

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah Penelitian**

Dalam era globalisasi, perusahaan dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan kepada pelanggan. Pada setiap perusahaan memiliki perbedaan masalah yang dihadapi dalam memberikan pelayanan dan fasilitas; hal tersebut juga dialami Perusahaan Jasa Telekomunikasi PT. Telkom Tbk. Kandatel Malang sebagai suatu organisasi dimana berbagai sumber daya dimanfaatkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum dan dalam tujuannya memberikan pelayanan telekomunikasi pada masyarakat.

Sehubungan dengan kondisi persaingan dalam dunia telekomunikasi yang semakin ketat, menyebabkan banyaknya tuntutan akan pemenuhan fasilitas telekomunikasi yang semakin baik, maka PT. Telkom Tbk. Kandatel Malang selayaknya lebih memperhatikan pelayanan dan fasilitas yang selama ini dihasilkan. Dewasa ini banyak pelanggan yang selektif di dalam memilih suatu pelayanan dan fasilitas dalam hal kebutuhan komunikasi. Dengan meningkatkan fasilitas maupun pelayanan, maka para pelanggan akan mempertimbangkan dari berbagai segi untuk lebih memilih PT. Telkom Tbk. Kandatel Malang sebagai pemenuhan kebutuhan akan berkomunikasi.

Tidak dapat dipungkiri beberapa masalah yang sering dihadapi oleh PT. Telkom Tbk. Kandatel Malang adalah banyak pelanggan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan Oleh PT. Telkom dalam hal pelayanan maupun penyediaan fasilitas yang pada era kemajuan teknologi ini masyarakat banyak menuntut pada perbaikan pelayanan maupun kecanggihan fasilitas yang disediakan.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa peningkatan pelayanan dan fasilitas memiliki peran yang besar bagi keberhasilan suatu perusahaan bidang telekomunikasi di era kemajuan ini. Keberhasilan tersebut dapat dilihat dari kepuasan pelanggan yang ditunjukkan dari meningkatnya konsumen baru dan pelanggan PT. Telkom maka dari itu penulis tertarik meneliti tentang: “Pengaruh pelayanan dan penyediaan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Telkom Tbk Kandatel Malang”.

## **B. Perumusan Masalah**

Adapun masalah yang akan dikemukakan dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh pemberian pelayanan dan penyediaan fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan PT. Telkom Tbk Kandatel Malang?
2. Dari pemberian pelayanan dan penyediaan fasilitas manakah yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan PT. Telkom Tbk Kandatel Malang?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama pemberian pelayanan oleh karyawan dan penyediaan fasilitas terhadap tingkat kepuasan pelanggan.
2. Untuk mengetahui faktor yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan dari penelitian ini adalah:

#### **1. Bagi Penulis**

Dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan serta pengalaman yang dapat dijadikan penerapan langsung teori-teori yang telah diterima selama di bangku kuliah.

#### **2. Bagi Fakultas**

Hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai bahan penulisan atau acuan bagi peneliti lain dengan bidang kajian yang sama.

#### **3. Bagi Perusahaan**

Dapat dimanfaatkan sebagai bahan pertimbangan bagi PT. Telkom Tbk Kandatel Malang dalam upaya meningkatkan daya guna dan hasil guna pengelolaan sarana telekomunikasi dalam rangka memberikan pelayanan terhadap masyarakat.