BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Secara global, lingkungan dunia usaha saat ini berada dalam masa transisi dari era revolusi industri menuju era revolusi informasi dan komunikasi. Komunikasi informasi makin bermutu dan makin cepat menyebabkan perubahan lingkungan yang cepat, dinamik dan rumit. Perubahan tersebut tidak hanya bersifat evolusioner, namun seringkali bersifat revolusioner. Pada saat ini terjadi perkembangan teknologi informasi dan komunikasi.

Perkembangan teknologi informasi yang cepat, misalnya komputer, serat optik, satelit, dan sebagainya, memungkinkan manusia untuk memperoleh informasi dari lokasi yang jauh di belahan dunia lain dalam waktu singkat, mutu tinggi, dan biaya murah. Oleh karena itu era sekarang ini juga acapkali disebut era internet. Dengan demikian, semakin banyak masyarakat menggunakan jasa internet, menyebabkan banyak pebisnis mengambil peluang untuk melakukan bisnis dalam bidang provider.

Salah satu usaha PT. Telkom Bandung dalam mewujudkan telekomunikasi dan informasi yang handal dengan meluncurkan produk baru dengan nama “Speedy”, yang merupakan layanan jasa telekomunikasi dan informasi yang berbasis *Internet Broadband Access,* yang memungkinkan penguna internet tetap bisa menggunakan telepon saat berinternet, dengan biaya yang sangat murah, dan access yang sangat cepat.

PT. Telkom harus mampu bersaing dengan perusahaan – perusahaan lain yang menawarkan jasa layanan internet sebagai pilihan konsumen. Begitu pula dalam menghadapi persaingan pelayanan dengan berbagai variasi, PT. Telkom harus meyakinkan pelanggan untuk tetap memakai jasa pelayanan internet di PT. Telkom terutama dalam hal pelayanan harus bisa membuat daya tarik bagi konsumen, menimbulkan minat beli, bahkan bersaing dalam memberikan pelayanan yang memuaskan sehingga menimbulkan tanggapan positif dari masyarakat mengenai keunggulan produk internet speedy PT. Telkom.

Pelayanan yang di berikan speedy ini di pandang cukup memuaskan, terutama dalam hal kecepatan, tetapi ada beberapa kekurangan. Dari survei awal yang dilakukan ditemukan beberapa keluhan dari konsumen diantaranya :

1. Kurang maksimalnya pelayanan yang di berikan.
2. Kurang sigapnya petugas dalam menanggapi keluhan pelanggan.
3. Prosedur pelayanan yang berbelit dan tumpang – tindih.
4. Sebagian besar konsumen mengeluhkan mengenai lamanya waktu merespon keluhan yang telah mereka ajukan.

Hal - hal tersebut membuat konsumen atau pelanggan merasa di permainkan dan tidak di perhatikan. Masalah tersebut menjadi salah satu celah untuk pesaing atau perusahaan lain agar lebih dapat memberikan pelayanan yang maksimal dengan prosedur yang lebih jelas dan sederhana.

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui adanya kesenjangan antara teori dengan kenyataan yang dihadapi oleh pelanggan speedy dalam hal kualitas jasa pelayanan. Dengan memperhatikan pentingnya pengaruh kualitas jasa dalam

mencapai kepuasan pelanggan, maka penulis tertarik melakukan penelitian yang di tuangkan dalam bentuk skripsi yang berjudul **"Dimensi Kualitas Jasa Layanan Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Pelanggan Speedy Pada Plasa PT.Telkom Setia Budi Bandung".**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan diatas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan yang kurang optimal pada Plasa PT. Telkom Setia Budi Bandung.
2. Kepuasan pelanggan speedy belum terpenuhi, akibat dari lamanya waktu merespon keluhan.

Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggapan responden terhadap Dimensi Kualitas Jasa Layanan speedy pada Plasa PT. Telkom Setia Budi Bandung.
2. Bagaimana Kepuasan Pelanggan Speedy pada Plasa PT. Telkom Setia Budi Bandung.
3. Seberapa Besar Dampak Dimensi Kualitas Jasa Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Speedy pada Plasa PT. Telkom Setia Budi Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan informasi yang terkait dengan Dimensi Kualitas Jasa Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Speedy pada Plasa PT. Telkom Setia Budi Bandung.

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap Dimensi Kualitas Jasa Layanan speedy pada Plasa PT. Telkom Setia Budi Bandung.
2. Untuk mengetahui Kepuasan Pelanggan Speedy pada Plasa PT. Telkom Setia Budi Bandung.
3. Untuk mengetahui besarnya dampak Dimensi Kualitas Jasa Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Speedy pada Plasa PT. Telkom Setia Budi Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan Praktis

1. Kegunaan teoritis, untuk mengembangkan wawasan secara akademik mengenai ilmu pengetahuan khususnya di bidang Ilmu Pelayanan.

2. Kegunaan praktis, sebagai masukan bagi organisasi bisnis jasa dalam mengembangkan pelayanan untuk meningkatkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan.

Kegunaan Akademis

1. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi perkembangan usaha Speedy terutama dalam meningkatkan kualitas pelayanan Speedy.
2. Bagi penulis, hasil penelitian ini di harapkan dapat menambah wawasan penulis terutama mengenai sistem pelayanan Speedy dan sebagai sarana untuk mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh di bangku kuliah di bandingkan dengan keadaan di lapangan.
3. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan khususnya ilmu pengetahuan dibidang bisnis, juga diharapkan dapat menjadi bahan masukan (referensi) bagi mereka yang akan mengadakan penelitian lebih lanjut.

1.5 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Lokasi

Penelitian yang akan dilakukan berlokasi di Plasa PT. Telkom Jl. Dr. Setiabudi No. 87 – Bandung.

Waktu Penelitian

Tabel 1.1

Jadwal Kegiatan dan Penyusunan Skripsi

NO.	KETERANGAN	Feb`10	Maret`10				April`10				Mei`10				Juni`10			
		4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Survey Awal																	
2.	Penyusunan UP																	
3	Penelitian lapangan																	
4	Penyusunan dan bimbingan UP																	
5	Penyusunan dan bimbingan Skripsi																	