

BAB I

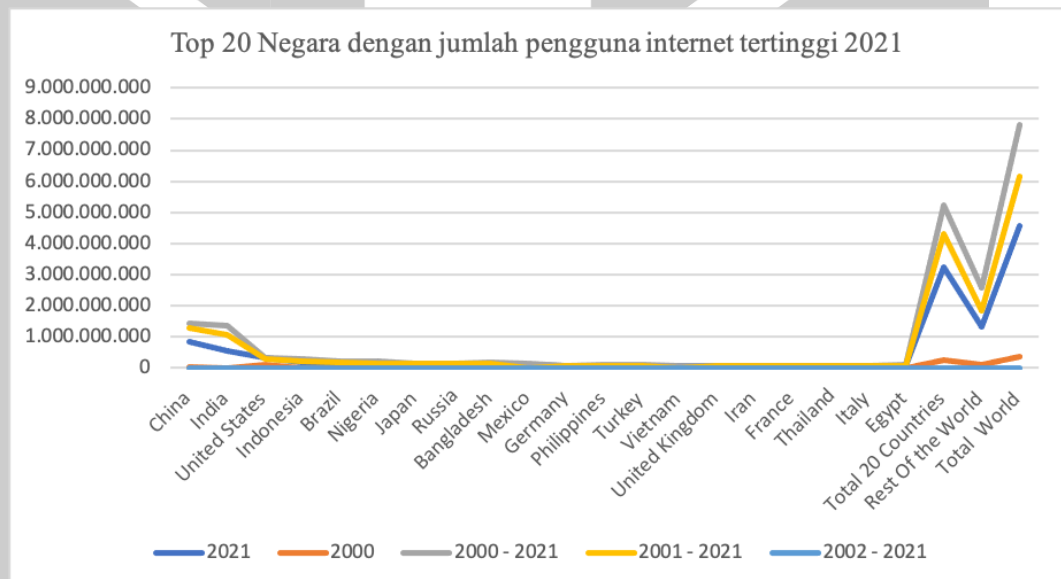
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada era globalisasi seperti saat ini perkembangan teknologi terus berkembang secara drastic dan terus berevolusi hingga sekarang. Bahkan semakin mendunia hingga kemajuan suatu Negara didasarkan atas seberapa jauh ilmu pengetahuan dan teknologi yang dikuasai oleh Negara tersebut. Kebutuhan dalam dunia telekomunikasi tidak sebatas pada layanan voice saja, melainkan telah merambah ke layanan data (internet). Dikenal pertama kali oleh dunia yakni pada tahun 1960-an. Banyak manfaat yang dirasakan dari kemajuan teknologi di antaranya mendapatkan informasi, sebagai media hiburan, dan masih banyak lagi. Hal tersebut membuat banyak orang saat ini tertarik untuk menggunakan internet sebagai alternative dalam mengakses informasi yang mereka butuhkan. Menurut KBBI Internet adalah jaringan komunikasi elektronik yang menghubungkan jaringan computer dan fasilitas computer yang terorganisasi di seluruh dunia melalui telepon atau satelit. (Romdana, 2022)

Berdasarkan data *Digital in 2023 Global Overview produced in partnership with Meltwater and We Are Social*, populasi dunia telah melewati 8 miliar pada 15 November 2022 dan telah mencapai 8,01 miliar pada awal 2023 dengan total 5,16 miliar pengguna internet di dunia saat ini. Artinya 64,4 persen dari total populasi dunia sekarang telah menggunakan

internet. Data menunjukkan bahwa total pengguna internet global meningkat sebesar 1,9 persen selama 12 bulan terakhir. Sebagai salah satu negara berkembang yakni Indonesia turut merasakan dampak dari pesatnya perkembangan internet. Pada Tabel 1.1 merupakan peringkat 20 Negara dengan pengguna internet terbesar di dunia pada tahun 2021. Data menunjukkan bahwa Indonesia masuk dalam 5 besar, tepatnya di urutan keempat sebagai negara pengguna internet terbesar di dunia tahun 2021 (Miniwatts,2019).



Sumber: <https://www.internetworldstats.com/top20.htm>)

Gambar 1. 1

Peringkat 20 Negara Pengguna Internet Terbesar di Dunia Tahun 2021

Berdasarkan gambar 1.1 dari 20 Negara Pengguna Internet Terbesar Dunia pada Tahun 2021 Indonesia menunjukkan jumlah pengguna berfluktuasi secara berarti dari tahun ke tahun. Pada tahun 2000 jumlah populasi Indonesia yakni 211,540,429 dengan jumlah pengguna internet sebanyak 2,000,000

pengguna. Pada tahun berikutnya yakni 2021 jumlah populasi meningkat menjadi 273,523,615 dengan jumlah pengguna sebanyak 171,260,000. Dengan jumlah populasi manusia pada tahun 2000 hingga 2021 beserta perkembangan pengguna internet pada tahun 2000 dan 2021 dapat dipresentasikan bahwa perkembangan internet di Indonesia mencapai 8,5 persen. Tingginya jumlah pengguna internet mencerminkan iklim keterbukaan informasi dan penerimaan masyarakat terhadap perkembangan teknologi dan perubahan masyarakat menuju masyarakat informasi.

Perusahaan penyedia layanan internet ISP atau Internet Service Provider yaitu sebuah perusahaan atau badan usaha yang menyediakan layanan jasa sambungan internet dan jasa lainnya yang berhubungan. ISP memiliki infrastruktur telekomunikasi yang terkoneksi ke internet dimana ISP nantinya akan membagi kapasitas koneksi internet yang dimilikinya kepada para pelanggan yang membutuhkan jasa koneksi internet. ISP mempunyai Organisasi yakni Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) memperkirakan jika kebutuhan internet terus bertambah, maka dalam tiga tahun jumlah perusahaan layanan internet atau ISP di Indonesia bisa menyentuh angka 1.000. ISP atau Internet Service Provider Lembaga atau institusi yang membantu memberikan jaringan sehingga pengguna bisa mengakses dunia maya atau dengan kata lain perusahaan yang menyediakan layanan internet ke pengguna dengan cara berlangganan. APJII menilai kebutuhan internet di Indonesia terus meningkat, dipicu salah satunya oleh pandemic COVID-19. Keadaan ini seolah memaksa orang

harus terhubung ke internet untuk menyokong kegiatan sehari-hari terutama dalam berbisnis. APJII tidak menyebutkan secara gamblang berapa besar peningkatan kebutuhan internet dari tahun ke tahun. Tapi semenjak pandemic M. Arif Angga selaku Ketua APJII menyatakan bahwa dalam dua tahun pandemic jumlah penyelenggara internet (ISP) bertambah sekitar 200 perusahaan. Berikut ini merupakan data jumlah perusahaan dan pelanggan internet service provider (ISP) menurut kementerian komunikasi dan informatika pada tahun 2016-2021.(Naufal, 2022)

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik ada 611 perusahaan penyedia layanan internet (internet service provider/ISP) di Indonesia pada tahun 2021.



Sumber: Badan Pusat Statistik

Gambar 1. 2

Jumlah Perusahaan Internet Service Provider (ISP), 2016-2021

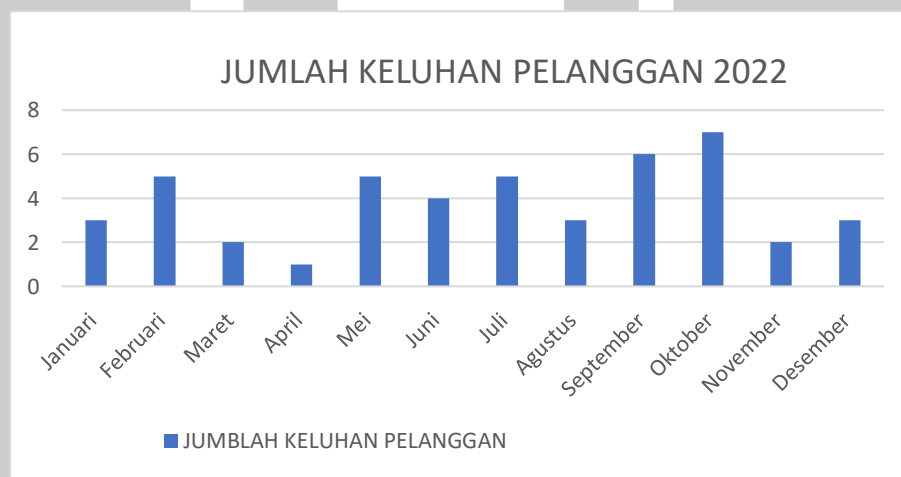
Jumlah tersebut kemudian meningkat 29,18% dibandingkan dengan tahun sebelumnya yang sebanyak 473 perusahaan. Meningkatnya jumlah pemakai jasa layanan internet dari tahun ke tahun memberikan dampak yang sangat besar khususnya bagi perusahaan jasa layanan dalam bidang provider dan

layanan internet baik yang berskala nasional maupun internasional untuk bersaing dalam memperoleh keunggulan kompetitif (Sadya, 2022).

Saat ini banyak *internet service provider* di Indonesia yang memilih broadband dengan teknologi kabel serat optic atau yang lebih dikenal dengan *fiber optic*. Beberapa keunggulan dari teknologi *fiber optic* ini adalah masalah gangguan yang disebabkan oleh perangkat elektromagnetik cenderung sedikit bahkan tidak ada sama sekali, kecepatan akses yang besar, serta tingkat keamanan yang sulit di tembus. Lalu lintas data internet disalurkan kepada pengguna melalui pembagian bandwidth yang dilakukan oleh *Network Access Point* (NAP) kepada ISP, kemudian ISP kepada pengguna. Pengguna dapat mengakses internet melalui suatu ISP dengan cara berlangganan maupun tidak berlangganan. Saat ini sudah banyak paket internet broadband dengan teknologi fiber optic yang di tawarkan oleh perusahaan provider di Indonesia salah satu diantaranya adalah PT. Global Infra Internet (GARNET). Berkomitmen dalam memberikan jasa layanan internet berkecepatan tinggi untuk memenuhi seluruh kebutuhan internet masyarakat Indonesia untuk berselancar di dunia maya.

Dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik, PT. Global Infra Internet berkomitmen untuk menyediakan dan mengelola media kontrak pelanggan sehingga mempermudah pelanggan menyampaikan keluhan umpan balik. Pengaduan keluhan dapat disampaikan melalui call center (081138813891), *email*, telepon atau kontak langsung.

Dalam konteks komunikasi, yang dimiliki PT. Global Infra Internet dan komitmen untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan masih banyak ditemukan keluhan-keluhan pelayanan. Dalam memberikan solusi dari keluhan-keluhan pelanggan diperlukan peran customer service dalam berkomunikasi memberikan solusi dengan pelanggan. Customer Service merupakan layanan yang menangani segala bentuk informasi, keluhan, saran dan kritik dari pihak luar perusahaan. Faktor-faktor penyebab keluhan antara lain adalah complaint terkait dengan pelayanan internet kabel, cara penanganan complain juga bervariasi ada yang cepat dan ada yang bisa sampai berhari-hari, dan juga terkadang setelah pengajuan complain masih saja sering terjadi masalah yang sama seperti sebelumnya. Berikut dibawah adalah tabel complain pelanggan selama kurun waktu Januari sampai Desember, sumber diolah peneliti:



Gambar 1. 3

Jumlah Pelanggan Layanan Internet di PT. Global Infra Internet Melalui data tersebut dapat dilihat bahwa bulan oktober tingginya komplain pada layanan internet pada PT. Global Infra Internet.

PT. Global Infra Internet selalu melakukan kontrol terhadap pelanggannya, hal ini dilakukan bukan tanpa alasan yakni agar pelanggan dapat menggunakan layanan internet secara berkelanjutan. Sehingga layanan internet pada PT. Global Infra Internet bisa menjadi penyedia layanan internet yang tetap survive dalam bisnis yang strategis ini. Persepektif tradisional seringkali hanya berfokus pada pencapaian produktivitas dan profitabilitas dengan mengabaikan aspek kualitas. Hal inilah justru yang bisa mengancam survivabilitas jangka Panjang perusahaan. Dalam konteks kompetisi global setiap perusahaan harus bersaing dengan para pesaing lokal dan global. Peningkatan intensitas kompetisi tersebut menuntut setiap perusahaan untuk selalu memperhatikan dinamika kebutuhan, keinginan, dan preferensi pelanggan serta berusaha memenuhinya dengan cara yang lebih efektif dan efisien dibandingkan pesaingnya.

Seperti halnya PT. Global Infra Internet selain dari penawaran produk yang sangat menarik, kualitas layanan terhadap pelanggan merupakan pekerjaan rumah yang akan terus dikerjakan demi meningkatkan kepuasan pelanggan. Sehingga pada akhirnya menuntut perusahaan untuk membuat dan menerapkan suatu standar operasional prosedur. Sistem tersebut diharapkan dapat membantu dalam mengatur dan mengendalikan segala kegiatan yang terlaksana di dalam perusahaan secara efektif dan efisien. Dengan begitu seluruh kegiatan operasional dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan itu sendiri. Standar

Operasional Prosedur akan membantu perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan dan akan dijadikan pedoman oleh karyawan sehingga kesalahan dalam pelaksanaan tugas pun menjadi minimum.

Peningkatan kualitas pelayanan pada PT. Global Infra Internet diwujudkan dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dari segi penanganan keluhan pelanggan. Banyak yang menyebabkan adanya keluhan pelanggan sebagai pemakai jasa layanan internet diantaranya koneksi yang secara tiba-tiba terputus serta jaringan tidak stabil atau lambat. Hal ini tentunya sangat merugikan mereka sebagai pelanggan. Selain membutuhkan penanganan segera agar supaya koneksi dapat terhubung kembali sebelum itu pelanggan harus mengetahui bagaimana alur penyampaian keluhan mereka atas kejadian yang mereka alami. Dengan adanya permasalahan seperti ini maka akan ada beberapa hal yang harus dievaluasi dari pihak PT. Global Infra Internet untuk tetap mempertahankan pelanggan serta meningkatkan jumlah pelanggan. Permasalahan terkait pelaksanaan *standard operational procedure* (SOP) di PT. Global Infra Internet menarik untuk dibahas mengingat PT. Global Infra Internet merupakan salah satu perusahaan ISP yang berkomitmen untuk dapat menyediakan layanan internet yang berkualitas kepada pelanggannya. Sehingga kebutuhan layanan internet dalam melaksanakan aktivitas sehari-hari dapat terpenuhi dengan baik. Selain itu hasil dari pelaksanaan *standard operational procedure* (SOP) dapat dijadikan bahan perbaikan pelaksanaan

agar *Standard Operational Procedure* (SOP) di PT. Global Infra Internet dapat berjalan lebih baik dari waktu ke waktu.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, terdapat rumusan masalah yang akan dibahas yaitu:

1. Bagaimana implementasi *Standard Operasional Procedure* (SOP) pelayanan dalam menangani keluhan pelanggan (*Handling Complaint*) di PT. Global Infra Internet?
2. Dampak dari implementasi *Standard Operasional Procedure* (SOP) keluhan pelanggan (*Handling Complaint*) di PT. Global Infra Internet?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, maka tujuan penelitian adalah

1. Untuk mengetahui penerapan *Standard Operasional Procedure* (SOP) keluhan pelanggan (*Handling Complaint*) yang ada di PT. Global Infra Internet.
2. Untuk mengetahui Dampak dari pelaksanaan *Standard Operasional Procedure* (SOP) keluhan pelanggan (*Handling Complaint*) di PT. Global Infra Internet

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi Instansi

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat untuk perusahaan PT. Global Infra Internet agar bias meningkatkan pelayanan yang lebih memuaskan.

2. Bagi Peneliti selanjutnya

Semoga penelitian ini bisa bermanfaat sebagai referensi, peneliti selanjutnya dengan tema bagaimana menangani handling complaint.

3. Bagi Universitas Hayam Wuruk Perbanas

Menambah relasi antara perguruan tinggi, sehingga meningkatkan citra bagi Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dapat dijabarkan sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis, membahas tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Sistematika Penulisan

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini penulis, membahas teori tentang handling complaint, variable yang digunakan

BAB 3 METODE PENELITIAN

Dalam bab ini penulis membahas tentang desain penelitian, Batasan Penelitian, Data dan Metode Pengumpulan Data apa saja yang digunakan, serta yang terakhir Teknik Analisis Data

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisikan gambaran umum tentang background perusahaan yang diteliti

BAB 5 PENUTUP

Dalam bab ini berisikan simpulan, saran dan hasil temuan penulis serta beberapa masukan.