

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME FIBER PADA PT.TELKOM KOTA PALANGKA RAYA PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

*The Influence of Service Quality on Indihome Fiber Customer Satisfaction at PT. Telkom
City of Palangka Raya, Central Kalimantan Provinc*

Muhamad Yusuf^{*}
Silvia Nika

Universitas Muhammadiyah
Palangkaraya, Palangka Raya,
Central Kalimantan, Indonesia

email:

yusuf.quratayun@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Fiber Pada PT.Telkom Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan Angket (kuesioner), jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 332 orang pelanggan indihome fiber yang ada di Kota Palangka Raya. Teknik pengambilan sampel adalah menggunakan teknik Random Sampling atau sampel acak dan teknik analisis yang digunakan untuk mengolah data adalah dengan teknik analisis korelasi product moment.

Hasil analisis dengan menggunakan Product Moment didapat nilai Rxy sebesar 0,984. Nilai ini dibandingkan dengan nilai tabel tentang interpretasi termasuk dalam kategori sangat kuat. Nilai tersebut berada antara 0,80-1,000, hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh yang nyata dan positif Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Fiber Pada PT.Telkom Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah.

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan,
Kepuasan Pelanggan

Keywords:

Service quality
Customer satisfaction

Accepted

January 2017

Published

April 2017

Abstract

The purpose of this study was to determine how much influence the Service Quality on Indihome Fiber Customer Satisfaction At PT Telkom Telangka Raya Province of Central Kalimantan. The method used in this study is a quantitative method. Data collection techniques using questionnaires (questionnaires), the number of samples in this study were 332 indihome fiber customers in the City of Palangka Raya. The sampling technique is using Random Sampling techniques or random samples and the analysis technique used to process data is by-product moment correlation analysis techniques.

The results of the analysis using Product Moment obtained a Rxy value of 0.984. This value is compared with the table value about the interpretation included in the very strong category. This value is between 0.80-1,000, this shows that Service Quality has a real and positive influence on Indihome Fiber Customer Satisfaction at PT Telkom Telangka Raya City of Central Kalimantan Province.

PENDAHULUAN

Dalam era saat ini persaingan sangat kompetitif dalam segala bidang tidak terkecuali dalam bidang telekomunikasi dan informasi. Sejalan dengan pesatnya pertumbuhan ekonomi Indonesia dan perkembangan jaman, tuntutan terhadap pelayanan jasa telekomunikasi semakin meningkat pula. Sehingga PT. Telkom harus mampu melayani kebutuhan masyarakat dan memberikan kepuasan kepada para pelanggan agar tetap setia dengan cara meningkatkan jumlah satuan sambungan dan mutu dari fasilitas yang diberikan,

meningkatkan keramahan dalam pelayanan, selalu memberikan informasi terbaru mengenai produk-produk yang ditawarkan oleh PT. Telkom dalam bidang telekomunikasi, serta cepat dalam menanggapi dan menangani keluhan pelanggan PT. Telkom. Semakin ketatnya persaingan menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan dari pada yang dilakukan oleh perusahaan pesaing. Dengan demikian, hanya perusahaan yang berkualitas yang dapat bersaing dan menguasai pasar.

Indihome Fiber merupakan layanan digital terdepan menggunakan teknologi fiber optic yang menawarkan layanan Triple Play yang terdiri dari Internet Fiber, Telepon Rumah dan TV Interaktif (UseeTV). Indihome Fiber juga menawarkan layanan Dual Play yang terdiri Internet Fiber dan Telepon Rumah. Produk indihome ini memiliki bermacam keunggulan dibandingkan dengan produk yang lain, baik itu dari layanan internet, layanan useeTV maupun layanan telepon rumah.

Dalam hal ini agar pelanggan tetap setia dan merasa puas maka PT.Telkom memberikan kualitas jasa yang baik kepada para pelanggan indihome yang ada di Kota Palangka Raya ini dengan memberikan pelayanan yang baik dan tidak mengecewakan serta bisa menyelesaikan dengan cepat segala permasalahan dan keluhan dari para pelanggan. Namun yang sering kali terdengar keluhan pelanggan Indihome di Kota Palangka Raya yaitu terjadi gangguan internet indihome, keluhan pelanggan sering lambat ditanggapi maupun ditangani, penanganan gangguan lambat dari pihak PT. Telkom, masyarakat khususnya calon pelanggan indihome kecewa kepada PT. Telkom karena sering kali lambat dalam melayani permohonan pasang baru, PT.Telkom tidak menjelaskan secara tuntas alasan-alasan lamanya permohonan dapat terpenuhi, penurunan kecepatan internet secara tiba-tiba, harga atau biaya tidak sesuai dengan informasi sehingga pelanggan merasa kurang puas.

Menurut Ibrahim (Hardiyansyah, 2011:40), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Menurut Fandy Tjiptono (Hardiyansyah, 2011:53), dimensi atau ukuran kualitas pelayanan yaitu :

1. Bukti Langsung (Tangibles), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

2. Keandalan (reliability), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
3. Daya Tanggap (responsiveness), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (assurance), mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keraguan-raguan.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Menurut Nasution (2004:50), kepuasan pelanggan merupakan tanggapan perilaku, berupa evaluasi purnabeli pelanggan terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakannya (kinerja produk) dibandingkan dengan harapan atau ekspektasi terhadap produk atau jasa tersebut. Menurut Daryanto dan Ismanto Setyobudi (2014:53), berdasarkan studi literature terdapat lima driver utama kepuasan pelanggan yaitu :

a. Kualitas Produk

Pelanggan akan merasa puas apabila membeli dan menggunakan produk yang ternyata memiliki kualitas yang baik.

b. Harga

Untuk pelanggan yang sensitif, harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan value of money yang tinggi. Bagi pelanggan yang tidak sensitif terdapat harga, komponen harga relatif tidak penting bagi mereka.

c. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan sangat tergantung pada tiga hal yaitu sistem, teknologi dan manusia. Faktor manusia ini memegang kontribusi sebesar 70%. Tidak mengherankan, kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Pembentukan sikap dan perilaku yang seiring dengan keinginan perusahaan menciptakan, bukanlah pekerjaan mudah.

d. Faktor Emosional

Untuk beberapa produk yang berhubungan dengan gaya hidup, seperti mobil, kosmetik dan pakaian, faktor emosional menempati tempat yang penting untuk menentukan kepuasan pelanggan.

e. Biaya dan Kemudahan

Pelanggan akan semakin puas apabila relatif murah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

METODOLOGI

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, karena data akan diambil dalam bentuk angka dan diproses secara statistik. Menurut Daniel Mujis dalam Uhar Suharsaputra (2012 : 49), metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang dimaksudkan untuk menjelaskan fenomena dengan menggunakan data - data numerik, kemudian dianalisis yang umumnya menggunakan statistik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk menunjang kepuasan pelanggan, maka salah satu upaya yang dilakukan oleh setiap perusahaan khususnya perusahaan yang bergerak dibidang jasa seperti PT. Telkom, kualitas pelayanan sangat diperlukan dalam penyediaan dan pemberian produk atau jasa. Sebab dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan maka akan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa, memuaskan kebutuhan pelanggan berarti perusahaan harus memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan. Apabila kualitas jasa yang diberikan dimata pelanggan buruk, maka harapan pelanggan terhadap jasa tersebut akan buruk juga. Sebab kepuasan pelanggan merupakan perasaan puas yang didapat oleh pelanggan karena mendapatkan barang atau jasa sesuai dengan apa yang diharapkan dari penyedia barang atau jasa.

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan yang diberikan PT. Telkom memberikan pengaruh positif dan nyata terhadap kepuasan pelanggan indihome fiber. Hal ini didasarkan dari perhitungan pengujian hipotesis dengan menggunakan rumus korelasi product moment didapat nilai r_{xy} sebesar 0,984, yang artinya memberikan pengaruh sangat kuat.

Ini berarti kepuasan pelanggan indihome terpenuhi tergantung dari baik atau buruknya kualitas pelayanan yang diberikan PT. Telkom. Adapun deskripsi hasil dari penelitian dilihat dari kualitas pelayanan (variabel X) yang di tandai dengan bukti langsung (tangible) di PT. Telkom Kota Palangka Raya bahwa pelanggan sudah merasa puas. Ini membuktikan bahwa pelanggan indihome fiber merasa nyaman dengan fasilitas tempat layanan yang tersedia. Hal ini dapat dilihat dari ruangan layanan yang bersih, adanya pendingin ruangan (AC), tidak ada sampah sedikit pun yang berserakan, dan tersedia kursi duduk yang empuk tempat menunggu antrian yang dapat dirasakan secara langsung oleh pelanggan indihome fiber. Kemudian dilihat dari indikator keandalan (reliability) bahwa responden lebih banyak menilai puas. Hal ini membuktikan jika karyawan PT. Telkom Kota Palangka Raya tanggap terhadap keluhan dari pelanggan dan bersungguh-sungguh dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Selain itu, dilihat dari indikator daya tanggap (responsiveness) bahwa sebagian responden menilai puas dan kurang puas. Hal ini membuktikan bahwa petugas pemberi layanan di PT. Telkom Kota Palangka Raya mampu menangani masalah atau pun keluhan yang dihadapi oleh para pelanggan indihome fiber. Namun, karyawan di PT. Telkom Kota Palangka Raya kurang cepat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sehingga pelanggan banyak yang merasa kurang puas.

Adapun dilihat dari indikator jaminan (assurance) bahwa responden menilai puas. Hal ini membuktikan bahwa karyawan di PT. Telkom Kota Palangka Raya jujur dan cermat dalam memberikan pelayanan kepada

pelanggan. Selanjutnya, dilihat dari indikator empati bahwa responden menilai puas. Hal ini membuktikan karyawan di PT. Telkom Kota Palangka Raya adil dan berusaha yang terbaik dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Karyawan memberikan pelayanan yang sama terhadap semua pelanggan sesuai dengan nomor antrian, tanpa membedakan pelanggan satu dengan yang lain.

Untuk kepuasan pelanggan (variabel Y) yang dilihat dari indikator kualitas produk bahwa responden menilai kurang puas. Hal ini membuktikan bahwa pelanggan merasa kurang puas dengan kualitas produk yang diberikan oleh PT. Telkom Kota Palangka Raya karena tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Kemudian dilihat dari indikator harga, responden menilai tidak puas. Hal ini membuktikan bahwa pelanggan tidak puas dengan biaya administrasi pemasangan dan harga paket layanan indihome fiber yang diberikan oleh PT. Telkom Kota Palangka Raya. Selain itu, dilihat dari indikator kualitas pelayanan responden menilai puas. Hal ini membuktikan bahwa pelanggan puas dengan kenyamanan, kebersihan dan kelengkapan fasilitas ruang tunggu pelayanan indihome fiber serta keramahan karyawan dalam melayani pelanggan. Selanjutnya dilihat dari indikator faktor emosional, responden menilai puas dan tidak puas. Hal ini membuktikan bahwa ada sebagian pelanggan yang puas dan sebagian pelanggan yang tidak puas dengan produk indihome fiber. Namun untuk pelayanan yang diberikan oleh PT. Telkom Kota Palangka Raya sebagian besar pelanggan merasa puas. Terakhir dilihat dari indikator biaya dan kemudahan, sebagian responden menilai tidak puas dan puas. Hal ini membuktikan bahwa pelanggan tidak puas dengan biaya yang diberikan oleh PT. Telkom. Akan tetapi pelanggan puas dengan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan atau produk.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif dan nyata terhadap kepuasan pelanggan indihome fiber pada PT. Telkom Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah. Berdasarkan hasil pembahasan kualitas pelayanan (variabel X) didapat bahwa indikator bukti langsung (tangible), keandalan (reliability), jaminan (assurance) dan empati mendapat jawaban puas dari responden. Sedangkan indikator daya tanggap (responsiveness) mendapat jawaban kurang puas dari responden. Hal ini berarti pelanggan merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Telkom Kota Palangka Raya, akan tetapi untuk indikator daya tanggap dalam hal ini tentang kemampuan petugas pemberi layanan dalam menangani masalah pelanggan dan kecepatan karyawan PT. Telkom dalam memberikan pelayanan pelanggan kurang puas.

Sedangkan kepuasan pelanggan (variabel Y) didapat bahwa indikator kualitas produk mendapat jawaban kurang puas dari responden. Indikator harga mendapat jawaban tidak puas, indikator kualitas pelayanan dan indikator faktor emosional mendapat jawaban puas serta indikator biaya dan kemudahan mendapat jawaban puas dan tidak puas. Hal ini berarti pelanggan kurang puas dengan kualitas produk yang diberikan oleh PT. Telkom Kota Palangka Raya dan dari segi harga pelanggan merasa tidak puas. Ini membuktikan jika pelanggan kurang setuju dengan kualitas produk dan harga yang diberikan oleh PT. Telkom.

Adapun untuk dilihat dari segi kualitas pelayanan dan faktor emosional dalam pelayanan yang diberikan oleh PT. Telkom Kota Palangka Raya pelanggan sudah merasa puas, ini membuktikan jika dari segi kualitas pelayanan dan faktor emosional yang diberikan oleh PT. Telkom Kota Palangka Raya sudah baik. Sedangkan dari segi biaya dan kemudahan sebagian pelanggan merasa puas dan sebagian pelanggan merasa tidak puas. Untuk biaya yang diberikan oleh PT. Telkom Kota Palangka Raya pelanggan merasa tidak puas karena

masih belum murah, dan untuk kemudahan dalam mendapatkan pelayanan atau produk pelanggan sudah merasa puas. Ini membuktikan jika dari segi kemudahan mendapatkan pelayanan atau produk di PT.Telkom Kota Palangka Raya sudah baik.

Sehingga, perlunya adanya peningkatan kualitas pelayanan oleh PT. Telkom Kota Palangka Raya dalam melayani pelanggan indihome fiber. Khususnya dalam kemampuan petugas menangani masalah pelanggan dan kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan indihome fiber Kota Palangka Raya. Kemudian, perlu adanya perbaikan dan peningkatan kualitas produk oleh PT.Telkom agar tidak terlalu sering gangguan jaringan internet indihome fiber seperti yang sering dikeluhkan oleh pelanggan selama ini. Serta, Perlu adanya pertimbangan harga lebih murah dan terjangkau oleh PT.Telkom agar pelanggan tidak merasa kecewa jika produk yang ditawarkan tidak sesuai dengan harapan pelanggan.

REFERENSI

- Alma, Buchari, 2014. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Daryanto, dkk, 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiyansyah,2005. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dinamis, Indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Lupiyoadi, Rambat, 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nasution, 2001. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nasution, 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor Selatan: Ghalia Indonesia.
- Sedarmayanti,2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi,dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Bandung.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa (Desain Servqual,QFD,dan Kano Disertai contoh aplikasi dalam Kasus Penelitian)*. Jakarta: Permata Puri Media.