

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Digitalisasi adalah proses transformasi di berbagai sektor kehidupan melalui adopsi teknologi digital, yang memungkinkan efisiensi, inovasi, dan konektivitas global. Dalam konteks ini, internet memainkan peran sebagai infrastruktur utama yang mendukung berbagai aktivitas manusia, mulai dari komunikasi, pendidikan, ekonomi, hingga pemerintahan.

Internet membuka akses tanpa batas ke informasi dan pengetahuan dari seluruh dunia. Dengan hanya beberapa klik, individu dapat mempelajari berbagai hal, mulai dari ilmu pengetahuan, keterampilan baru, hingga perkembangan terkini di berbagai bidang. Dalam dunia pendidikan, internet mendukung pembelajaran daring, *e-book*, dan *platform* kursus *online* yang memungkinkan proses pembelajaran menjadi lebih inklusif dan fleksibel. Di sektor ekonomi, internet telah mengubah cara bisnis beroperasi. *E-commerce*, *fintech*, dan pemasaran digital menjadi tulang punggung ekonomi modern yang berbasis internet. Perusahaan dapat menjangkau pelanggan secara global, mengurangi biaya operasional, dan meningkatkan efisiensi melalui automasi dan *data-driven decision-making*. Internet menghubungkan orang-orang di berbagai belahan dunia melalui aplikasi komunikasi seperti email, media sosial, dan *video conference*. Hal ini memungkinkan kolaborasi lintas negara dalam waktu nyata, baik di bidang bisnis, pendidikan, maupun sosial. Pandemi COVID-19, misalnya, menunjukkan betapa pentingnya internet dalam mendukung kerja jarak jauh dan pembelajaran daring. Internet memberikan platform bagi individu dan organisasi untuk berbagi ide dan menciptakan inovasi baru. Berkat konektivitas internet, bisnis digital

dan teknologi berbasis internet seperti blockchain, Internet of Things, dan kecerdasan buatan (AI) berkembang pesat. Dengan layanan berbasis digital, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan.

Indonesia memiliki populasi yang sangat besar, sehingga masih banyak ruang untuk perluasan internet. Menurut data terbaru, pengguna internet mencapai lebih dari 77% populasi. Namun, kesenjangan akses antara daerah perkotaan dan pedesaan masih menjadi tantangan besar. Kementerian Komunikasi dan Informatika, Asosiasi Penyedia Layanan Internet Indonesia (APJII), dan survei pengguna internet lokal menjadi sumber data.

Tabel di bawah ini menunjukkan tingkat penetrasi internet di berbagai wilayah di Indonesia:

TABEL 1.1
PENETRASI INTERNET INDONESIA

WILAYAH	PENETRASI INTERNET (%)	TANTANGAN UTAMA
Jawa	90	Overload jaringan
Sumatera	72	Infrastruktur terbatas
Kalimantan	68	Minimnya jaringan fiber optic
Sulawesi	65	Tingginya biaya operasional
Papua dan Maluku	45	Aksesibilitas geografis

Sumber : Data Survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (2023)

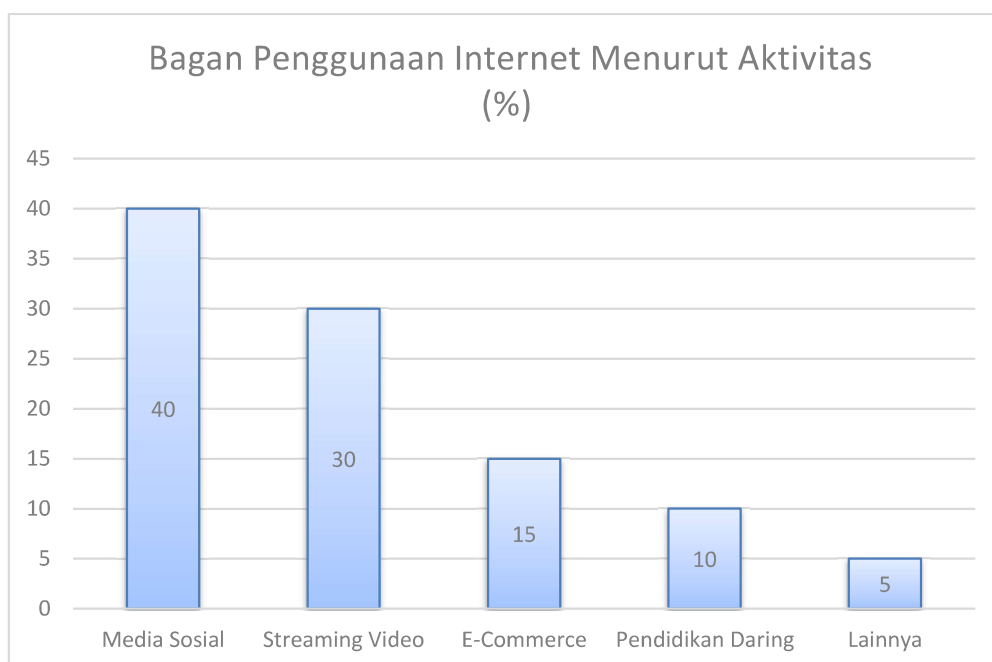
Tabel 1.1 menyajikan data mengenai tingkat penetrasi internet di berbagai wilayah Indonesia beserta tantangan utama yang dihadapi di masing-masing wilayah. Menurut data dari Asosiasi Penyedia Layanan Internet Indonesia (APJII), wilayah Jawa memiliki tingkat penetrasi internet tertinggi, yaitu 90%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar penduduk Jawa telah memiliki akses internet, meskipun tantangan utama yang dihadapi adalah overload jaringan akibat tingginya jumlah pengguna yang tidak seimbang dengan kapasitas jaringan yang tersedia. Selain itu, meskipun memiliki tingkat penetrasi sebesar 72%, wilayah Sumatera menghadapi

tantangan signifikan karena infrastruktur yang tidak memadai, terutama di daerah terpencil.

Dengan tingkat penetrasi internet sebesar 68%, kendala terbesar di Kalimantan adalah tidak adanya jaringan fiber optik, yang mengakibatkan koneksi internet yang lambat dan tidak stabil. Di wilayah Sulawesi, tingkat penetrasi internet tercatat sebesar 65%, sedikit lebih rendah dibanding Kalimantan. Tantangan utama di wilayah ini adalah tingginya biaya operasional untuk pembangunan dan pemeliharaan infrastruktur internet karena kondisi geografis yang menantang. Sementara itu, wilayah Papua dan Maluku menunjukkan tingkat penetrasi internet terendah, yaitu sebesar 45%. Hambatan utama di wilayah ini adalah aksesibilitas geografis, di mana banyak daerah yang sulit dijangkau sehingga pengembangan infrastruktur internet menjadi sangat terbatas.

Secara keseluruhan, angka ini menunjukkan kesenjangan digital yang nyata antar wilayah, meskipun lebih dari 77% penduduk Indonesia memiliki akses internet di seluruh negeri. Wilayah barat Indonesia, khususnya Jawa dan Sumatera, mengalami perkembangan infrastruktur yang lebih baik dibanding wilayah timur seperti Papua dan Maluku. Hal ini menjadi tantangan besar bagi pemerataan akses internet yang seharusnya dapat dinikmati secara setara oleh seluruh masyarakat Indonesia.

Bagan berikut menggambarkan pola penggunaan internet berdasarkan aktivitas, yaitu :



Gambar 1.1 Penggunaan Internet Menurut Aktivitas

Sumber : Data Survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (2023)

Berdasarkan gambar bahwa kebutuhan internet di Indonesia terus meningkat seiring perkembangan teknologi. Pemerataan akses internet harus menjadi prioritas untuk mendukung pertumbuhan ekonomi digital dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Kondisi ini menjadikan penyedia layanan internet, baik skala nasional maupun lokal, sebagai ujung tombak dalam memenuhi kebutuhan akses informasi masyarakat.

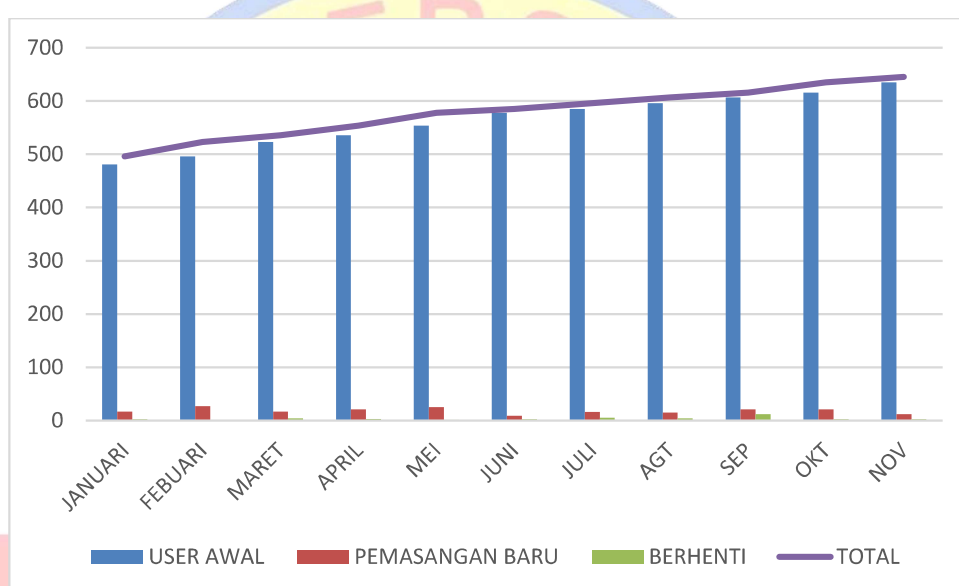
Salah satu perusahaan lokal yang menarik untuk dikaji lebih dalam adalah PT. Transformasi Informatika Teknologi. Penelitian ini secara khusus memilih PT. Transformasi Informatika Teknologi sebagai objek karena perusahaan ini memiliki karakteristik unik dan kontribusi sosial yang signifikan dalam ekosistem teknologi informasi di wilayah Kabupaten Bandung. Berbeda dengan banyak penyedia layanan internet lain yang berfokus pada transaksi jual-beli semata, PT. Transformasi Informatika Teknologi menonjol melalui pendekatan berbasis interaksi dan pemberdayaan klien.

PT. Transformasi Informatika Teknologi tidak hanya menyediakan jaringan komputer, internet, dan intranet, tetapi juga membangun relasi jangka panjang dengan pelanggannya, terutama institusi pendidikan. Hal ini dibuktikan dengan adanya program-program unggulan seperti pelatihan komputer dasar untuk sekolah-sekolah serta program magang bagi siswa, yang menjadi bentuk nyata kontribusi perusahaan terhadap peningkatan literasi digital dan pengembangan SDM di lingkungan lokal. Pendekatan ini menunjukkan bahwa PT. Transformasi Informatika Teknologi tidak hanya berorientasi pada *profit*, tetapi juga memiliki komitmen sosial yang kuat.

Didirikan oleh sekelompok profesional TI jaringan, PT. Transformasi Informatika Teknologi adalah perusahaan TI yang mengkhususkan diri dalam layanan intranet, internet, dan pemeliharaan jaringan komputer. PT. Transformasi Informatika Teknologi bertekad ikut serta dalam pemenuhan kebutuhan akan komunikasi data dan dikemas dalam penyediaan jaringan komputer yang dikelola oleh tenaga-tenaga profesional dan handal. Melalui program ini pelanggan-pelanggan PT. Transformasi Informatika Teknologi diberikan keleluasaan untuk menentukan kebutuhan yang diperlukan dalam hal jaringan komputer, intranet dan internet.

Dengan berbagai keunggulan tersebut, PT. Transformasi Informatika

Teknologi seharusnya mampu menjaga dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Namun, kenyataannya, perusahaan masih menghadapi kendala serius dalam hal fluktuasi jumlah pelanggan. Data pelanggan tahun 2024 yang menunjukkan adanya ketidakstabilan dalam retensi, yang mengindikasikan bahwa keunggulan layanan belum sepenuhnya mampu mengikat pelanggan dalam jangka panjang. Kondisi ini menjadi alasan utama pentingnya dilakukan penelitian di perusahaan ini. Berikut tabel jumlah pelanggan PT. Transformasi Informatika Teknologi di tahun 2024.

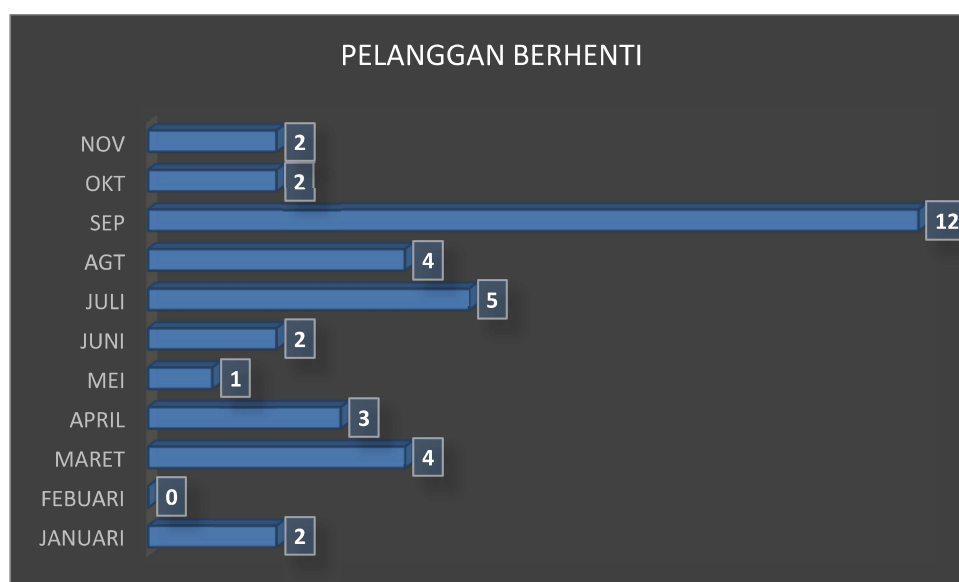


Gambar 1.2 Jumlah Pelanggan PT. Transformasi Informatika Teknologi Di Tahun 2024

Sumber : Data Pelanggan PT. Transformasi Informatika Teknologi (TAFNet)
(2024)

Berdasarkan gambar 1.2 menggambarkan data pelanggan PT. Transformasi Informatika Teknologi pada tahun 2024, yang menunjukkan tren pertumbuhan jumlah pelanggan setiap bulan. Secara keseluruhan, jumlah pelanggan meningkat dari 496 di bulan Januari menjadi 645 di bulan November, didukung oleh pemasangan baru yang ada setiap bulan. Berdasarkan data PT. Transformasi Informatika Teknologi pada tahun 2024, terlihat adanya fluktuasi antara jumlah pelanggan baru dan pelanggan yang berhenti setiap bulan.

Meski jumlah pelanggan baru terus bertambah, pelanggan berhenti tetap menjadi kendala yang signifikan, menunjukkan tantangan dalam mempertahankan pelanggan.



Gambar 1.3 Pelanggan Berhenti

Sumber : Data PT. Transformasi Informatika Teknologi (2024)

Berdasarkan gambar 1.3 terlihat bahwa terdapat fenomena yang mengindikasikan adanya pelanggan yang berhenti menggunakan layanan setiap bulannya. Data menunjukkan bahwa jumlah pelanggan yang berhenti tidak bersifat konstan, melainkan fluktuatif. Angka tertinggi terjadi pada bulan September, dengan total 12 pelanggan yang berhenti, disusul oleh bulan Juli sebanyak 5 pelanggan dan Maret serta Agustus masing-masing sebanyak 4 pelanggan. Sementara itu, bulan Februari merupakan satu-satunya bulan dengan tidak adanya pelanggan yang berhenti. Fenomena ini menunjukkan bahwa retensi pelanggan masih menjadi tantangan bagi PT. Transformasi Informatika Teknologi, meskipun secara keseluruhan perusahaan mengalami pertumbuhan pelanggan. Pola ini dapat mencerminkan adanya ketidakpuasan atau masalah dalam kualitas layanan yang dirasakan pelanggan, sehingga perlu menjadi perhatian dalam upaya peningkatan kualitas dan perbaikan

layanan ke depan.

Kualitas layanan merupakan komponen penting dalam mengevaluasi kelayakan dan ekspansi perusahaan di era digital yang sangat kompetitif, terutama di industri layanan internet. Dengan menawarkan layanan yang unggul dan andal, bisnis tidak hanya harus menarik klien baru tetapi juga mempertahankan klien yang sudah ada. Salah satu indikator yang mencerminkan keberhasilan layanan perusahaan adalah tingkat loyalitas pelanggan. Namun, tidak sedikit perusahaan yang menghadapi tantangan dalam mempertahankan pelanggan, yang ditunjukkan dengan adanya pelanggan yang memutuskan untuk berhenti berlangganan.

PT. Transformasi Informatika Teknologi sebagai salah satu penyedia layanan internet di Kabupaten Bandung, juga tidak terlepas dari tantangan tersebut. Berdasarkan data pelanggan tahun 2024, tercatat bahwa meskipun jumlah total pelanggan mengalami peningkatan dari bulan ke bulan, tetap terdapat pelanggan yang berhenti menggunakan layanan. Keputusan pelanggan untuk berhenti merupakan sinyal penting yang tidak boleh diabaikan oleh perusahaan. Ketidakpuasan terhadap layanan atau kurangnya upaya retensi pelanggan dapat menjadi faktor utama yang menyebabkan pelanggan berhenti. Kondisi ini dapat mengindikasikan kemungkinan kendala mutu layanan.

Loyalitas pelanggan dan kualitas memiliki dampak pada kinerja bisnis. Loyalitas yang tinggi memungkinkan perusahaan mempertahankan pelanggan dalam jangka panjang. Namun, tantangan yang dihadapi perusahaan sering kali terkait dengan retensi pelanggan, yang tercermin dari jumlah pelanggan yang fluktuasi menggunakan layanan. Kondisi ini diduga dipengaruhi oleh ketidakpuasan pelanggan sehingga berimplikasi pada rendahnya loyalitas pelanggan. Selain itu, karena tidak banyak studi ilmiah yang secara eksplisit membahas bagaimana kebahagiaan

pelanggan dan kualitas layanan memengaruhi loyalitas pelanggan terhadap penyedia layanan internet lokal, studi tentang bisnis seperti PT. Transformasi Informatika Teknologi sangat penting. Deskripsi masalah ini telah membangkitkan minat untuk melakukan penelitian “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas dan Kepuasan Pelanggan PT. Transformasi Informatika Teknologi”.

1.2 Identifikasi Masalah

Adapun peneliti akan menentukan isu-isu penelitian berikut berdasarkan informasi latar belakang yang telah diberikan diantaranya :

1. Bagaimana kualitas layanan pada PT. Transformasi Informatika Teknologi ?
2. Bagaimana loyalitas pelanggan pada PT. Transformasi Informatika Teknologi ?
3. Bagaimana kepuasan pelanggan pada PT. Transformasi Informatika Teknologi ?
4. Berapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Transformasi Informatika Teknologi ?
5. Berapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Transformasi Informatika Teknologi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dirumuskan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas layanan pada PT. Transformasi Informatika Teknologi.
2. Untuk mengetahui loyalitas pelanggan pada PT. Transformasi Informatika Teknologi.
3. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan pada PT. Transformasi Informatika Teknologi.
4. Untuk mengetahui besar pengaruh kualitas Layanan terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Transformasi Informatika Teknologi.

5. Untuk mengetahui besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Transformasi Informatika Teknologi.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapn kegunaan penelitian ini dilaksanakan antara lain:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Agar dapat berfungsi sebagai referensi dan titik acuan di masa mendatang, diharapkan karya ini dapat meningkatkan dan memperluas pengetahuan ilmiah di bidang administrasi bisnis, khususnya dalam memahami dampak kualitas layanan terhadap loyalitas dan kepuasan pelanggan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Diharapkan bahwa temuan studi ini akan memberikan wawasan dan saran bagi bisnis untuk membantu mereka berkembang. dan bisa mengantisipasi apabila ada permasalahan tentang pengaruh negatif masalah layanan yang akan mempengaruhi citra buruk perusahaan sehingga loyalitas dan kepuasan pelanggan tetap terjaga.

1.5 Sistematika penulisan

Sistematika untuk penelitian dengan metode/pendekatan kuantitatif disusun berurutan sebagai berikut

BAB I PENDAHULUAN

Terdiri dari latar belakang penelitian, identifikasi masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, sistematika penulisan SKRIPSI, lokasi dan waktu penelitian..

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Terdiri dari kajian teoritis, penelitian terdahulu yang relevan, kerangka pemikiran, hipotesis

BAB III METODE PENELITIAN

Terdiri dari jenis penelitian, ruang lingkup penelitian, operasionalisasi

variabel, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Terdiri dari obyek penelitian, hasil pengumpulan data, karakteristik responden, hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Terdiri dari simpulan dan rekomendasi.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian berada di kantor PT. Transformasi Informatika Teknologi Jalan Pesona Selatan II No. 26 Bojong loa Kec. Rancaekek Kab. Bandung 40394. Lokasi tersebut merupakan lokasi tempat operasional PT. Transformasi Informatika Teknologi dalam melaksanakan bisnisnya. Peneliti memasuki lokasi tersebut dengan atas sepengetahuan pemilik beserta jajaran direksinya dengan ijin yang penuh. Berikut titik tepat lokasi penelitian kami



Gambar 1.4 Lokasi PT. Transformasi Informatika Teknologi (TAFFnet)

Sumber : Google Map (2025)

1.6.2 Waktu penelitian

Berdasarkan waktu penelitian yang tercantum :

TABEL 1.2
WAKTU PENELITIAN

Kegiatan	Bulan							
	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober
Pengajuan Judul								
Penyusunan Laporan UP								
Bimbingan Proposal								
Pengajuan seminar UP								
Sidang Seminar UP								
Revisi Proposal UP								
Penelitian Data								
Pengolahan Data								
Penyusunan Usulan Peneliian								
Pengajuan Sidang Akhir								

Sidang Usulan Penelitian								
Revisi Sidang Skripsi & Pengumpulan Data Lanjutan								
Penyusunan Penelitian								

Sumber : Peneliti (2025)

