

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penggunaan Layanan Indihome Di PT.Telkom TanjungSelor Kabupaten Bulungan

Machmud Al Amrie ¹⁾, Dedik Wiryawan ²⁾, Adi Aspian Nur ³⁾

¹⁾ Universitas Kaltara/Fakultas Ekonomi

²⁾ Universitas Kaltara/Fakultas Ekonomi

³⁾ Universitas Kaltara/Fakultas Ekonomi

¹⁾ machmud.al.amrie@gmail.com

²⁾ dedik.wiryawan@gmail.com

³⁾ adiaspiannur22@gmail.coms

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui persepsi mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan indihome pada PT.TELKOM Tanjung Selor. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PT.Telkom Tanjung Selor yaitu berjumlah 86 orang Sebagian besar responden dalam penelitian ini perempuan sebesar 46 dan Laki-Laki sebesar 40. Teknik pengumpulan data menggunakan metode angket yang telah di uji coba dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi berganda, koefisien korelasi dan determinasi, uji f.

Berdasarkan hasil ini dapat disimpulkan bahwa PT.Telkom Tanjung Selor diminati oleh konsumen komunitas Perempuan. Hasil uji validitas dan reliabilitas item-item dalam kuesioner menunjukkan bahwa kuesioner yang bersangkutan secara keseluruhan dinyatakan valid dan secara umum kuesioner penelitian yang berkaitan dengan kepuasan Pelanggan dinyatakan Reliabel.

Kata kunci : Kepuasan Pelanggan; Kualitas Pelayanan

1. PENDAHULUAN

Internet adalah suatu jaringan komputer yang pertama kali dibentuk oleh Departemen Pertahanan Amerika Serikat di tahun 1969, dengan proyek ARPA yang disebut ARPANET. ARPANET kepanjangan dari Advanced Research Project Agency Network yang mendemonstrasikan cara suatu hardware dan software komputer memiliki basis UNIX dengan berkomunikasi dalam jarak yang jauh dengan saluran telepon. (Zakapedia,2014) Penyedia jasa Internet (disingkat PJI) ([bahasa Inggris: Internet service provider](#) disingkat [ISP](#)) adalah perusahaan atau badan yang menyediakan jasanya [Internet](#) dan jasa lainnya yang berhubungan. Kebanyakan [perusahaan telepon](#) merupakan penyedia jasa Internet. Mereka menyediakan jasa seperti hubungan ke Internet, pendaftaran [nama domain](#), dan [hosting](#). ISP ini mempunyai jaringan baik secara domestik maupun internasional sehingga pelanggan atau pengguna dari sambungan yang disediakan oleh ISP dapat terhubung ke jaringan Internet global. Jaringan di sini berupa media transmisi yang dapat mengalirkan data yang dapat berupa kabel (modem, sewa kabel, dan jalur lebar), radio, maupun

Kepanjangan dari VSAT adalah Very Small Aperture Terminal yang berarti stasiun. VSAT merupakan kependekan dari “Very Small Aperture Terminal” untuk menggambarkan terminal-terminal penerima/pengirim sinyal berupa stasiun bumi satelit kecil berdiameter antara 0,9 sampai dengan 3,8 meter, yang digunakan untuk melakukan pengiriman data, gambar maupun suara via satelit. Teknologi VSAT pertama kali di Amerika Serikat pada awal tahun 1980-an. VSAT masuk pertama kali ke Indonesia tahun 1989 seiring dengan bermunculannya bank-bank swasta yang sangat membutuhkan sistem komunikasi online seperti ATM (Automated Teller Machine). (Bagus123STMIKDBSKA, 2014).

Secara umum internet services provider atau ISP adalah mereka yang terlibat dalam penyelenggara jasa internet yang sering juga disingkat dengan istilah PJI. Perusahaan atau organisasi ini menyediakan jasa layanan koneksi akses internet baik untuk perorangan, perkantoran, kampus, sekolah, dan lain sebagainya. (Ahmad Zaeni Dahlan, 2013)

PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (“TELKOM”, “Perseroan”, atau “Perusahaan”) adalah penyedia layanan telekomunikasi dan jaringan terbesar di Indonesia. TELKOM menyediakan layanan InfoComm, telepon tidak bergerak kabel (fixed wireline) dan telepon tidak bergerak nirkabel (fixed wireless), layanan telepon seluler, data dan internet, serta jaringan dan interkoneksi, baik secara langsung maupun melalui anak perusahaan. (Putra Jatim, 2010). |

2. KAJIAN PUSTAKA

Tujuan utama konsep pemasaran adalah melayani konsumen dengan mendapatkan sejumlah laba, atau dapat diartikan sebagai perbandingan antara penghasilan dengan biaya yang layak. Ini berbeda dengan konsep penjualan yang menitikberatkan pada keinginan perusahaan. Falsafah dalam pendekatan penjualan adalah memproduksi sebuah pabrik, kemudian meyakinkan konsumen agar bersedia membelinya. Sedangkan pendekatan konsep pemasaran menghendaki agar manajemen menentukan keinginan konsumen terlebih dahulu, setelah itu baru melakukan bagaimana caranya memuaskan. (Admin, 2011). Ada beberapa definisi mengenai pemasaran diantaranya adalah :

- a) Philip Kotler (Marketing) pemasaran adalah kegiatan manusia yang diarahkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan melalui proses pertukaran.
- b) Menurut Philip Kotler dan Amstrong pemasaran adalah sebagai suatu proses sosial dan managerial yang membuat individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan lewat penciptaan dan pertukaran timbal

balik produk dan nilai dengan orang lain.]

3. METODOLOGI PENELITIAN

[Kualitas pelayanan sebagai variabel bebas (X) adalah bentuk pelayanan yang baik sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang dilakukan oleh PT. Telkom Tanjung Selor berupa produk indihome kepada masyarakat yang menggunakan produk tersebut.

Indikator yang diukur adalah (Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, 2007)

1. Bukti langsung (tangibles), segala fasilitas fisik termasuk perlengkapan yang bisa dilihat konsumen ketika masuk ke PT. Telkom Tanjung Selor seperti lokasi, kebersihan aruangan, tempat parkir, keterampilan pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Empati (emphaty), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para konsumen PT. Telkom cabang Tanjung Selor khususnya indihome.
 1. Keandalan (reability), yakni kemampuan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan terpercaya dan akurat, konsisten dan sesuai pelayanan yang diberikan oleh pegawai PT. Telkom Cabang Tanjung Selor.
 2. Daya tanggap (responsiveness), yaitu keinginan dari para staf dan karyawan PT. Telkom cabang Tanjung selor untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
 3. Jaminan (assurance), mencakup pengetahuan, kemampuan kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pada staf, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan.
 - a. Kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen (y) adalah perasaan senang atau kecewa pelanggan atau pengguna indihome PT. Telkom Cabang Tanjung Selor.
indikator yang diukur adalah (lupiyoadi,2010)
 1. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan pada saat menggunakan produk indihome.
 2. Pengalaman masa lalu (terdahulu) ketika menggunakan jasa pelayanan PT. Telkom cabang Tanjung Selor.
 3. Pengalaman dari teman-teman, yang menceritakan mengenai kualitas layanan jasa yang dirasakan oleh pelanggan itu.
 4. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran, tenaga pemasaran yang bersosialisasi dengan menyebarkan brosur kepada masyarakat.]

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

[Analisis ini digunakan untuk mengetahui adanya pengaruh antara Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), tujuannya adalah untuk meramalkan atau memperkirakan nilai variabel dependen dan hubungan dengan independen. Berikut ini hasil pengolahan data menggunakan data SPSS versi 17.

Tabel 4.6

Hasil Perhitungan Regresi Sederhana

Model	Unstandardized		Standardized	T	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-1,218	1,039		-1,172	,244
KUALITAS PELAYANAN	,654	,029	,928	22,867	,000

Berdasarkan tabel 4.6, maka dapat dibentuk persamaan sebagai berikut :
 $Y = -1,218 + 0,654x$

Koefisien regresi di atas nilai Constant bertanda negatif sedangkan kualitas pelayanan (X) bernilai positif.

Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R²)

a. Koefisien Korelasi

Analisis korelasi digunakan untuk mengetahui derajat atau kekuatan hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama. Berikut hasil analisis korelasi dengan menggunakan SPSS 17.0

Tabel 4.7

Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,928 ^a	,862	,860	,72323

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

Sumber : diolah Dari data SPSS

Berdasarkan tabel 4.7 diatas, nilai R ditunjukkan sebesar 0,928 hal tersebut dapat diartikan bahwa tingkat hubungan pengaruh antara variabel dependen dengan variabel independen diinterpretasikan sangat kuat. Karena berada pada interval 0,80-1,000 sesuai tabel 4.8 sebagai berikut.

Tabel 4.8
Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2009;183)

Berdasarkan pada tabel 4.8 diatas, nilai Adjusted R Square sebesar 0,860 atau 86%. Hal ini menunjukkan adanya kontribusi dari variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 86% sedangkan sisanya sebesar 14% lainnya diberikan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

5. PENUTUP

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil beberapa simpulan sebagai berikut : 1 Hasil penelitian menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan pada PT. Telkom Tanjung Selor. Hasil dari penelitian analisa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penggunaan layanan indihome menunjukkan adanya kontribusi variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pelanggan pada PT. Telkom Tanjung Selor sebesar 86% sedangkan sisanya 14%.

DAFTAR PUSTAKA

- Nur, A. A., & Wiryawan, D. (2019). Realization of Foreign Investment Value, State Investment And Working For Economic Growth In East Kalimantan. IOSR Journal of Economics and Finance (IOSR-JEF), 10(2), 15–16. <https://doi.org/10.9790/5933-1002021516>
- Nur, A. A. (2021). Metode Shift Share pada Produk Domestik Regional Bruto di Kabupaten Bulungan. Journal of Economics and Regional Science, 1(2), 66-83.

- Adriansyah, M. A., Sintara, I. D., Pramujie, G. V. C., & Salsabila, A. (2020). MENINGKATKAN KOMITMEN ORGANISASI MELALUI PELATIHAN MANAJEMEN DIRI. *Jurnal Pelayanan Kepada Masyarakat*, 2(1), 81–89.
- Nur, A. A., Wiryawan, D., & Amrie, M. Al. (2020). Kepuasan Konsumen Astra Motor Honda Tanjung Selor Terkait Pelayanan Showroom. 2(2), 109–117.
- Al Amrie, M., Nur, A. A., & Wiryawan, D. (2022). Manajemen Dan Pengelolaan Keuangan Rumah Tangga: Desa Sajau Tanjung Selor. *JURNAL INOVASI PENGABDIAN MASYARAKAT*, 1(1), 9-14.
- Nur, A. A., & Wiryawan, D. (2022). Program Pelatihan Pembuatan Laporan Keuangan Bagi Umkm. *JURNAL INOVASI PENGABDIAN MASYARAKAT*, 1(1), 1-4.
- Mader, Peri, and Adi Aspian Nur. "PENGARUH RETRIBUSI PELAYANAN KEPELABUHANAN TERHADAP PENDAPATAN ASLI DAERAH (PAD) KABUPATEN BULUNGAN TAHUN 2007-2013." *Jurnal Ekonomi Pembangunan Wilayah*1.1 (2020): 1-8.
- Nur, Adi Aspian. "ANALISIS PEMEKARAN PROVINSI KALIMANTAN UTARA TERHADAP PEMBANGUNAN DI DESA JELARAI KABUPATEN BULUNGAN." *Jurnal Ekonomi Pembangunan Wilayah*1.2 (2021): 18-35.
- Rahmayani, Roslina Fitri, and Adi Aspian Nur. "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI INFLASI DI PROVINSI KALIMANTAN UTARA SELAMA PANDEMI COVID-19." *Jurnal Ekonomi Pembangunan Wilayah*2.1 (2021): 115-125.
- Wiryawan, Dedik, and Adi Aspian Nur. "Pengaruh Ekuitas Merek (Brand Equity) Pada Keputusan Pembelian Produk Smartphone Vivo di Tanjung Selor." *Ad-Deenar: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*5.02 (2021): 345-356.
- Nur, Adi Aspian. "Analisis masalah produksi usaha tambak udang di Kabupaten Berau." *EQUILIBRIUM: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Pembelajarannya*11.1 (2023): 34-41.
- Nur, Adi Aspian, Suud Ema Fauziah, and Dedik Wiryawan. "Program Pelatihan Wirausaha Dalam Pemanfaatan Sampah Kertas Koran Bekas Menjadi Kerajinan" *JURNAL INKAM Jurnal Inovasi Pengabdian Masyarakat Fungsional Sebagai Upaya*. "PLAKAT: Jurnal Pelayanan Kepada Masyarakat"3.1 (2021): 1-10.
- Octaviana, Sri, Hendra Laksamana, and Adi Aspian Nur. "Meningkatkan Pelayanan JNE di Batas Negeri." *JURNAL INOVASI PENGABDIAN MASYARAKAT*1.2 (2022): 1-7.
- Wahyuni, Rina Sri, and Adi Aspian Nur. "Memilih Strategi Bisnis Yang Tepat Bagi Generasi Muda Pada Siswa dan Siswi SMKN 1." *JURNAL INOVASI PENGABDIAN MASYARAKAT*1.1 (2022): 5-8.