

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi komunikasi dan informasi saat ini telah memenuhi kebutuhan manusia, tidak hanya digunakan untuk berbagi informasi antara individu dalam interaksi sosial, tetapi juga dalam konteks lebih luas antar wilayah, antar negara dan benua. Kehidupan sosial masyarakat ternyata sangat dipengaruhi oleh perkembangan internet yang demikian pesat dan juga yang menyebabkan kehidupan mengalami perubahan dan pergeseran pola hidup dan interaksi, dari pola yang mengandalkan komunikasi langsung ke pola yang mengandalkan komunikasi melalui media. (Bingki Parmaza) dalam (Setiyawan, 2024)

Hampir setiap aktivitas saat ini membutuhkan penggunaan internet dan *smartphone*. Internet bukan lagi monopoli kelompok tertentu hampir semua orang membutuhkan internet untuk mempermudah pekerjaan. Hasil survey yang dipaparkan oleh kominfo pengguna internet di Indonesia pada tahun 2024 mencapai 278,6 juta jiwa, dengan nilai sebesar 79,5%. Dari hasil tersebut bahwa teknologi di Indonesia sangat meningkat pesat. (Hafid., 2024)

Seiring berkembangnya zaman banyak masyarakat yang mencari akses internet yang lebih praktis, hemat dan bisa digunakan lebih dari dua orang salah satunya dengan memasang WiFi di rumah maupun di kantor. WiFi merupakan singkatan dari *Wireless Fidelity*, WiFi yaitu teknologi yang memungkinkan terjadinya pertukaran data melalui gelombang radio yang bersifat nirkabel dan dapat digunakan oleh berbagai perangkat elektronik komputer, *smartphone*, tablet. Dalam jaringan komputer, ada istilah protokol yaitu seperangkat aturan atau standar yang digunakan untuk mengirim data antar perangkat elektronik. (Gunawan, 2021)

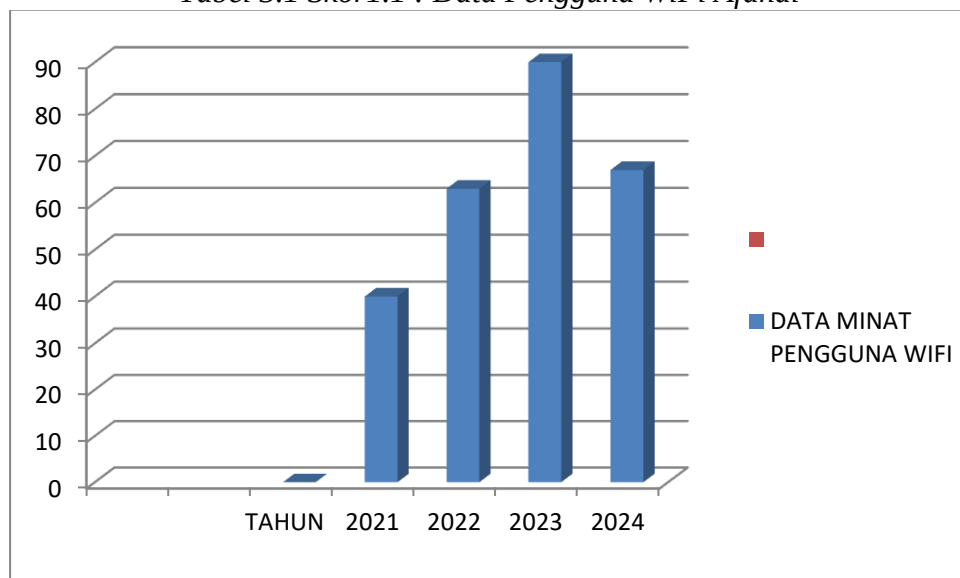
Banyak perusahaan yang bergerak di bidang teknologi untuk memfasilitasi masyarakat dalam pengguna internet salah satunya yaitu PT Global Sarana Elektronika. Perusahaan ini menggunakan teknologi *fiber optic* untuk memberikan layanan internet yang cepat dan handal, dengan tujuan

meningkatkan pengalaman pengguna dalam hal akses data, *streaming*, *game*, dan produktivitas bisnis yang membutuhkan koneksi internet yang baik.

PT Global Sarana Elektronika menyediakan produk layanan internet G-Fiber, G-Fiber merupakan salah satu penyedia layanan internet di Indonesia, layanan ini diciptakan untuk memenuhi kebutuhan seluruh pengguna, mulai dari individu, keluarga, hingga pebisnis. Banyak masyarakat yang minat memilih WiFi yang ditawarkan G-fiber, salah satunya wilayah Desa Blanakan sudah tersebar menggunakan layanan internet G-fiber.

Berikut data minat pengguna WiFi Afdhal (G-fiber) di Desa Blanakan Kabupaten Subang

Tabel 3.1 Skor1.1 : Data Pengguna WiFi Afdhal



Pada tabel 1.1 data minat pengguna WiFi Afdhal G-Fiber menunjukkan bahwa pada tahun 2021 sampai tahun 2023 mengalami kenaikan, namun pada tahun 2024 mengalami penurunan yang disebabkan oleh banyaknya pesaing WiFi yang sudah memasuki wilayah di Desa Blanakan. Fakta-fakta yang terjadi di lapangan masyarakat menilai kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harga yang dibayarkan dan kebutuhan akan akses internet yang tinggi tetapi tidak diimbangi dengan kapasitas jaringan yang memadai.

Keputusan pembelian adalah tahap evaluasi, konsumen biasanya menyusun peringkat terhadap merek-merek yang menjadi pilihannya dan mulai menetapkan niat untuk melakukan pembelian. Secara umum, keputusan konsumen adalah membeli merek yang paling diminati. Keputusan pembelian yang dilakukan pelanggan dimulai jauh sebelum terjadinya kegiatan pembelian dan mempunyai kelanjutan yang panjang setelah pembelian dilakukan. Dan pemasar harus meneliti konsumen untuk mengetahui jenis masalah atau keinginan dan kebutuhan yang timbul yang menyebabkan rasa kebutuhan itu mengarah pada obyek tertentu. (Handoko, 2024). Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan masyarakat dalam memilih layanan internet WiFi G-fiber Afdhal, di antaranya adalah harga dan kualitas pelayanan.

Harga merupakan bagian dari produk yang menunjukkan seberapa bagus produk tersebut dan jumlah uang yang ditambahkan pada beberapa produk. Harga merupakan jumlah atau nilai tukar suatu barang atau jasa yang ditentukan berdasarkan kemampuan barang atau jasa tersebut, dalam memberikan manfaat kepada pembelinya. Semakin besar manfaat yang dirasakan maka semakin tinggi pula harga produk atau jasa tersebut. (Utami, 2017).

Kualitas pelayanan merupakan Keinginan konsumen dapat dipenuhi dengan memenuhi kebutuhan konsumen berdasarkan kualitas pelayanan, yaitu produk dan jasa unggulan yang memenuhi harapan konsumen. Kemajuan suatu perusahaan dipengaruhi oleh kemampuannya dalam melayani pelanggannya. Pelayanan yang diberikan perusahaan harus berdasarkan standar kualitas yang ditetapkan kepada pelanggan bahkan melebihi harapan pelanggan. Dengan cara ini, perusahaan dapat lebih mudah mencapai minat yang pada akhirnya dapat menyebabkan pelanggan tetap loyal terhadap layanan perusahaan. (Rohaeni H. &, 2018)

Menurut peneliti yang dilakukan oleh (Irmal, 2024) menunjukkan bahwa pada variabel harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Namun menurut penelitian (Kasita, 2024) pada variabel harga

tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Dari peneliti tersebut terdapat perbedaan hasil, hal tersebut menjadi suatu yang menarik untuk diteliti.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan maka peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul ***“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Wifi di Masyarakat (Pada Kasus Pelanggan WiFi G-Fiber Afdhal di Desa Blanakan Kabupaten Subang)”***.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, masalah-masalah dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Terdapat penurunan pelanggan diakibatkannya banyak pesaing yang telah memasuki Desa Blanakan
2. Adanya kualitas jaringan yang diberikan tidak seimbang dengan harga yang dibayarkan
3. Pelayanan yang kurang memuaskan saat terjadi masalah atau kerusakan WiFi
4. Kebutuhan akan akses internet yang tinggi tetapi tidak diimbangi dengan kapasitas jaringan yang memadai.
5. Terdapat perbedaan hasil penelitian dari beberapa ahli

Dengan adanya identifikasi masalah, maka peneliti ini mendalami secara detail harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian WiFi di masyarakat, topik ini berkaitan dengan perubahan keputusan pelanggan WiFi dikalangan masyarakat.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diidentifikasi, penulis membatasi pembahasan pada pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di masyarakat. Responden penelitian ini adalah masyarakat pengguna WiFi Afdhal di Desa Blanakan.

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana terdapat pengaruh harga terhadap keputusan pembelian WiFi Afdhal di kalangan masyarakat Desa Blanakan?
2. Bagaimana terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian WiFi Afdhal di kalangan masyarakat Desa Blanakan?
3. Bagaimana terdapat pengaruh harga WiFi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian WiFi Afdhal di kalangan masyarakat Desa Blanakan?

E. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga terhadap keputusan pembelian WiFi Afdhal di kalangan masyarakat Desa Blanakan
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian WiFi Afdhal di kalangan masyarakat Desa Blanakan
3. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh harga WiFi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian WiFi Afdhal di kalangan masyarakat Desa Blanakan.

Dari tujuan di atas penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang baik dari berbagai pihak yaitu:

1. Bagi peneliti

Untuk mengetahui dan menganalisa suatu permasalahan. memberikan pengalaman bagi peneliti dan menemukan informasi sehingga peneliti mengetahui informasi terbaru yang tersedia.

2. Bagi perusahaan

Dengan adanya penelitian ini diharapkan membantu bagi PT Global Sarana Elektronik agar memberi harga yang relevan dan membantu masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di perusahaan PT Global Sarana Elektronik terutama produk G-Fiber

3. Bagi Masyarakat

Untuk memberikan pengetahuan mengenai perlunya mencari harga WiFi dan kualitas pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

F. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika dalam penulisannya adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan Yang memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan kegunaan penelitian

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan teori-teori dan hasil penelitian, dimana teori dan hasil penelitian yang digunakan ini sebagai kerangka berpikir untuk menyelesaikan penelitian

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini memuat rancangan dalam menganalisis penelitian untuk mendapatkan data yang akan dijelaskan dibab IV

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan serta jawaban dari persoalan pada perumusan masalah

BAB V PENUTUPAN

Bab ini membahas kesimpulan dan saran