BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

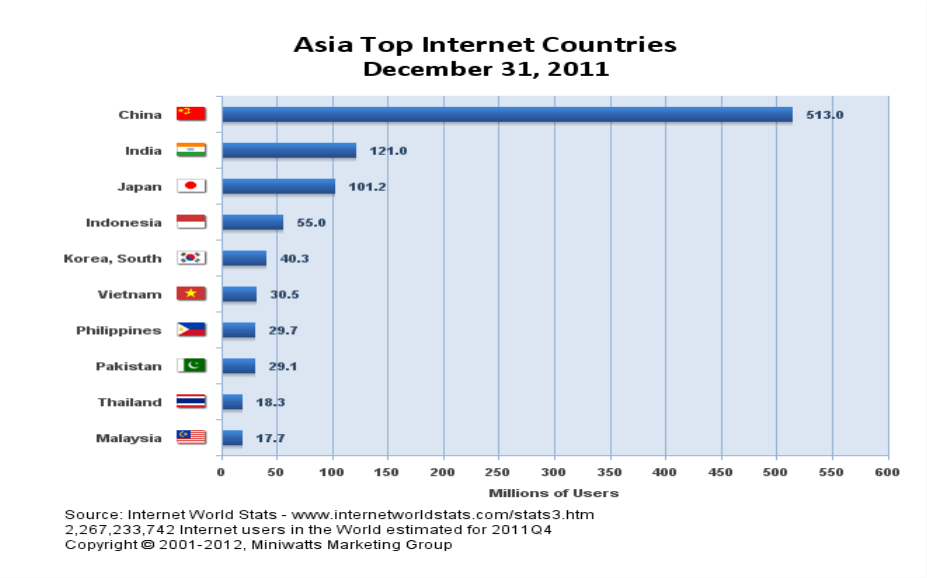
Perkembangan teknologi informasi yang pesat belakangan ini telah memasuki hampir semua bidang kehidupan, hal ini ditandai dengan banyaknya pengguna gadget, komputer, dan laptop baik untuk kepentingan perusahaan atau bisnis sampai kepada hal-hal yang bersifat hiburan, pendidikan dan kesehatan. Perkembangan ini didukung oleh industri *hardware* (perangkat keras) dan *software* (piranti lunak) komputer yang terus berkembang dan semua ini telah memberikan banyak dampak positif bagi kehidupan masyarakat, yakni dengan pengaksesan dan pemrosesan informasi yang cepat, akurat dan efisien. Dengan pesatnya teknologi tersebut kebutuhan masyarakat akan sebuah teknologi yang tidak dibatasi ruang dan waktu saat ini mendorong semakin dibutuhkannya suatu sistem, metodologi, strategi, dan perangkat lunak yang akan membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya.

Salah satu kebutuhan masyarakat dalam perkembangan teknologi informasi adalah internet. Menurut Allan (2005:12) internet adalah sekumpulan jaringan komputer yang saling terhubung secara fisik dan memiliki kemampuan untuk membaca dan menguraikan protokol komunikasi tertentu yang disebut Internet Protocol (IP) dan Transmission Control Protocol (TCP). Protokol adalah spesifikasi sederhana mengenai bagaimana komputer saling bertukar informasi. Secara harfiah internet adalah sistem global dari seluruh jaringan komputer yang

saling terhubung menggunakan standar Internet Protocol Suite (TCP/IP) untuk melayani miliaran pengguna di seluruh dunia. Karena perkembangan teknologi yang pesat inilah penggunaan internet pada saat ini sangat meningkat. Di bawah ini terdapat tabel penggunaan internet di Asia dan Indonesia.

Tabel 1.1

Jumlah Pengguna Internet Di Asia



Sumber : www.internetworldstats.com/stats3.htm

Dilihat dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa perkembangan tingkat pengguna internet sangat pesat di Asia, khususnya Indonesia. Menurut Koran Tempo pada tanggal 12 Desember 2012 di situs http://www.tempo.co/read/news/2012/12/12/072447763/Jumlah-Pengguna-InternetIndonesia-Terus-Melonjak, jumlah pengguna Internet di Indonesia bertambah menjadi sekitar 63 juta orang dari sebelumnya 55 juta orang pada tahun lalu. Ini mencapai 24,23 persen dari total populasi. Pengguna Internet terbanyak saat ini masih berada di Pulau Jawa. Posisi kedua diikuti Pulau Sumatera, Sulawesi, Bali, dan Kalimantan.

Sedangkan secara provinsi, pengguna internet terbanyak ada di Jawa Barat. Salah satu kota besar yang ada di Jawa Barat yaitu Bandung, ini merupakan alasan saya menjadikan kota Bandung sebagai objek penelitian saya. Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang internet yaitu PT Citra Jelajah Informatika (CIFO) Bandung. **PT Citra Jelajah Informatika (CIFO)** adalah perusahaan penyedia layanan solusi ICT (Information and Communication Technology). Satu solusi yang menyeluruh untuk menjawab kebutuhan institusional dalam mengimplementasikan teknologi informasi dalam satu proses bisnis yang ada. CIFO menyediakan layanan solusi teknologi informasi, berupa pengembangan dan maintainance infrastruktur jaringan, penyediaan koneksi Internet dan berbagai perangkat lunak aplikasi yang sesuai dengan bisnis proses yang dibutuhkan oleh konsumen.

PT CIFO Bandung dituntut untuk siap menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat dengan perusahaan-perusahaan lain dari seluruh dunia untuk menghadapi globalisasi yang sering dikatakan era dunia tanpa batas. Dengan demikian lingkungan yang dihadapi suatu perusahaan juga akan menjadi semakin kompleks. Dalam persaingan bisnis yang bebas ini, syarat agar suatu perusahaan dapat sukses dalam persaingan tersebut adalah berusaha mencapai tujuan untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Agar tujuan tersebut tercapai, maka setiap perusahaan harus dapat menghasilkan dan menyampaikan barang/jasa yang diinginkan konsumen sesuai dengan kebutuhannya.

Meningkatnya kebutuhan masyarakat berarti juga meningkatnya persaingan diantara perusahaan-perusahaan yang akan memenuhi kebutuhan-

kebutuhan masyarakat tersebut. Dengan demikian perusahaan-perusahaan tersebut dihadapkan dengan persaingan yang semakin ketat. Perusahaan yang ingin bertahan harus memiliki keunggulan-keunggulan tersendiri yang akan menjadikan nilai plus bagi perusahaan tersebut dimata perusahaan lain. Perusahaan juga harus lebih cermat dan tanggap dalam mengamati kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga mereka tahu apa yang diinginkan masyarakat dan dapat memenuhi keinginan tersebut. Dan salah satu keinginan masyarakat itu adalah mendapatkan kualitas pelayanan yang baik pada saat mereka akan membeli suatu barang atau jasa.

Penelitian menemukan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas layanan (*service quality*), *problem eksperience* (Parasuraman *et al*., 2006:48). Gilbert (2003:78) dalam penelitiannya mengenai konseptualisasi dan pengukuran kualitas jasa dan hubungan antar kualitas jasa, kepuasan pelanggan serta niat membeli, menjelaskan bahwa operasionalisasi kualitas jasa kini membaur dengan kepuasan serta sikap.

Menurut fenomena penelitian agung (2003:14) menunjukkan pasien RSU Cakra Husada Klaten memiliki persepsi yang memuaskan atas kualitas pelayanan yang dirasakan meliputi dimensi *tangible, empathy, reliability, responsiveness,dan assurance.* Hasil analisis menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (pasien) RSU Cakra Husada Klaten baik secara individual, maupun secara bersama-sama.

Menurut hasil penelitian Heru (2012:12) tentang kualitas layanan publik berbasis web pada situs Pemerintah Kabupaten Purbalingga bahwa kualitas layanan website kurang karena skor gap menghasilkan nilai minus yakni -0,64. Gap paling tinggi adalah *usability*, kemudian *information quality*, dan *interaction quality*. Tingkat kesesuaian antara unsur *importance* dan *performance* sangat tinggi yakni 85%. I

Sedangkan menurut survey awal yang di lakukan pada konsumen PT CIFO Bandung adalah sebagai berikut :

Tabel 1.2
Hasil survey awal

No	Pertanyaan	Ya		Tidak	
		F	%	F	%
1.	Fasilitas perusahaan lengkap	20	66,7	10	33,3
2.	Keahlian karyawan baik	17	56,7	13	43,3
3.	Karyawan CIFO sopan dalam memperlakukan anda	19	63.3	11	36,7
4.	Karyawan CIFO ramah	21	70	9	30
5.	Karyawan tidak sibuk sendiri dalam melayani anda	10	33,3	20	66,7
6.	Kecepatan penanganan keluhan secara individual	7	23,3	23	76,7
7.	Informasi di dapatkan dengan mudah dan jelas	18	60	12	40
8.	Pemberian pelayanan yang utama dan unggul tanpa diskriminasi	11	36,7	19	63,3
9.	Selalu bertanggung jawab apabila terjadi kesalahan	22	73,3	8	26,7
10.	Karyawan mampu melayani anda dengan baik	6	20	24	80

Dari hasil survey awal yang dilakukan terhadap beberapa konsumen PT CIFO dapat diambil kesimpulan bahwa fenomena yang terjadi di perusahaan mengenai pelayanan daya tanggap *(responsiveness)*, yaitu karyawan terkadang sibuk saat melayani konsumen 33,3 % dan lambat dalam menangani keluhan konsumen secara individual 23,3%. Fenomena mengenai kehandalan *(reliability)*, yaitu pemberian pelayanan yang utama dan unggul tanpa diskriminasi 36,7% dan fenomena mengenai jaminan *(assurance)* yaitu karyawan terkadang tidak mampu melayani konsumen dengan baik 80% . Dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan di PT CIFO Bandung dalam unsur tangible dan emphaty-nya baik, tetapi lemah dalam unsur reliability, assurance dan responsiveness. Dan unsur kualitas pelayanan yang paling lemah yaitu unsur responsiveness.

Keluhan yang sering di hadapi oleh perusahaan adalah gangguan koneksi internet dan penanganan perbaikan tersebut tidak bisa di lakukan dengan cepat. Karena kualitas pelayanan sangat penting bagi perusahaan, maka saya tertarik untuk melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan di PT CIFO Bandung. Dari uraian latar belakang di atas, untuk dapat meneliti lebih dalam mengenai kualitas layanan jasa maka penulis merasa tertarik untuk mengambil judul "*Analisis Kualitas Pelayanan di PT Citra Jelajah Informatika Bandung*."

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

PT Citra Jelajah Informatika (CIFO) merupakan salah satu perusahaan penyedia layanan solusi ICT (Information and Communication Technology). Perusahaan dituntut untuk siap menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat dengan perusahaan-perusahaan lain. Dalam persaingan bisnis yang bebas ini, syarat agar suatu perusahaan dapat sukses dalam persaingan tersebut adalah berusaha mencapai tujuan untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Salah satu cara agar tujuan tersebut tercapai adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik. Berdasarkan survey awal dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan di PT CIFO Bandung dalam unsur reliability, assurance dan responsivenessnya kurang baik. Dan unsur kualitas pelayanan yang paling buruk yaitu unsur responsiveness.

1.2.2 Rumusan Masalah

Adapun penulis mengambil rumusan masalah pada latar belakang diatas adalah sebagai berikut:

- Bagaimana tanggapan responden atas kualitas pelayanan di PT CIFO Bandung

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mencari, mengumpulkan data – data dan mendapatkan informasi sebagai bahan dalam penelitian yang berhubungan dengan judul di atas yaitu analisis kualitas pelayanan pada PT CIFO di Bandung.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

- Untuk mengetahui tanggapan responden atas kualitas pelayanan (*Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness, dan Assurance*) pada PT CIFO di Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kegunaan bagi penulis dan bagi perusahaan ataupun lembaga yang diteliti.

1. Bagi perusahaan ataupun lembaga yang diteliti

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan informasi dan masukan yang berarti, untuk menyempurnakan penerapan mengenai *service quality /* kualitas pelayanan pada PT CIFO di Bandung.

2. Pihak Lain

   Hasil ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber informasi yang dapat bermanfaat bagi pihak lain terutama untuk mengetahui lebih jauh mengenai kualitas pelayanan pada PT CIFO di Bandung**.**

1.4.2 Kegunaan Akademis

1. Memberikan sumbangan konseptual bagi perkembangan ilmu ekonomi dalam bidang manajemen pemasaran khususnya mengenai penerapan kualitas pelayanan pada PT CIFO di Bandung.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi, khususnya untuk mengkaji topik-topik yang berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini.
3. Untuk penulis sendiri, merupakan tambahan pengetahuan tentang kualitas pelayanan pada PT CIFO di Bandung.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan PT CIFO di Bandung. Waktu penelitian dari bulan Oktober 2012 – Desember 2012.

Tabel 1.3

Jadwal Penelitian

NO	Kegiatan	Bulan/Tahun					
		Oktober	Nopember	Desember	Januari	Februari	Maret
		2012	2012	2012	2013	2013	2013
1	Pra Survei						
2	Usulan Penelitian						
3	Pengambilan Data						
4	Analisis Data						
5	Bimbingan						
6	Penyusunan Laporan						