh pelanggan dan Kecepatan akses internet yang tidak stabil atau

tidak sesuai paket yang dibutuhkan oleh pelanggan. Sehingga, pelanggan berhenti berlangganan.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome di PT. Narindo Solusi Komunikasi Kota Gunungsitoli**”.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka peneliti mengidentifikasi masalah penelitian sebagai berikut:

1. Gangguan yang terus meningkat seperti jaringan tidak stabil ketika server pusat telkom bermasalah dan membuat Indihome harus berusaha untuk mengatasi permasalahan sehingga dapat menjaga tingkat kepuasan pelanggan.
2. Banyak keluhan pelanggan yang disertai tanggapan yang kurang cepat dari perusahaan membuat pelanggan merasa tidak puas dan pada akhirnya mencabut produk Indihome dan berhenti berlangganan.
3. Tingginya biaya yang dikeluarkan tidak sesuai dengan yang diperoleh pelanggan.
4. Kecepatan akses internet yang tidak stabil atau tidak sesuai paket yang dibutuhkan oleh pelanggan. Sehingga, pelanggan berhenti berlangganan.

1.3. Batasan Masalah

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, namun pada penelitian ini untuk memfokuskan masalah dan mengingat keterbatasan kemampuan penulis, maka penulis menggunakan dua faktor saja yaitu harga dan kualitas produk. Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah pelanggan indihome pada PT. Narindo Solusi Telekomunikasi Kota Gunungsitoli.

1.4. Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian bertujuan untuk mengarahkan penulis dalam menjawab pokok-pokok permasalahan yang ada dalam penelitian.

Oleh karena itu, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah ada pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan produk indihome di PT. Narindo Solusi Telekomunikasi Kota Gunungsitoli?
2. Apakah ada pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan produk indihome di PT. Narindo Solusi Telekomunikasi Kota Gunungsitoli?
3. Apakah ada pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan produk indihome di PT. Narindo Solusi Telekomunikasi Kota Gunungsitoli?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat dibuat tujuan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan produk indihome di PT. Narindo Solusi Telekomunikasi Kota Gunungsitoli.
2. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan produk indihome di PT. Narindo Solusi Telekomunikasi Kota Gunungsitoli.
3. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan produk indihome di PT. Narindo Solusi Telekomunikasi Kota Gunungsitoli.

1.6. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis :

Peneliti akan mendapatkan pemahaman tentang harga dan kualitas terhadap kepuasan pelanggan indihome.

2. Manfaat Praktis:

- a. Bagi Peneliti

Untuk menambah pengetahuan dan pengalaman peneliti tentang harga dan kualitas terhadap kepuasan pelanggan indihome.

- b. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Nias

Sebagai pengembangan ilmu pengetahuan yang didasarkan pada hasil-hasil penelitian, terutama penelitian mahasiswa. Serta menambahkan referensi hasil-hasil penelitian di lingkungan kampus.

c. Bagi Lokasi Penelitian

Sebagai bahan masukan dalam membuat kebijakan, terutama mengenai harga dan kualitas terhadap kepuasan pelanggan indihome.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai referensi untuk penelitian mendatang yang berkaitan dengan pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan indihome di PT. Narindo Solusi Telekomunikasi Kota Gunungsitoli.