

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di Indonesia, sektor jasa provider internet atau operator seluler mengalami pertumbuhan setiap tahunnya. Pertumbuhan ini didorong oleh beragamnya kebutuhan internet yang dipergunakan dalam keseharian, baik dalam dunia bisnis, pendidikan, sosial media dan lain sebagainya. Penggunaan jaringan internet saat ini sudah menjadi sebuah kebutuhan khusus bagi setiap orang. Berdasarkan hasil survei Asosiasi Penyelenggaraan Jasa Internet Indonesia (APJII) menjelaskan bahwa pengguna internet di Indonesia mencapai angka 215,63 juta orang pada periode 2022-2023. Jumlah ini mengalami peningkatan 2,67% dari periode sebelumnya 2021-2022, yaitu 210,03 juta orang. Jumlah pengguna internet tersebut mencapai angka 78,19% dari total populasi Indonesia sebanyak 275,77 juta jiwa. Persentasenya lebih tinggi 1,17% dibandingkan pada 2021-2022 yaitu 77,02% (Sadya, 2023).

Seiring dengan berkembangnya zaman semakin berkembang pula teknologi terutama pada teknologi telekomunikasi. Perkembangan teknologi telekomunikasi tidak terlepas dari penggunaan jaringan internet yang mampu menghubungkan semua orang di dunia maya dengan mudah berinteraksi satu sama lain. Menurut laporan Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2021, 62,10% penduduk Indonesia telah mengakses internet dan di tahun 2022 mengalami kenaikan menjadi 66,48%. Dengan semakin tingginya angka penggunaan jaringan internet, maka perusahaan-perusahaan layanan operator seluler atau provider internet juga ikut mengalami perkembangan yang sangat pesat dalam memperbaiki kualitas dari jaringan selulernya masing-masing. Pada tahun 2021 tercatat 611 perusahaan penyedia layanan internet (*Internet Service Provider/ISP*) dan pada tahun 2022 jumlahnya meningkat menjadi 828 perusahaan.

Smartfren dan XL merupakan dua *brand* terkemuka di Indonesia yang menyediakan layanan operator seluler. Smartfren merupakan salah satu layanan telekomunikasi yang terdepan di Indonesia. PT. Smartfren Telecom Tbk dulunya bernama PT. Mobile-8 Telecom Tbk yang didirikan pada tanggal 2 Desember 2002 dan memulai kegiatan usahanya pada tanggal 8 desember 2003. Sebagai operator

CDMA (*Code Division Multiple Access*) yang menyediakan layanan jaringan internet dengan jangkauan full 4G dimana saja. Pada tahun 2015 Smartfren meluncurkan layanan 4G Lite Advance pertama di Indonesia dan pada awal tahun 2016, Smartfren tercatat sebagai perusahaan telekomunikasi pertama di Indonesia yang menyediakan layanan *Voice over LTE* (VoLTE) secara komersial. Produk-produk yang dikeluarkan oleh Smartfren adalah Smartfren elite pascabayar, eSIM Exclusive, Bundling, eSIM Kompatibel, Kartu perdana dan paket roaming internasional dan lain lain (Smartfren, 2023).

PT. XL Axiata Tbk adalah salah satu operator selular yang bersaing di pasar Indonesia. PT. XL Axiata sebelumnya bernama PT. Excelcomindo Pratama, beroperasi secara komersial pada tanggal 8 Oktober 1996. XL Axiata menawarkan produk dan layanan untuk memenuhi kebutuhan jasa telekomunikasi selular jenis GSM (*Global System for Mobile*), XL Prabayar, XL Pasca Prabayar, XL Prioritas, XL Home, XL Satu, XL Pass, XL Roaming Combo, XL Business Solutions, AXIS, Live on dan lain-lain (Axiata, 2023). Smartfren dan XL merupakan perusahaan telekomunikasi selular terkemuka di Indonesia yang memiliki jangkauan jaringan dan layanan yang luas di seluruh Indonesia.

Berikut ini adalah data operator selular atau provider yang paling banyak digunakan di Indonesia berdasarkan survei pada Januari 2023 yang dilakukan oleh APJII dengan jumlah 8.510 responden yang terdapat di 38 provinsi Indonesia. Menggunakan teknik *multistage random sampling* dan wawancara menggunakan kuesioner dan memiliki *margin of error* 1,14% , dengan tingkat kepercayaan yaitu 95% (Ahdiat, 2023).

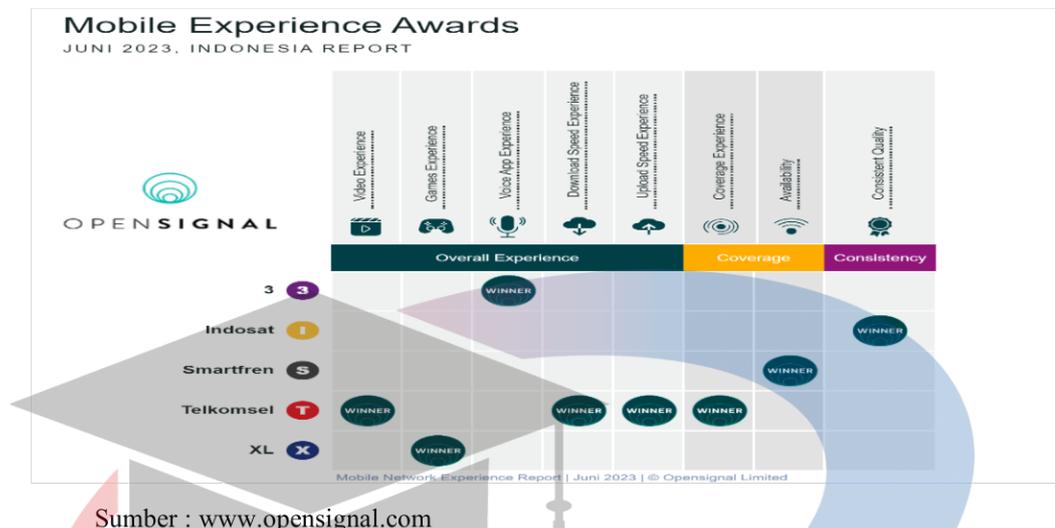
Tabel 1. 1 Data Survei Operator Selular

No	Nama	Nilai/Persentase Responden
1	Telkomsel/Simpaty/Halo	40,27
2	Indosat Ooredoo/Three	33,4
3	XL Axiata/Axis	21
4	Smartfren	5,32

Sumber : databoks.katadata.co.id

Dari data survei diatas XL dan Smartfren menjadi urutan terakhir dari lima operator selular terkemuka di Indonesia. Hal ini menjadi salah satu pendorong bagi Smartfren dan XL untuk semakin meningkatkan mutu, kualitas produk, dan meningkatkan kualitas layanan yang lebih baik. Berikut ini merupakan hasil laporan

dari *opensignal* yang membagikan pengalaman jaringan seluler di Indonesia, Juni 2023.



Gambar 1. 1 Mobile Experience Awards

Berdasarkan data diatas Smartfren unggul dalam jangkauan ketersediaan jaringan 4G dan XL unggul dalam pengalaman bermain game. Untuk hasil data yang lebih jelas dari gambar diatas berikut ini disajikan hasil dalam tabel dibawah ini.

Tabel 1. 2 Mobile Experience Awards

Mobile Network Experience		Tri	Indosat	Smartfren	Telkomsel	XL
Overall Experience	Video Experience (0-100)	57,8	57,3	46,4	60,4	55,2
	Games Experience (0-100)	70,6	69,6	67,6	70	73,1
	Voice App Experience (0-100)	78,5	77,8	76,9	77,6	78
Download Speed Experience (Mbps)	Download Speed Experience	15,3	15,3	12,6	22	21,1
	Upload Speed Experience	8,5	8,3	1,9	9,5	7,7
	Coverage	Coverage Experience 4G (0-10)	4,9	4,9	2,3	8,9
Availability 4G		96,3	96,3	98,5	94,8	96,3
Consistency	Consistent Quality	58,2	61,5	34,1	60,6	59,3

Sumber : www.opensignal.com

Dari tabel diatas dapat dilihat, Smartfren unggul dalam ketersediaan 4G (*availability*), akan tetapi dari hasil keseluruhan data tabel diatas Smartfren berada pada posisi terakhir. Sementara itu XL memberikan hasil yang fluktuasi dan unggul dalam pengalaman bermain game (*games experience*). Dari hasil laporan di atas tentunya akan menjadi salah satu pendorong bagi Smartfren dan XL untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Dengan

meningkatkan kualitas pelayanan, tentu hal ini akan menjadi pertimbangan bagi konsumen untuk terus memakai jasa dari provider tersebut dan menjadi salah satu upaya untuk mempertahankan pelanggan yang loyal.

Kota Medan adalah ibukota Provinsi Sumatera Utara, Indonesia. Kota Medan merupakan kota terbesar ketiga di Indonesia setelah DKI Jakarta dan Surabaya serta kota terbesar di luar pulau Jawa, dan kota terbesar di pulau Sumatera. Kota Medan merupakan penyumbang perekonomian terbesar di Sumatera Utara yang berbatasan dengan Selat Malaka, yang menjadikan Medan sebagai kota perdagangan, industri, dan bisnis yang sangat penting di Indonesia (Ananda & Putri, 2021). Sebagai kota besar yang menopang pertumbuhan ekonomi tentu tidak terlepas dari perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi untuk menghadapi berbagai tantangan seperti lingkungan, transportasi, birokrasi, informasi dan komunikasi. Sektor telekomunikasi merupakan sektor terpenting yang mendukung pertumbuhan ekonomi sebuah kota.

Smartfren dan XL adalah dua merek provider yang beredar di pasaran terkhususnya di Kota Medan dan sekitarnya. Kedua provider ini merupakan dua provider yang memberikan layanan berupa jaringan, informasi, komunikasi, internetan dan layanan telepon. Berikut ini adalah kualitas jaringan yang diberikan provider Smartfren dan XL di Kota Medan berdasarkan laporan Opensignal yang dilihat dari kecepatan unggah, unduh, dan latensi :

Tabel 1. 3 Statistik Jaringan Kota Medan

No	Operator	Unduh	Unggah	Latensi
1	Tri	15,59	7,31	59
2	Indosat	14,56	7,83	54
3	Smartfren	15,83	2,96	37
4	Telkomsel	26,23	13,07	44
5	XL	19,49	7,15	41

Sumber : www.opensignal.com

Berdasarkan laporan *Opensignal* diatas kualitas kecepatan unduh Smartfren 15,83 Mbps yang berada diurutan ke tiga dan XL berada diurutan ke dua dengan kecepatan unduh 19,49 Mbps. Dan kualitas kecepatan unggah Smartfren 2,96 Mbps yang berada diurutan ke lima dan XL Berada diurutan ke empat dengan kecepatan unggah 7,15 Mbps. Sementara itu untuk *latensi* jaringan provider Smartfren berada pada peringkat satu yaitu 37 ms, sementara XL berada peringkat ke dua yaitu 41 ms.

Dari hasil uji laporan *opensignal* di Kota Medan, kualitas jaringan dan kualitas pelayanan yang diberikan kedua provider Smartfren dan XL memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing. Kualitas pelayanan menjadi salah satu langkah untuk meningkatkan kepuasan konsumen, dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Kualitas pelayanan adalah suatu kemampuan perusahaan dalam menciptakan dan memberikan produk berupa barang atau jasa yang memiliki manfaat sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan (Suryani, 2017). Kualitas pelayanan yang baik merupakan satu strategi dalam menjangkau konsumen-konsumen baru dan tetap mempertahankan pelanggan yang sudah ada dengan upaya memenuhi keinginan, kebutuhan dan harapan pelanggan itu sendiri secara terus menerus. Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Sulistiyowati, 2018). Pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan bagi para pemangku bisnis untuk keberlangsungan perusahaan agar terus berjalan dalam jangka waktu yang panjang dan mampu bertahan serta bersaing dari pada para kompetitornya.

Dalam penelitian ini berfokus pada perbandingan karakteristik kualitas pelayanan pelanggan provider Smartfren dan XL. Untuk mengetahui perbandingan kualitas pelayanan pelanggan antara provider Smartfren dan XL di Kota Medan, dimana dari hasil penelitian tersebut dapat diambil keputusan nantinya. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang berjudul “Analisis Perbandingan Quality Of Service Jaringan Internet Berbasis Wireless Pada Layanan Internet Service Provider (ISP) Indihome dan First Media” menyatakan berdasarkan rata-rata nilai parameter QoS pada layanan internet Indihome memiliki rata-rata indeks 2 yang artinya layanan internet Indihome lebih baik dibandingkan dengan layanan internet First Media yang memiliki rata-rata indeks 1,67 (Utami, 2020). Selain itu dalam penelitian yang berjudul “Analisis Komparatif Persepsi Kualitas Pelayanan Provider Telkomsel dan Indosat (Studi pada Pengguna Layanan Provider Telkomsel dan Indosat di Surabaya)” menyatakan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara hasil penilaian persepsi kualitas pelayanan provider Telkomsel dan Indosat (Febrianti & Sulistyawati, 2022). Selain itu hasil penelitian terdahulu yang berjudul “Analisis Perbandingan Strategi Promosi, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Kartu Telkomsel dan Tri di Kecamatan Motoling Timur” menyatakan bahwa terdapat perbedaan

signifikan kualitas layanan kartu Telkomsel dan kartu Tri (Kussoy, Lumanaw, & Raintung, 2021).

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul “Analisis Komparatif Persepsi Kualitas Pelayanan Pelanggan Provider Smartfren dan XL di Kota Medan”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana persepsi kualitas pelayanan pelanggan provider Smartfren di Kota Medan?
2. Bagaimana persepsi kualitas pelayanan pelanggan provider XL di Kota Medan?
3. Apakah ada perbedaan kualitas pelayanan pelanggan antara provider Smartfren dan provider XL di Kota Medan?

1.3. Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Variabel Independen : Kualitas Pelayanan Pelanggan Provider Smartfren (X_1)
Kualitas Pelayanan Pelanggan Provider XL (X_2)
2. Objek Penelitian : Pelanggan Provider Smartfren dan XL di Kota Medan
- Periode Pengamatan : 2023

1.4. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis persepsi kualitas pelayanan pelanggan provider Smartfren di Kota Medan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis persepsi kualitas pelayanan pelanggan provider XL di Kota Medan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis perbandingan kualitas pelayanan pelanggan antara provider Smartfren dan provider XL di Kota Medan.

1.5. Manfaat

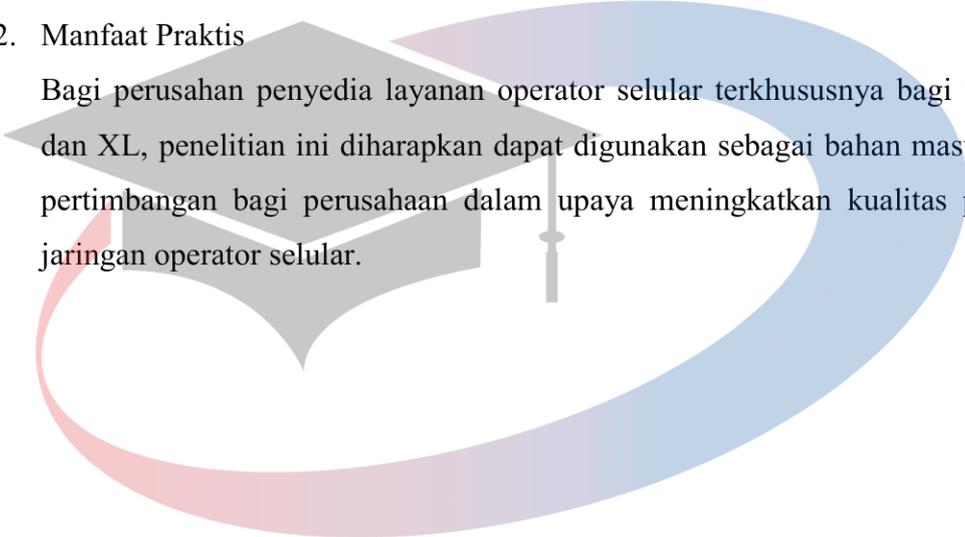
Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, manfaat dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan referensi dan informasi bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian berhubungan dengan kualitas pelayanan

2. Manfaat Praktis

Bagi perusahaan penyedia layanan operator selular terkhususnya bagi Smartfren dan XL, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan jaringan operator selular.



UNIVERSITAS
MIKROSKIL