

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia teknologi yang terus berkembang menjadikan masyarakat untuk memperoleh dan menyalurkan informasi dengan cepat. Seiring perkembangan zaman, kini masyarakat tidak hanya terpaku dengan menerima informasi dari berbagai macam media yang bisa diakses, namun masyarakat juga membutuhkan sebuah hiburan dengan mengandalkan kecanggihan teknologi pada saat ini. (Nim et al., 2019)

Media audio visual yang banyak digemari kalangan masyarakat saat ini salah satunya adalah televisi. Untuk mendapatkan program-program menarik di televisi, diperlukan sebuah layanan jasa penyiaran televisi yang mampu menayangkan program-program menarik dan berkualitas. Salah satunya seperti yang sangat familiar pada saat ini yaitu, layanan TV berbayar (berlangganan). Penggunaan TV berbayar (berlangganan) mampu menayangkan beragam channel - channel lokal dan internasional yang menarik dan menghibur dengan kualitas gambar dan suara yang baik. Dengan demikian besar sekali peluang pasar untuk perusahaan penyiaran TV berbayar (berlangganan) menarik simpati konsumen untuk menggunakan layanan TV berbayar (berlangganan) tersebut. (Nim et al., 2019)

Televisi berlangganan adalah sebuah jasa penyiaran saluran televisi yang dilakukan khusus untuk pemirsa yang bersedia membayar (berlangganan) secara berkala. Jasa ini biasanya disediakan dengan menggunakan sistem digital ataupun analog melalui media satelit, jaringan terestrial, dan kabel. Saat

ini sistem penyiaran dengan digital adalah yang paling lazim digunakan. (Serikat et al., 1994).

Seiring dengan semakin pesatnya perkembangan zaman yang selalu memperlihatkan kecanggihan-kecanggihan teknologi yang digunakan pada saat ini, TV berlangganan (*TV Cable*) merupakan salah satu hasil dari kecanggihan teknologi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang sudah mulai bosan dengan tayangan tv dalam negeri yang penuh iklan. Hal ini terbukti dengan adanya TV berlangganan (*TV Cable*) masyarakat umum sangat terbantu dalam mendapatkan hiburan, informasi, bahkan dapat menambah wawasan yang lebih luas. TV berlangganan (*TV Cable*) ini merupakan jasa penyiaran saluran televisi yang dilakukan khusus untuk pemirsa yang bersedia membayar (berlangganan) secara berkala. Jasa ini biasanya disediakan dengan menggunakan sistem digital ataupun analog melalui media satelit. Saat ini sistem penyiaran dengan digital adalah yang paling lazim digunakan. Sehingga masyarakat dapat menggunakan layanan tersebut dan menggunakan TV berlangganan (*TV Cable*) sebagai penunjang pengetahuan yang lebih luas lagi (Putu, 2005).

Kondisi lainnya adalah semakin meningkatnya teknologi informasi saat ini, mengakibatkan pemirsa menginginkan bentuk informasi lainnya dari luar negeri baik dalam bentuk tayangan berita maupun hiburan. Kebutuhan terhadap informasi yang lebih luas dalam hal ini adalah tayangan dari stasiun TV di luar negeri, maka akan memberikan kebebasan kepada pemirsanya untuk memiliki pilihan tayangan TV yang cukup banyak (Haris dkk, 2008).

PT. Karias Connect Vision hadir di Amuntai sebagai solusi utama bagi kebutuhan hiburan dan informasi masyarakat melalui layanan penyiaran yang inovatif. Dalam perjalanannya, perusahaan ini telah berperan aktif mengelola transmisi siaran TV analog atau sering kita sebut TV Kabel yang selama ini menemani warga, sekaligus memimpin langkah transformasi menuju era siaran TV digital yang menawarkan kualitas gambar lebih tajam dan suara yang jauh lebih jernih. Selain itu, PT. Karias Connect Vision juga memiliki Stasiun Televisi yang dinamakan KARIASTV, yang dimana Kariastv ini menyiarkan berbagai Siaran yang disukai masyarakat Amuntai terutama kegiatan realigi dan siaran hiburan lainnya. Dengan infrastruktur yang terus dikembangkan di wilayah Hulu Sungai Utara, kehadiran PT. Karias Connect Vision memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat Amuntai dapat menikmati akses komunikasi yang stabil, modern, dan merata, sejalan dengan program digitalisasi penyiaran nasional, serta kualitas Pelayanan yang menjadi pondasi utama untuk menjadikan kepuasan pelanggan pada Tv perbayar di Amuntai ini.

Pada dasarnya PT. Karias Connect Vision senantiasa menempatkan kualitas pelayanan sebagai pilar utama dalam menjaga kepercayaan dan kepuasan pelanggan setianya. Hal ini diwujudkan melalui penyediaan infrastruktur jaringan yang stabil guna memastikan kualitas siaran televisi yang jernih dan bebas gangguan teknis bagi seluruh pengguna. Selain aspek teknis, perusahaan juga menekankan pada responsivitas layanan pelanggan, di mana setiap keluhan maupun kebutuhan instalasi ditangani secara cepat dan profesional oleh teknisi yang ahli dalam bidangnya. Dengan mengintegrasikan keandalan konten siaran dan kemudahan akses bantuan komunikasi, PT. Karias

Connect Vision berkomitmen untuk memberikan pengalaman menonton yang unggul dan bernilai tambah bagi masyarakat.

Kualitas layanan yang baik diharapkan dapat menciptakan kepuasan pelanggan. Kotler dalam Atmaja (2018) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk yang dirasakan dengan kinerja yang diharapkan. Dengan demikian, kepuasan pelanggan sangat ditentukan oleh kesesuaian antara harapan pelanggan dan layanan yang diterima selama berinteraksi dengan perusahaan, termasuk melalui layanan PT. Karias Connect Vision Di Amuntai.

Fenomena yang saat ini berkembang di PT. Karias Connect Vision menunjukkan adanya dinamika pada tingkat kepuasan pelanggan yang sangat bergantung pada stabilitas teknis dan responsivitas tim lapangan. Masalah utama yang sering muncul adalah gangguan siaran, di mana pelanggan kerap mengeluhkan penurunan kualitas gambar atau hilangnya sinyal dan gambar secara tiba-tiba, terutama saat terjadi perubahan cuaca ekstrem. Kondisi ini diperparah dengan kelambatan durasi penanganan gangguan (*response time*), pelanggan sering kali harus menunggu waktu yang cukup lama bagi teknisi untuk datang melakukan perbaikan setelah laporan kerusakan disampaikan.

Selain kendala teknis, munculnya masalah pada aspek komunikasi dan empati staf layanan. Terdapat di mana penyampaian informasi mengenai jadwal pemeliharaan jaringan atau perubahan paket siaran tidak terdistribusi secara merata kepada seluruh pelanggan, sehingga menimbulkan kebingungan dan keluhan pada saat proses penagihan. Masalah koordinasi antara tim

administrasi dan tim teknis di lapangan juga kerap menghambat efektivitas layanan, yang secara tidak langsung berdampak pada menurunnya kepercayaan konsumen.

Berdasarkan paparan di atas maka penulis tertarik mengadakan penelitian yang mengangkat judul yaitu: **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. KARIAS CONNECT VISION DI AMUNTAI.**

1.2 Batasan Masalah

Untuk mempermudah dalam menganalisis hasil penelitian, maka penelitian ini berfokuskan terarah dan mebatasi masalah pada “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Karias Connect Vision Di Amuntai”.

Pada variabel Kualitas Pelayanan (X) yang merupakan variabel *Independent* diukur dengan menggunakan 5 indikator dari (P. and K. L. K. Kotler, 2016) yang meliputi:

1. *Tangible*/ bukti fisik
2. *Reliability*/ keandalan
3. *Responsiveness*/ daya tanggap
4. *Assurance* / jaminan
5. *Empathy*

Kepuasan Pelanggan menurut (Tjiptono, 2012) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapanharapanya”.

Pada variabel kepuasan pelanggan (Y) yang merupakan variabel *Dependen* Menurut (Ratnasari & Aksa, 2011), Kepuasan Pelanggan di ukur dari sebagai apa harapan konsumen atau pelanggan terpenuhi. Menjelaskan indikator kepuasan konsumen, yaitu:

1. Kualitas Produk atau Jasa
2. Kualitas Pelayanan
3. Harga
4. Emosional
5. Biaya

Data yang digunakan dalam penelitian ini dari tahun 2024 s/d 2025, karena peneliti mengalami keterbatasan waktu dalam pelaksanaan penelitian.

1.3 Rumusan Masalah

- 1.3.1. Apakah Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Karias Connect Vision Di Amuntai?

1.4 Tujuan Penelitian

- 1.4.1. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Karias Connect Vision Di Amuntai.

1.5 Manfaat Penelitian

- 1.5.1 Manfaat Secara Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi perkembangan disiplin ilmu Administrasi Bisnis, khususnya dalam kajian manajemen pelayanan dan perilaku pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memperkuat landasan teori yang sudah ada, khususnya dalam membuktikan secara nyata

bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Melalui studi kasus pada PT. Karias Connect Vision di Amuntai, penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi ilmiah yang valid bagi akademisi maupun peneliti selanjutnya yang mengkaji topik serupa.

1.5.2 Manfaat secara Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi beberapa pihak terkait, mulai dari civitas akademika, instansi pemerintah, hingga pelaku perusahaan. Bagi mahasiswa, penelitian ini bermanfaat untuk memperluas cara berpikir, menambah wawasan, serta memperdalam pemahaman mengenai implementasi nyata dari hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di lapangan. Sementara itu, bagi pemerintah daerah, hasil kajian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam melihat pentingnya mutu pelayanan publik maupun layanan bisnis di wilayah Amuntai. Terakhir, bagi pihak PT. Karias Connect Vision, penelitian ini berfungsi sebagai media evaluasi strategis untuk mengukur sejauh mana performa pelayanan yang berjalan saat ini telah memenuhi ekspektasi pelanggan, sekaligus menjadi landasan konkret dalam memperbaiki berbagai kekurangan guna meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan secara berkelanjutan.