BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

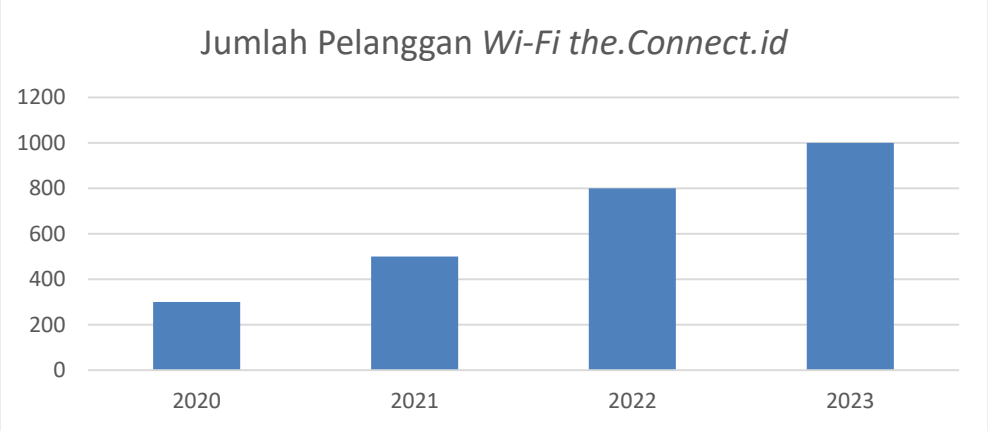
Teknologi pada masa sekarang sudah menjadi kebutuhan utama masyarakat. Ketika kita tidak mengikuti perubahan-perubahan yang terus maju, kita akan tertinggal baik dari segi informasi atau gaya hidup. Perkembangan pesat dalam sisi teknologi membuat masyarakat melakukan berbagai hal yang dibantu oleh teknologi terbaru dan tercanggih, salah satu yang tidak bisa lepas dari kehidupan sehari-hari masyarakat adalah internet, Penggunaan internet sudah merambah dalam memenuhi kebutuhan manusia serta memudahkan dalam mendapatkan informasi terbaru dengan cepat bahkan luas hingga ke luar negara. Salah satu dari internet yang banyak digunakan masyarakat adalah pemasangan *Wi-Fi,* yaitu internet tanpa sambungan kabel. *Wi-Fi* banyak digunakan pada berbagai tempat, seperti kantor, sekolah, tempat kumpul bahkan angkutan massal seperti kereta listrik (KRL).

Koneksi *Wi-Fi* ini dapat menghubungkan jaringan baik komputer, laptop, smartphone dan juga televisi digital. Membantu masyarakat mengakses internet dengan lebih mudah dari berbagai tempat dengan menggunakan *Hot Spot* dan dapat melakukan transfer data dengan cepat dan aman. Hal ini menjadi alasan pemasangan *Wi-Fi* meningkatkan pesat dan disukai masyarakat. Teknologi *Wi-Fi* ini juga menjadi pilihan dikarenakan lebih terjangkau untuk keuangan masyarakat dan penggunaan yang memudahkan berbagai kegiatan masyarakat. Dengan meningkatnya pemakaian *Wi-Fi,* banyak bermunculan penyedia jasa yang menawarkan pemasangan internet *Wi-Fi* hingga seluruh Indonesia. Tekhusus untuk daerah Kota Depok, salah satu perusahaan penyedia jasa *Wi-Fi* yang cukup terkenal dan sudah banyak digunakan adalah milik PT. Rawa Wima Nusantara dengan nama *Wi-Fi* "*the.Connect.id*".

Layanan *Wi-Fi* dari "*the.Connect.id*" menjadi pilihan masyarakat Kota Depok khususnya bagian Depok II Tengah. Theconnect.id ini dimiliki oleh PT. Rama Wima Nusantara, perusahaan yang diinisiasi oleh Mawan Sapto, Wije Kumar, dan Budi. PT. Rama Wima Nusantara merupakan *Corporate Business Solution* yang berdiri sejak tahun 2014. PT. Rama Wima Nusantara atau biasa disebut RWN memiliki tujuan jangka panjang untuk dapat "Menjadi one-stop solution provider untuk

pembangunan, pengelolaan, dan pengembangan jaringan telekomunikasi kabel dan nirkabel terkemuka dan terpercaya di Indonesia. Dengan tujuan jangka panjang tersebut membuat RWN selalu mengoptimalkan pelayanan pada salah satu jasanya di bidang penyedia *Wi-Fi* "*the.Connect.id*", baik untuk pelanggan individu seperti masyarakat bahkan pelanggan besar seperti pemerintahan, kampus dan pengguna lainnya yang memberikan kepercayaan untuk menggunakan jasa *Wi-Fi* milik PT. Rama Wima Nusantara. Selain memiliki jaringan *Wi-Fi "the.Connect.id"*, PT. Rama Wima Nuasantara juga memiliki pelayanan jasa pada bidang lainnya. Seperti pemasangan kamera pengawas (CCTV), pemasangan jalur radio dan lain sebagainya. Namun, untuk daerah Depok II Tengah dan beberapa pelanggan lain, pemasangan *Wi-Fi* adalah yang mereka gunakan.

Wi-Fi "*the.Connect.id*" ini memiliki keunggulan tidak hanya dari segi kecepatan jaringan tetapi juga keunggulan dari segi pelayanan. Teknisi yang bekerja memberikan pekerjaan yang terbaik tanpa membuat pengguna merasa tidak nyaman akibat hasil kerja. Hal tersebut membuat merek *Wi-Fi* "*the.Connect.id*" mempunyai citra yang baik di mata pengguna bahkan masyarakat sekitar. Oleh sebab itu, faktor ini juga membantu *Wi-Fi* "*the.Connect.id*" dikenal oleh masyarakat yang lebih luas. Tentu semua itu tidak digapai secara mudah oleh RWN, tetap melalui proses dan keadaan turun-naik kepercayaan masyarakat pada awal mula berkembangnya *Wi-Fi* "*the.Connect.id*" ini. Namun, segala tantangan yang dilalui tidak menjadikan "*the.Connect.id*" melemah, melainkan "*the.Connect.id*" selalu berusaha memberikan yang terbaik bagi segala pihak dan membuat *Wi-Fi* "*the.Connect.id*" mejadi pilihan masyarakat, dapat dilihat pada diagram dibawah ini:



Sumber: PT. Rama Wima Nusantara (2024)

Selain memiliki tujuan yang baik, *Wi-Fi* "*the.Connect.id*" ini memiliki harga yang terjangkau oleh masyarakat, terutama masyarakat menegah ke bawah. Harga dapat memengaruhi pilihan masyarakat terhadap sesuatu baik kebutuhan pokok dan lain-lain. Oleh karena itu, PT. Rama Wima Nusantara mengusahakan memberikan yang terbaik untuk para pengguna *Wi-Fi* "*the.Connect.id*" dengan nominal harga yang tidak merogoh kocek terlalu dalam. Faktor harga ini juga membuat para calon pengguna akhirnya memutuskan untuk menggunakan *Wi-Fi* "*the.Connect.id*". PT. Rama Wima Nusantara memastikan bahwa harga *Wi-Fi* milik mereka tidak berubah secara mendadak ketika melakukan pembayaran selanjutnya dan RWN akan selalu menjaga kualitas pelayanan *Wi-Fi* "*the.Connect.id*". Namun, terdapat sebagian masyarakat yang masih beranggapan bahwa harga yang ditetapkan oleh *Wi-Fi "the.Connect.id"* cukup mahal.

Hal lain yang dapat menjadi keunggulan *Wi-Fi* milik PT. Rama Wima Nusantara adalah kualitas jasa para teknisinya. Banyak keluhan masyarakat mengenai teknisi dari jasa internet yang melakukan pekerjaan kurang rapih ketika pemasangan kabel baik pada tiang internet atau kabel yang melalui rumah para warga. Teknisi *Wi-Fi "the.Connect.id"* selalu memperhatikan tata letak kabel agar tidak berantakan dan mengganggu alur kabel lainnya serta posisi kabel yang melintasi rumah warga diusahakan tidak mengganggu kenyamanan pemilik rumah. PT. RWN menjamin hasil akhir yang dikerjakan teknisi rapih, aman dan terbaik. Walapun terkadang ada hasil pekerjaan yang dinilai belum maksimal oleh pelanggan, sehingga masih menimbulkan keluhan. *Wi-Fi* "*the.Connect.id*" tetap akan berupaya agar citra baik yang tertanam di masyarakat atau pemerintah dan memiliki harga terjangkau serta kualitas jasa teknisi yang terbaik dapat memberikan kepuasan para pengguna. Kepuasan pengguna yang bukan sekedar dalam jangka pendek, melain jangka panjang bahkan membuat pengguna menjadi marketing secara tidak langsung bagi PT. Rama Wima Nusantara. Kepuasan pengguna inilah yang akan selalu di jaga oleh perusahaan untuk terjalin hubungan baik dengan pelanggan dengan tujuan jangka panjang agar dapat mempertahankan pilihan pelanggan tetap pada *Wi-Fi* "*the.Connect.id*". Sesulit apapun membuat pelanggan merasa puas adalah kekuatan *Wi-Fi* "*the.Connect.id*". Sehingga tetap tegar walau ekspetasi pelanggan yang berbeda-beda terkadang membuat pelanggan merasa belum terpenuhi. Tentu *Wi-Fi* "*the.Connect.id*" berusaha untuk kepuasan pelanggan dapat terjaga dan akan membuat pelanggan melakukan pemasangan berkelanjutan bahkan menambah Mbps.

Dan harga yang ditetapkan untuk menambah kecepatan jaringan juga termasuk kategori terjangkau masyarakat sehingga tidak menyulitkan para pelanggan.

Berdasarkan keseluruhan penjelasan diatas, bahwa masyarakat cenderung memilih suatu produk *Wi-Fi* karena reputasi yang sudah baik di masyarakat sekitar dan mempertimbangkan harga yang ditetapkan perusahaan dengan kualitas jasa teknisi yang diberikan, barulah masyarakat mantap untuk menggunakan jasa dari *Wi-Fi* tersebut. Dengan mengingat bahwa *Wi-Fi* "*the.Connect.id*" sudah termasuk *brand* lokal yang cukup terkenal di Kota Depok dengan sudah berdistribusi hampir ke seluruh wilayah Kota Depok, bahkan beberapa pengguna di luar Kota Depok. *Wi-Fi* "*the.Connect.id*" mendapat permintaan yang meningkat cukup baik dari para pengguna baik masyarakat dan lembaga lainnya. Penulis memilih *Wi-Fi* "*the.Connect.id*" sebagai produk yang memiliki pengaruh yang baik di masyarakat, harga murah dan kualitas jasa yang sudah terpercaya dari kepuasan para pengguna menjadikan merek *Wi-Fi* "*the.Connect.id*" memiliki posisi yang kuat di Depok II Tengah. *Wi-Fi* "*the.Connect.id*" memperluas jaringan di seluruh Kota Depok agar menjadi keyakinan di masyarakat untuk tidak ragu melakukan pemasangan internet *(Wi-Fi)* milik "*the.Connect.id*". Maka dari itu penulis memilih penelitian dengan judul "**Pengaruh Harga dan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna *Wi-Fi* "*The.Connect.id*" Kota Depok**".

1.2. Identifikasi Masalah

Penulis mengidentifikasikan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Harga yang ditetapkan *Wi-Fi* "*the.Connect.id*" masih dianggap mahal oleh sebagian masyarakat.
2. Harga yang ditetapkan setiap bulan tetap sama sehingga tidak menimbulkan protes pengguna akibat perubahan harga setiap pembayaran bulan berikutnya.
3. Pelayanan pemasangan dan perbaikan *Wi-Fi* dilakukan dengan memberikan teknisi ahli yang terbaik.
4. Beberapa pelayanan yang diberikan oleh "*the.Connect.id*" terkadang belum maksimal, sehingga masih terdapat beberapa keluhan dari pelanggan
5. Kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan terhadap hasil yang diberikan ada yang belum sepenuhnya memenuhi ekspetasi pelanggan.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan hasil dari masalah yang terindentifikasi pada *Wi-Fi* milik "*the.Connect.id*" menunjukkan beberapa masalah yang ada. Sebagai antisipasi melebarnya penelitian diluar kehendak, maka penulis memberi batasan untuk masalah agar lebih dibahas secara terperinci dan jelas. Dengan harapan masalah dapat terselesaikan dengan lebih terarah. Oleh karena itu, penulis membatasi penelitian ini hanya pada pengaruh harga dan kulitas jasa terhadap kepuasan pelanggan pengguna *Wi-Fi* "*the.Connect.id*" di Kota Depok.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian pengaruh harga dan kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan pemakai *Wi-Fi* "*the.Connect.id*", maka dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah secara simultan harga dan kualitas jasa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan *Wi-Fi* "*the.Connect.id*" di Kota Depok?
2. Apakah secara parsial harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan *Wi-Fi* "*the.Connect.id*" di Kota Depok?
3. Apakah secara parsial kualitas jasa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan *Wi-Fi* "*the.Connect.id*" di Kota Depok?

1.5. Tujuan Penelitian

Melihat rumusan masalah di atas, maka penelitian ini mempunyai tujuan yang ingin ketahui dan beberapa tujuanyang dapat penulis sampaikan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah secara simultan harga dan kualitas jasa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan *Wi-Fi* "*the.Connect.id*" di Kota Depok.
2. Untuk mengetahui apakah secara parsial harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan *Wi-Fi* "*the.Connect.id*" di Kota Depok.
3. Untuk mengetahui apakah secara parsial kualitas jasa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan *Wi-Fi* "*the.Connect.id*" di Kota Depok.

1.6. Manfaat Penelitian

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, maka penelitian ini akan memberikan beberapa manfaat sebagai berikut :

1. Dapat menjadi acuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan *Wi-Fi* para penyedia layanan internet khususnya PT. Rama Wima Nusantara.
2. Sebagai penambah ilmu pengetahuan khususnya pada bagian manajemen pemasaran serta pelengkap teori-teori yang sudah ada dan di kaji, khususnya yang berkaitan dengan citra merek, harga, kualitas jasa dan kepuasan pelanggan.
3. Sebagai penambahan wawasan bagi semua pihak terutama penulis, khususnya di bidang manajemen pemasaran.

1.7. Sistematika Penulisan

Untuk pemahaman laporan ini dengan lebih lanjut, maka penulis merangkum materi yang tertera pada isi laporan ini. Materi dibagi menjadi beberapa subbab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi tentang teori-teori dari pengertian dan definisi yang dikutip dari berbagai buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan ini serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Berisi tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, deifinisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam menyusun penelitian ini.