

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kantor BAKTI Kominfo Wilayah Kerja IV berkedudukan di Kota Surabaya dan memiliki area wilayah kerja meliputi seluruh pulau Jawa minus DKI Jakarta yaitu Provinsi Jawa Timur, Provinsi Jawa Tengah, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Provinsi Jawa Barat dan Provinsi Banten. Sebagai perwakilan BAKTI Kominfo Pusat, Kantor Wilker IV Surabaya memiliki peran penting dalam mendukung BAKTI Pusat, diantaranya memiliki kewajiban melaksanakan monitoring dan evaluasi dan pelaksanaan dukungan tugas pokok BAKTI Kominfo dalam melaksanakan tugasnya di wilayah kewenangannya tersebut.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Kantor BAKTI Kominfo Wilayah Kerja IV Surabaya mendukung pelaksanaan program strategis dalam penyediaan infrastruktur telekomunikasi yang salah satunya adalah layanan bantuan akses internet berupa pelaksanaan kegiatan monitoring dan evaluasi operasionalisasi. Dari kegiatan ini selanjutnya akan dapat mendukung pencapaian target-target kinerja kelembagaan pusat yang telah ditetapkan dan kemudian melakukan perbaikan-perbaikan dalam rangka meningkatkan kinerjanya. Kantor BAKTI Kominfo Wilayah Kerja IV Surabaya melalui dukungan ini, akan dapat mempertahankan keberhasilan dan menghindari kegagalan yang sama pada periode-periode berikutnya serta memberikan dukungan kepada industri telekomunikasi dan informatika di wilayahnya dengan tetap memperhatikan

koridor-koridor tugas pokok dan fungsinya dalam rangka mendukung dan memberikan masukan kepada kantor BAKTI Kominfo Pusat.

Dalam Undang-Undang Dasar 1945 ditegaskan bahwa setiap warga negara berhak mengembangkan diri melalui pemenuhan kebutuhan dasarnya, berhak mendapat pendidikan dan memperoleh manfaat dari ilmu pengetahuan dan teknologi, seni dan budaya, demi meningkatkan kualitas hidupnya dan demi kesejahteraan umat manusia. Demikian pula, setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia (Pasal 28C dan Pasal 28 F UUD 1945 dan Amandemennya).

Dalam rangka pemenuhan hak-hak dasar tersebut, Undang-undang Nomor 3 tahun 1999 tentang Telekomunikasi mengatur mengenai kewajiban setiap penyelenggara jaringan telekomunikasi dan atau penyelenggara jasa telekomunikasi untuk memberikan kontribusi dalam pelayanan universal. Kewajiban Pelayanan Universal (KPU) dimaksudkan sebagai kewajiban untuk menyediakan jaringan dan layanan telekomunikasi di daerah terpencil dan atau belum berkembang terutama yang berpotensi besar dapat menunjang sektor ekonomi dan memperlancar pertukaran informasi yang sangat diperlukan untuk mendorong kegiatan pembangunan dan pemerintahan.

Kemkominfo mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika untuk membantu Presiden dalam

menyelenggarakan pemerintahan negara. Dalam menjalankan tugasnya, Kemkominfo mempunyai tugas untuk melaksanakan pengelolaan pembiayaan Kewajiban Pelayanan Universal dan penyediaan infrastruktur dan layanan telekomunikasi dan informatika dan dalam rangka mengoptimalkan peran dan fungsi kelembagaan BAKTI, maka Kantor Wilayah Kerja IV Surabaya mendapatkan tugas dalam turut serta menjaga kesinambungan layanan telekomunikasi di Pulau Jawa. Pelaksanaan KPU/USO Telekomunikasi dan Informatika diselenggarakan di wilayah pelayanan universal telekomunikasi dan informatika, yang meliputi:

- 1) wilayah tertinggal, terpencil, terluar, perintisan dan/atau perbatasan
- 2) wilayah tidak layak secara ekonomi; dan/atau
- 3) wilayah lainnya yang masih membutuhkan sarana dan prasarana telekomunikasi dan informatika.

BAKTI Kominfo diberikan kewenangan untuk mengelola pembiayaan KPU dan fokus pada pemerataan dan pertumbuhan TI yang berkualitas, dengan salah satu akseleratornya adalah infrastruktur. Infrastruktur telekomunikasi merupakan unsur penting untuk meningkatkan pertumbuhan. Namun, pemerataan pembangunan, tidak dapat dengan mudah dituntaskan oleh Pemerintah. Jumlah penduduk yang sedikit, pendapatan per kapita yang rendah, daya beli, dan lingkungan geografis yang terlalu sulit adalah faktor yang menghambat tercapainya skala bisnis tertentu, sehingga beberapa lokasi pemukiman tidak menarik untuk dibangun oleh swasta. Pada kondisi seperti itu, Pemerintah harus menunjukkan afirmasi dan hadir untuk menghubungkan titik-titik yang terjauh, tertinggal, terdepan, terluar, dan terpencil

sebagai komplementer penting atas apa yang telah dicapai oleh pihak swasta dalam menghubungkan infrastruktur di Indonesia. Konektivitas telekomunikasi disediakan Pemerintah melalui Kementerian Komunikasi dan Informatika, antara lain dengan membangun tol informasi Palapa Ring, dan penyediaan akses internet serta BTS di wilayah 3T.

Dalam mempercepat pemenuhan hak-hak warga negara atas komunikasi dan informasi tersebut, diperlukan terobosan dan pembangunan di sektor telekomunikasi. Oleh karenanya BAKTI tidak hanya melaksanakan penyediaan saja akan tetapi tetap turut serta menjaga kesinambungan layanan Akses Internet kepada masyarakat melalui berbagai macam program yang melibatkan masyarakat langsung salah satunya adalah melaksanakan survey khususnya dalam rangka identifikasi dan harapan atas penyediaan akses internet di wilayah tertentu di Pulau Jawa, dalam rangka mengoptimalkan Program Kerja BAKTI Kominfo melalui peran dan fungsi Kantor BAKTI Kominfo Wilayah Kerja IV Surabaya.

Untuk menunjang keberhasilan dalam menjalankan peran dan fungsinya, lembaga ini menerapkan kualitas pelayanan yang optimal kepada para penerima bantuan layanan akses internet yang bisa disebut sebagai konsumen. Kualitas layanan disamping kinerja perangkat, juga mencakup pelayanan yang mendukung seperti aplikasi Layanan Sistem Informasi untuk permohonan Akses Internet, BTS, dan Ekosistem Digital dan call center yang akan merespon semua permasalahan bantuan akses internet yang terkait teknis maupun non teknis.

BAKTI Kominfo berorientasi kepada konsumen penerima bantuan layanan TI yang dalam hal ini layanan akses internet dengan memberikan service quality

yang baik serta sesuai dengan harapan masyarakat pengguna dengan meningkatkan kepuasan pada konsumen yang dalam hal ini pengelola dan masyarakat penerima manfaat, maka dengan sendirinya lembaga berusaha untuk memahami apa yang dibutuhkan dan diinginkan konsumennya itu.

Saat ini, mengetahui nilai yang dirasakan pengguna atau pelanggan telah menjadi penting karena semakin besar *consumer perceived value* akan dapat menyebabkan kepuasan konsumen yang lebih meningkat, posisi kompetitif yang lebih kuat dan pada akhirnya pangsa pasar yang lebih tinggi (Fornell et. al., 1992) dalam (Rifai dan Suryani, 2016).

Menciptakan *value* bagi pengguna (pelanggan) merupakan hal yang dapat dilakukan lembaga agar masyarakat pengguna betul-betul memperoleh manfaat yang besar dari bantuan yang diberikan. *Value* ini bisa berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosional. Lebih lanjut, menurut Mardikawati dan Farida (2013) seorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapatkan *value* dari produsen atau penyedia jasa.

Dengan mengurangi ketidakpastian dan kemungkinan perilaku oportunistik, lembaga dapat membangun kepercayaan bagi konsumen penerima bantuan. Sebagai lembaga pemerintah yang bertanggung jawab terhadap pemerataan digital sehingga tidak ada lagi kesenjangan digital, BAKTI Kominfo perlu menjaga kepercayaan masyarakat kalau keberadaan dan kehadirannya benar-benar dibutuhkan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti ingin melakukan penelitian yang berkaitan fenomena tersebut dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai

Pelanggan, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kantor BAKTI Kominfo Wilayah Kerja IV Surabaya)”.
Kominfo Wilayah Kerja IV Surabaya)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen penerima bantuan layanan akses internet ?
2. Apakah nilai pelanggan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan konsumen penerima bantuan layanan akses internet ?
3. Apakah kepercayaan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen penerima bantuan layanan akses internet?
4. Apakah kualitas layanan, nilai pelanggan dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen?

1.3 Batasan Masalah

Didasarkan permasalahan yang telah dipaparkan diatas, agar masalah yang dikaji lebih terarah maka perlu dilakukan batasan terhadap masalah yang menjadi ruang lingkup dalam penelitian ini. Penelitian ini dibatasi pada Kepuasan Konsumen penerima bantuan layanan akses internet di wilayah BAKTI Kominfo Wilayah Kerja IV Surabaya ditinjau dari Kualitas Layanan, Nilai Pelanggan dan Kepercayaan

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui apakah kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen penerima bantuan
2. Untuk mengetahui apakah nilai pelanggan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen penerima bantuan
3. Untuk mengetahui kepercayaan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen penerima bantuan
4. Untuk mengetahui Layanan, nilai pelanggan dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian ini adalah :

1. Secara Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pemasaran terutama dalam lingkup kepuasan pelanggan. Serta diharapkan penelitian ini dapat mendukung ilmu yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini.

2. Secara Praktis

- a. Lembaga yang diteliti

Bagi lembaga yang diteliti dalam penelitian ini yaitu Kominfo Wilayah Kerja IV Surabaya, diharapkan penelitian ini dapat membantu pihak lembaga untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia Kominfo Wilayah Kerja IV Surabaya.

b. Akademis

Bagi lembaga akademis diharapkan hasil penelitian ini bisa menjadi dokumen yang bermanfaat bagi acuan civitas akademika.

c. Penelitian yang akan datang

Bagi penelitian yang akan datang, diharapkan hasil penelitian ini dapat membantu dalam penelitian yang akan datang untuk dijadikan rujukan dan penelitian terdahulu.