

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era digital saat ini, perusahaan telekomunikasi dihadapkan pada tantangan besar untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan mereka. PT. Indosat Ooredoo Hutchison, sebagai salah satu pemain utama di industri telekomunikasi Indonesia, menyadari pentingnya digitalisasi dan penyederhanaan proses layanan untuk memenuhi harapan pelanggan yang semakin tinggi.

Digitalisasi layanan memungkinkan perusahaan untuk memberikan layanan yang lebih cepat, lebih efisien, dan lebih personal. Pengalaman pelanggan adalah kunci untuk menciptakan loyalitas. Pengalaman yang positif meningkatkan kepuasan pelanggan yang pada akhirnya dapat meningkatkan loyalitas (John A Goodman, 2014). Namun menurut Illuminar Avaali (2023) menunjukkan bahwa digitalisasi sering kali memberikan terlalu banyak informasi atau opsi kepada pelanggan. Akibatnya, pelanggan dapat merasa kewalahan, dan ini mengurangi pengalaman positif yang diharapkan dari layanan digital.

Perkembangan teknologi digital telah memberikan peluang bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan pelanggan melalui digitalisasi. Jumlah pelanggan yang besar memerlukan solusi yang lebih efisien dan efektif untuk mengurangi waktu layanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Digitalisasi dalam layanan pelanggan, seperti penerapan aplikasi layanan mandiri dan dukungan otomatis, dapat memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam mengakses layanan dan informasi yang mereka butuhkan. Selain itu, proses penyederhanaan dalam layanan, seperti prosedur pendaftaran dan penggantian kartu, sangat penting untuk mengatasi masalah kompleksitas yang dapat memakan waktu dan berdampak pada pengalaman pelanggan, (Rick DeLisi dan Michaeli, 2021). Namun lain halnya dengan Lee dan Wong (2016) dari penelitiannya di Malaysia membuktikan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh pada loyalitas pelanggan, tetapi hanya jika disertai komitmen dan kepercayaan.

Meskipun upaya digitalisasi telah dimulai, sebagian besar proses di gerai Indosat masih dilakukan secara manual, yang mengakibatkan waktu tunggu yang lama bagi pelanggan. Hal ini berdampak pada tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan. Data dari tahun 2022 hingga 2024 menunjukkan bahwa meskipun terjadi peningkatan populasi

pelanggan, proses manual yang tinggi menyebabkan kepuasan pelanggan stagnan dan bahkan menurun pada beberapa periode. Upaya untuk menyederhanakan proses layanan mulai menunjukkan dampak positif pada tahun 2024, namun masih ada ruang untuk perbaikan lebih lanjut, (Thomas M. Siebel, 2019). Sementara menurut Parviainen et al. (2017), ada risiko bahwa ekspektasi pelanggan terhadap personalisasi dan efisiensi layanan tidak selalu terpenuhi dengan digitalisasi. Jika teknologi tidak dirancang untuk memenuhi kebutuhan spesifik pelanggan, hal ini dapat merusak kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Dengan adanya dua perspektif yang kontradiktif ini akan memberikan dasar ilmiah yang kuat untuk melakukan penelitian selanjutnya.

Pelaksanaan survei kepuasan pelanggan secara berkala juga menjadi instrumen penting bagi Indosat untuk memahami kebutuhan pelanggan dengan lebih baik dan menilai efektivitas layanan. Survei ini berfungsi sebagai variabel mediasi yang memberikan gambaran tentang bagaimana digitalisasi dan penyederhanaan proses layanan dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan.

Dengan memanfaatkan umpan balik dari survei, perusahaan dapat mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan untuk kepuasan dan loyalitas pelanggan secara keseluruhan, (James A. Fitzsimmons dan Mona J. Fitzsimmons, 2020).

Berikut beberapa data hasil kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan yang masih di bawah target dan standar Perusahaan yang menjadi fokus untuk di lakukan penelitian :

NO	Tahun	Populasi Pelanggan	Target Kepuasan Pelanggan	Kepuasan Pelanggan	Tingkat Proses Manual di Gerai	Hasil Pada Loyalitas Pelanggan	Alasan Dampak Loyalitas Pelanggan	Target Loyalitas Pelanggan	Loyalitas Pelanggan
1	2022	60 Juta	90%	78%	Tinggi	Menurun	Proses Manual menyebabkan waktu tunggu lama, mengurangi kepuasan pelanggan	90%	65%
2	2023	62 Juta	90%	79%	Sedang	Sedikit meningkat	Upaya mengurangi proses manual mulai di lakukan namun peningkatan belum signifikan	90%	70%
3	2024	63 Juta	90%	85%	Rendah (proses mulai otomatisasi)	Mulai Meningkat	Proses yang lebih otomatis mengurangi waktu tunggu, mulai meningkatkan kepuasan dan pengalaman pelanggan	90%	83%

Matrix skor :	
0%-60,99%	Sangat Rendah
61%-70,99%	Rendah
71%-85,99%	Sedang
86% -90.99%	Tinggi
91%-100%	Sangat Tinggi

Sumber : Divisi Business Analytical & Reporting, Divisi Market Research (2024)

2022: Populasi pelanggan 60 juta, kepuasan 78% (di bawah target 90%), dengan proses manual tinggi yang memperpanjang waktu tunggu. Loyalitas rendah, hanya 65%, akibat pengalaman pelanggan yang buruk.

2023: Populasi mencapai 62 juta, kepuasan naik sedikit ke 79%. Proses manual mulai dikurangi, menghasilkan loyalitas 70%, meskipun belum signifikan karena sistem dan digitalisasi belum di jalankan maksimal dan masih kurang efisien.

2024: Populasi mencapai 63 juta, kepuasan menjadi 85%, berkat di mulainya otomatisasi proses yang mengurangi waktu tunggu. Loyalitas naik ke 83%, namun masih di bawah target 90%.

Penelitian ini akan fokus pada dampak digitalisasi dan penyederhanaan proses terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan di Indosat Ooredoo Hutchison. Ruang lingkup digitalisasi layanan pelanggan akan dibatasi pada penggunaan aplikasi layanan pelanggan dan sistem antrian otomatis, sedangkan batasan penyederhanaan proses layanan akan mencakup proses-proses utama seperti pendaftaran dan penggantian kartu. Pengukuran kepuasan pelanggan akan dilakukan melalui survei yang mencakup aspek kualitas layanan, kecepatan, dan efektivitas, sehingga memberikan data yang komprehensif mengenai faktor-faktor yang mendorong loyalitas pelanggan.

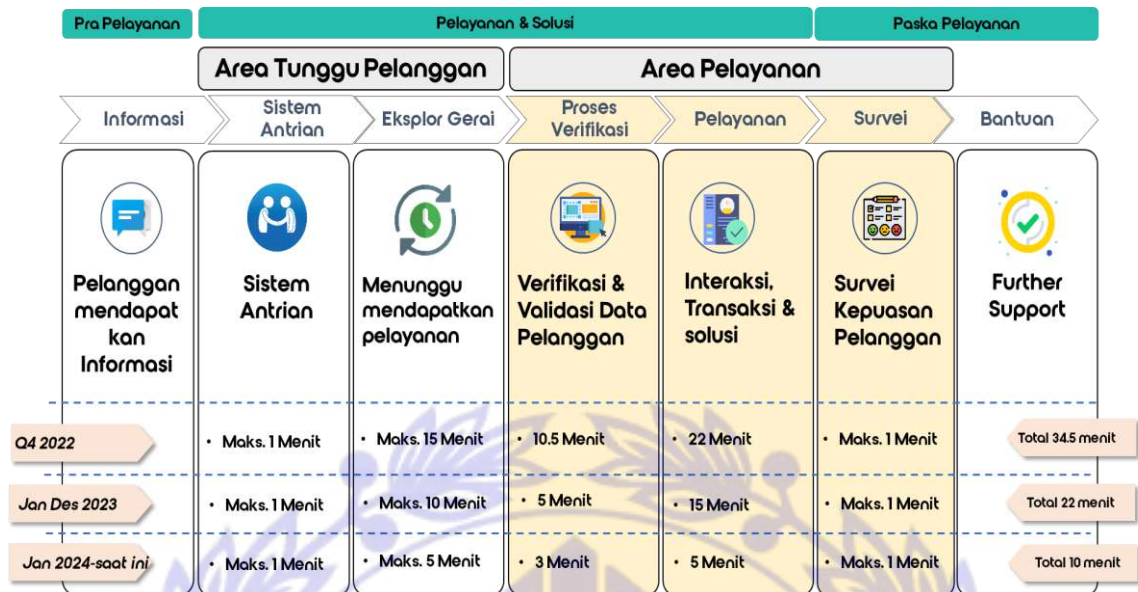
Hal ini juga dapat dilihat dari beberapa penelitian yang sebelumnya pernah dilakukan dan menjadi referensi dengan detail sebagai berikut :

Perusahaan yang mengimplementasikan transformasi digital melalui otomatisasi dan personalisasi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mendorong loyalitas yang lebih tinggi.

Data pada tahun 2024, di mana otomatisasi lebih tinggi dan loyalitas meningkat, sejalan dengan pendapat ini, (Sashi, 2021). Namun digitalisasi saja tidak cukup tanpa ada peningkatan kepercayaan menurut Wijaya (2017) dari penelitiannya yang mengadopsi Technology Acceptance Model (TAM) yang menyatakan bahwa digitalisasi layanan tidak selalu berhasil meningkatkan loyalitas pelanggan, karena persepsi manfaat dan kemudahan teknologi masih memengaruhi keputusan pelanggan dalam menggunakannya.

- Beberapa teori dan studi telah mendukung konsep bahwa digitalisasi dan penyederhanaan proses layanan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Salah satunya adalah studi dari McKinsey (2021) yang menunjukkan bahwa digitalisasi yang cepat pada proses layanan, seperti mengoptimalkan perjalanan pelanggan, dapat menghasilkan pengalaman pelanggan yang lebih baik dan lebih efisien. Dengan mengidentifikasi perjalanan pelanggan utama, mengurangi titik-titik kendala, dan mempercepat prototipe layanan baru, perusahaan dapat menciptakan pengalaman yang responsif dan berfokus pada pelanggan, yang berdampak positif terhadap loyalitas pelanggan. (McKinsey, 2021). Sementara ada Studi Emerging Science Journal (2022) menyatakan bahwa meskipun digitalisasi meningkatkan efisiensi, beberapa pelanggan merasa kehilangan koneksi emosional dengan perusahaan. Interaksi manusia yang digantikan oleh otomatisasi sering kali tidak memberikan tingkat personalisasi yang sama, sehingga menurunkan kepuasan pelanggan dan pada akhirnya menurunkan loyalitas.
- Tambahan informasi terkait belum tercapainya target Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan di Indosat dapat dilihat dari masih banyaknya proses manual sehingga membuat pelanggan menunggu lebih lama untuk mendapatkan layanan dan proses verifikasi serta validasi data pelanggan yang masih di butuhkan pengisian secara manual pada beberapa formulir. Berikut ini adalah ilustrasi alur layanan di Gerai yang dapat dilihat dari tahun 2022 hingga tahun 2024 :

Ilustrasi Alur



Alur sistem untuk survei Kepuasan Pelanggan yang dilakukan untuk mendapatkan hasil loyalitas pelanggan :

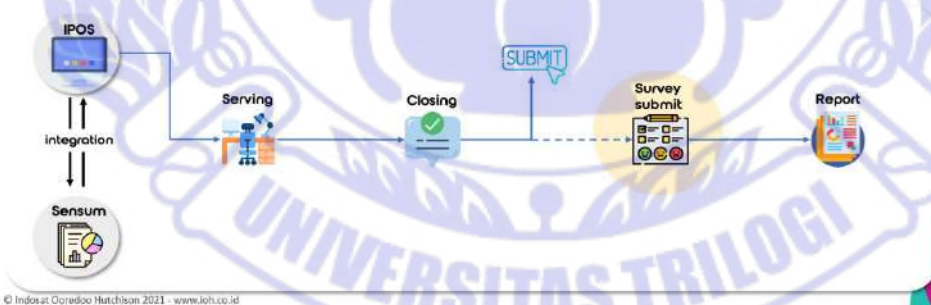
Survey System

Survey system, direct respond from customer

Survey yang diberikan pelanggan menggunakan system IPPOS setelah proses proses interaksi/service
Sending survey bisa dilakukan secara instant kepada pelanggan

indosat
COREDOO HUTCHISON

Flow survey CSAT Sensum

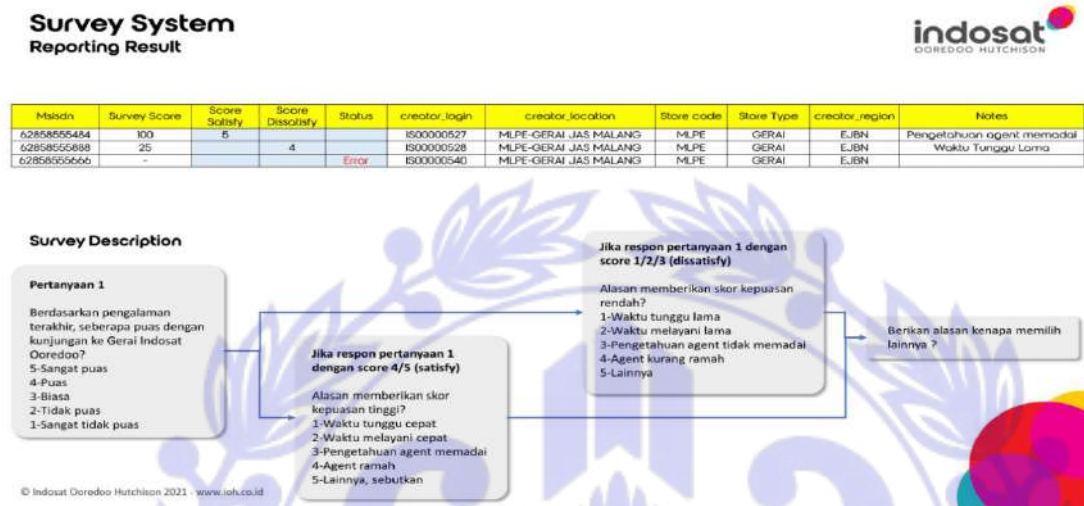


Manfaat Survei Kepuasan Pelanggan:

- **Feedback Langsung:** Mendapatkan umpan balik langsung dari pelanggan mengenai pengalaman mereka.
- **Identifikasi Masalah:** Mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dalam layanan atau produk.

- Peningkatan Layanan: Menggunakan hasil survei untuk membuat keputusan yang berdasarkan data guna meningkatkan kualitas layanan.

Contoh studi kasus survei kepuasan pelanggan :



:

Berdasarkan hasil pengamatan dan penelitian empiris dari beberapa penelitian sebelumnya yang komplementer dan kontradiktif maka penelitian ini di lakukan dan diberikan judul “Pengaruh Digitalisasi dan Penyederhanaan Proses Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan di PT Indosat Ooredoo Huthchison”.

1.2 Identifikasi Masalah

Dalam konteks ini, beberapa masalah utama yang diidentifikasi adalah:

1. Loyalitas pelanggan rendah di 65% pada tahun 2022 dan masih di bawah target (90%) dan standar perusahaan akibat waktu tunggu yang lama dengan proses layanan manual yang kurang efisien
2. Loyalitas pelanggan hingga di tahun 2024 juga masih di bawah target Perusahaan (90%) meskipun sudah ada peningkatan jumlah pelanggan
3. Pengaruh digitalisasi pelanggan terhadap Loyalitas pelanggan masih menunjukkan hasil yg kontradiktif berdasarkan penelitian sebelumnya
4. Pengaruh proses layanan terhadap loyalitas pelanggan juga masih menunjukkan hasil yang berbeda

5. Pemahaman mengenai kepuasan pelanggan di pengaruhi oleh proses digitalisasi masih kontradiktif
6. Pelaksanaan Kepuasan pelanggan tidak sepenuhnya terkirim melalui sms di karenakan kendala system
7. Proses Layanan masih menggunakan formulir manual dan banyak Langkah yang harus di lakukan
8. Proses layanan cukup lama saat proses verifikasi dan validasi data pelanggan khususnya pada proses pendaftaran, penggantian kartu, dan dukungan teknis

Dengan adanya hasil kontradiktif dari penelitian sebelumnya, akan di lihat kembali korelasi dan keterkaitan antara konteks Digitalisasi layanan, Penyederhanaan layanan dan Loyalitas Pelanggan melalui kepuasan pelanggan

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah untuk penelitian ini akan di fokuskan pada hubungan antara dua variable yaitu Digitalisasi dan Penyederhanaan Proses Layanan dan Kepuasan Pelanggan sebagai variable mediasi dan Loyalitas Pelanggan.

Berikut adalah Batasan masalahnya :

1. Penelitian ini akan fokus pada digitalisasi layanan pelanggan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan
2. Penyederhanaan Proses Layanan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Bagaimana Digitalisasi berpengaruh pada loyalitas pelanggan
4. Penyederhanaan Proses Layanan Pelanggan akan dibatasi pada proses pendaftaran, penggantian kartu, dan dukungan teknis yang berpengaruh pada loyalitas pelanggan
5. Menguji pengaruh kepuasan Pelanggan yang berdampak terhadap Loyalitas Pelanggan
6. Menguji peran variabel kepuasan pelanggan yang memediasi pengaruh Digitalisasi Layanan Pelanggan terhadap Loyalitas pelanggan
7. Menguji peran variabel kepuasan pelanggan yang memediasi pengaruh penyederhanaan proses layanan terhadap Loyalitas pelanggan

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian dan juga identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah digitalisasi layanan pelanggan mempengaruhi kepuasan pelanggan ?
2. Apakah penyederhanaan proses Layanan secara langsung mempengaruhi Kepuasan Pelanggan?
3. Apakah Digitalisasi Layanan Pelanggan mempengaruhi loyalitas pelanggan?
4. Apakah Penyederhanaan Proses Layanan mempengaruhi Loyalitas pelanggan?
5. Apakah Kepuasan pelanggan mempengaruhi Loyalitas pelanggan?
6. Apakah kepuasan pelanggan memediasi pengaruh Digitalisasi Layanan Pelanggan terhadap Loyalitas pelanggan?
7. Apakah kepuasan pelanggan memediasi pengaruh penyederhanaan proses layanan terhadap Loyalitas pelanggan?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh digitalisasi layanan pelanggan mempengaruhi kepuasan pelanggan
2. Untuk mengetahui pengaruh penyederhanaan proses layanan secara langsung dapat mempengaruhi Kepuasan Pelanggan
3. Untuk mengetahui digitalisasi layanan pelanggan mempengaruhi loyalitas pelanggan
4. Untuk mengetahui penyederhanaan proses layanan mempengaruhi loyalitas pelanggan
5. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan
6. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan memediasi pengaruh Digitalisasi Layanan Pelanggan terhadap Loyalitas pelanggan
7. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan memediasi pengaruh penyederhanaan proses layanan terhadap Loyalitas pelanggan?

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis:

- Penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengaruh digitalisasi dan penyederhanaan proses layanan terhadap loyalitas pelanggan.
- Penelitian ini dapat membantu dalam mengembangkan serta memperluas konsep konsep yang terkait dengan pelanggan dalam hubungan antara digitalisasi, penyederhanaan proses, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

2. Manfaat Praktis:

- Hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan kepada manajemen PT. Indosat Ooredoo Hutchison tentang pentingnya efektivitas strategi digitalisasi dan penyederhanaan proses dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.
- Penelitian ini dapat memberikan rekomendasi praktis untuk meningkatkan kualitas layanan melalui digitalisasi dan penyederhanaan proses layanan.

3. Manfaat Kebijakan:

- Memberikan dasar empiris untuk pengambilan keputusan strategis terkait implementasi digitalisasi dan penyederhanaan proses layanan di industri telekomunikasi.
- Membantu pembuat kebijakan dalam merumuskan regulasi yang mendukung transformasi digital di sektor telekomunikasi. Dengan manfaat teoritis dan praktis ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan baik bagi pengembangan ilmu pengetahuan maupun bagi peningkatan kualitas layanan pelanggan di Indosat Ooredoo Hutchison.