

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kemajuan informasi di Tahun 2022 ini telah memberikan manfaat yang banyak pada semua aspek ekonomi dan social. Penggunaan teknologi untuk manusia dalam membantu mempermudah pekerjaan merupakan hal yang bagus. Pengembangan teknologi ini harus diikuti dengan kemajuan di sumber daya manusia (SDM).

Perkembangan teknologi informasi telah mengalami pertumbuhan begitu pesat pada era sekarang seiring dengan tuntutan yang besar dari masyarakat yang bertujuan untuk mempermudah mobilitas pekerjaannya. Kebutuhan akan informasi sudah menjadi kebutuhan yang penting dalam aktifitas sehari-hari. Kemunculan internet pada era globalisasi sekarang ini membawa perubahan yang begitu besar dalam kebiasaan manusia. Kemajuan pada bidang teknologi membuat masyarakat sekarang mudah dalam menerima berita. Beragam manfaat yang diberikan oleh internet diantaranya dapat mengakses dengan cepat dalam pencarian informasi.

Dahulu jaringan *network* memakai kabel sebagai penghubung, tetapi di era sekarang telah mengalami perkembangan yang biasanya dikenal dengan istilah *wifi*. Kemajuan wifi pada di tahun ini mengalami peningkatan. Keberagaman inovasi yang diciptakan oleh perusahaan Telkom bertujuan untuk menaikkan nilai kepuasan konsumen dan meningkatkan jangkauan pasar. Aktivitas dalam penetrasi akan membantu terwujudnya *Digital Society* di Indonesia, dimana

semakin banyak orang merasakan kemudahan menggunakan teknologi internet yang stabil.

Pada tanggal 2 april 2022 ada kenaikan biaya PPN yang diputuskan oleh pemerintah, yang awalnya 10% menjadi 11%. Proses wawancara yang dilakukan peneliti kepada konsumen, menjelaskan bahwa pada bulan April konsumen harus membayarnya seperti berikut ini:

Tabel 1.1 Biaya Tagihan Wifi

Biaya tagihan wifi	
Harga wifi	Rp. 341,000
Harga layanan	Rp. 21,000
Total	Rp.361,000
PPN 11% dari total	Rp.38,000

Terdapat ketidaksesuaian pembayaran di Bulan April, diketahui ada kenaikan Rp. 3,600 dibandingkan bulan yang sebelumnya. Seharusnya dengan adanya kenaikan biaya, pihak Indihome dapat meningkatkan kualitas jaringan supaya konsumen tidak kecewa.

Dibulan Mei Tahun 2022 banyak masyarakat mengeluhkan bahwa layanan internet Indihome bermasalah, mereka mengeluhkan jaringan internet sangat lambat. Cukup banyak keluhan mengenai jaringan indihome. Pihak indihome sendiri menjelaskan masalah tersebut diakibatkan meningkatnya *traffic* jaringan jawa timur menuju Bali dijalur alternatif.

Menurut Striadi Manawir., (2021:66) Harga ialah jumlah uang yang digunakan untuk bertransaksi yang wajib dibayarkan oleh pembeli untuk mendapatkan produk atau layanan.

Menurut Meithiana indrasari., (2019:34) Harga ialah bentuk nilai suatu produk yang diukur oleh jumlah uang calon pembeli guna mendapatkan sejumlah produk atau layanan.

Pemberian fasilitas Indihome begitu banyak mulai dari video streaming, *iflix* dan *catchplay* dapat diakses gratis selama 6 Bulan. Pelanggan yang menggunakan layanan dual play mendapatkan kebebasan dalam menentukan pilihan tambahan layanan mulai dari telepon mania, *mulOn*, *movin*, *antivirus trend micro*, *indihome store*.

Menurut Latief., (2018:43) Periklanan adalah alat komunikasi pemasaran ini membantu menyebarkan informasi, mempengaruhi, dan mengingatkan pasar tentang produk dan layanan yang dihasilkan perusahaan.

Pada musim pandemi covid-19 mengharuskan para siswa dan mahasiswa melakukan pembelajaran *online* dirumah. Hal yang paling paling dirasakan adalah kebutuhan internet menjadi sangat penting dalam kegiatan belajar dan mengajar. Sekolah berbasis *daring* atau *online* kini mewajibkan para murid paling tidak harus memiliki *smartphone*. Selain itu juga fasilitas internet yang bagus. Banyak para orang tua akhirnya memutuskan untuk memasang *wifi* di rumah.

Ditahun 2021 jumlah konsumen Indihome semakin meningkat sebesar 11,5%. Ada 8,4 juta konsumen dari 495 Kota dan Kabupaten di Indonesia telah menggunakan layanan dari Telkom. Adanya kenaikan di pengguna baru yang awalnya Rp. 226.000 dari kuartal awal menjadi Rp. 399.000 sampai saat ini.

Aktivitas positif perubahan digital yang dilakukan Telkom tidak membuat mereka berpuas diri. Tujuan mereka akan berupaya untuk mempertahankan dan memajukan layanan produk digital untuk keseluruhan masyarakat.

Menurut Meithiana Indrasari., (2019:74) Kualitas produk ialah *factor* penting untuk perusahaan guna memasuki persaingan bisnis. Kualitas dapat diartikan sebagai karakteristik di totalitas yang mendukung kehandalannya untuk memenuhi kebutuhan yang ditentukan.

Menurut Meithiana Indrasari., (2019:81) Produk yaitu alat kegiatan pemasaran, yang hasil ciptaan perusahaan atau organisasi yang bertujuan untuk ditawarkan dan dikonsumsi untuk tercapainya tujuan.

Pada penelitian tersebut menunjukkan kasus kenaikan harga wifi tidak sebanding dengan kualitas jaringan wifi yang diberikan oleh pihak Indihome milik Telkom, dikarenakan banyak pelanggan atau konsumen yang merasa kecewa dengan sistem pelayanannya. Yang pertama masalah harga wifi Indihome di Sidoarjo lebih mahal dari pada di Surabaya, yang kedua jarang adanya diskon, yang ketiga kecepatan internetnya lambat dan kalah dengan kompetitor lainnya, permasalahan tersebut menjadi penelitian yang berjudul **“Pengaruh Harga Wifi, Promosi dan Kecepatan Wifi Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome di Sidoarjo”**.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Pengaruh Harga Wifi Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome di Sidoarjo ?
2. Bagaimana Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan pelanggan Indihome di Sidoarjo ?
3. Bagaimana Pengaruh Kecepatan Wifi Terhadap Kepuasan pelanggan Indihome di Sidoarjo ?
4. Bagaimana Pengaruh Harga Wifi, Promosi dan Kecepatan *Wifi* secara Simultan terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome di Sidoarjo ?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh harga Wifi Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome di Sidoarjo.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh promosi terhadap kepuasan Pelanggan Indihome di Sidoarjo.
3. Untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Kecepatan Wifi Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome di Sidoarjo.
4. Untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Harga Wifi, promosi dan Kecepatan Wifi secara Simultan terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome di Sidoarjo.

1.4. Manfaat Penelitian

Selesainya pengerjaan skripsi ini, penulis berharap dapat memberi manfaat hubungan yang bersifat teoritis dan praktis sebagai berikut :

1. Aspek Akademik
 - a. Manfaat akademis dalam penelitian adalah untuk sarana dan referensi kepada peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan Harga, promosi, Kecepatan dan kepuasan konsumen serta menjadi bahan kajian yang lebih lanjut.
 - b. penelitian dapat menambah kekayaan ilmu belajar tentang bagaimana pengaruh harga Wifi, promosi dan kecepatan Wifi terhadap kepuasan konsumen, dan dapat berguna sebagai pandangan di penelitian yang lain.
2. Aspek Pengembangan Ilmu Pengetahuan
 - a. Penulis berharap penelitian yang dilakukan dapat menemukan fakta empiris tentang keterkaitan terhadap nilai perusahaan.

3. Aspek Praktis

- a. Bagi peneliti guna bisa menambahkan ilmu dan pengalaman secara langsung bagaimana dampak pengaruh harga, promosi dan kecepatan Wifi terhadap kepuasan pelanggan.
- b. Penelitian ini bermanfaat sebagai salah satu bahan referensi untuk penelitian terkait, dan diharapkan dapat memberikan informasi kepada mahasiswa mengenai pengaruh harga, promosi dan kecepatan Wifi kepada kepuasan Pelanggan Indihome di Sidoarjo.