

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang begitu pesat telah menjadi pendorong utama terjadinya transformasi di berbagai sektor kehidupan, termasuk dalam industri penyedia layanan internet dan jaringan. Salah satu perusahaan yang memiliki peranan penting dalam mendukung infrastruktur *digital* nasional adalah PT. PLN Icon Plus, sebuah anak perusahaan dari PT. PLN (Persero) yang secara khusus bergerak di bidang telekomunikasi dan penyediaan solusi teknologi informasi. Keberadaan Kantor Perwakilan PT. PLN Icon Plus di Kota Padang memiliki peran strategis dalam menjawab kebutuhan masyarakat terhadap layanan konektivitas internet yang mencakup berbagai segmen, seperti rumah tangga, lembaga pendidikan, instansi pemerintahan, serta sektor bisnis.

Di tengah perkembangan era *digital* yang pesat, persaingan antara penyedia layanan internet menjadi semakin intens. Masyarakat kini disuguhkan berbagai alternatif layanan yang mengedepankan kecepatan, kestabilan koneksi, dan harga yang bersaing. Situasi ini menuntut perusahaan untuk lebih memahami apa saja faktor-faktor yang memengaruhi perilaku konsumennya guna meningkatkan tingkat kepuasan dan menjaga loyalitas pelanggan. Ketika pelanggan merasa puas, mereka cenderung untuk terus menggunakan layanan tersebut serta merekomendasikannya kepada orang lain.

Perilaku konsumen melibatkan serangkaian aktivitas yang mencakup pencarian informasi, evaluasi terhadap berbagai alternatif produk atau layanan, pengambilan keputusan pembelian, serta penilaian atas pengalaman pasca pembelian (Schiffman dan Wisenblit, 2022). Terdapat sejumlah faktor yang dapat memengaruhi perilaku tersebut, seperti mutu layanan, struktur harga, strategi promosi, tingkat kepercayaan terhadap merek, dan tanggapan perusahaan terhadap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Apabila perusahaan mampu memenuhi harapan pelanggan, maka hal ini cenderung meningkatkan kepuasan dan mendorong terbentuknya hubungan jangka panjang antara pelanggan dan perusahaan.

Di Kantor Perwakilan Padang, PT. PLN Icon Plus menghadapi tantangan dalam memahami perilaku konsumen yang beragam. Dengan berbagai latar belakang, preferensi, dan harapan, konsumen di wilayah ini memiliki karakteristik unik. PT. PLN Icon Plus, Kantor Perwakilan Padang, dalam upayanya meningkatkan kepuasan pelanggan, telah menerapkan berbagai strategi pemasaran dan pelayanan. Namun, masih terdapat keluhan dari sebagian pelanggan terkait kecepatan layanan, respon terhadap aduan, dan stabilitas jaringan. Oleh karena itu, Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengidentifikasi apa saja faktor-faktor yang secara signifikan memengaruhi perilaku konsumen terhadap kepuasan pelanggan. Faktor-faktor tersebut antara lain faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi, dan faktor psikologis.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas maka rumusan masalah pada tugas akhir ini yaitu Faktor-faktor yang Memengaruhi Perilaku Konsumen terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. PLN Icon Plus, Kantor Perwakilan Padang.

1.3. Tujuan Magang

Adapun tujuan dari tugas magang ini adalah untuk mengetahui dan memahami Faktor-faktor yang Memengaruhi Perilaku Konsumen terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. PLN Icon Plus, Kantor Perwakilan Padang.

1.4. Manfaat Penulisan

Dalam penulisan tugas akhir ini, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

A. Bagi Penulis:

1. Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk memperluas wawasan penulis mengenai perilaku konsumen dan konsep kepuasan pelanggan, serta mengkaji apa saja faktor-faktor yang memengaruhi keduanya dalam lingkup perusahaan tertentu.
2. Melalui penyusunan tugas akhir, penulis akan mengasah keterampilan dalam merancang dan melaksanakan analisis pengumpulan data secara efektif.
3. Mendapatkan pengalaman dan pemahaman langsung mengenai lingkungan kerja sesungguhnya serta mengenali apa saja faktor-faktor yang memengaruhi perilaku konsumen dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan di PT. PLN Icon Plus.

4. Penulisan ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Diploma III Manajemen Pemasaran di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas.

B. Bagi Perusahaan:

1. Melalui tugas akhir ini, PT. PLN Icon Plus diharapkan dapat mengenali apa saja faktor-faktor yang memengaruhi perilaku konsumen, sehingga mampu lebih tepat dalam mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan pelanggan.
2. PT. PLN Icon Plus diharapkan dapat memahami apa saja faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga mampu menerapkan strategi yang lebih tepat guna untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, serta mendukung peningkatan kinerja dan performa perusahaan.
3. PT. PLN Icon Plus diharapkan dapat mengenali area-area yang membutuhkan perbaikan dalam produk atau layanan yang diberikan, sehingga perusahaan dapat lebih optimal dalam memenuhi ekspektasi pelanggan.

C. Bagi Universitas:

1. Tugas akhir ini diharapkan menambah ilmu pengetahuan di bidang pemasaran dan perilaku konsumen, serta memberikan wawasan baru mengenai apa saja faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan.

2. Menghasilkan lulusan yang profesional dan kompeten, memiliki pengetahuan, kemampuan, serta etos kerja yang selaras dengan tuntutan industri, sekaligus menjalin kemitraan yang erat antara universitas dengan perusahaan tempat mahasiswa melakukan praktik kerja.
3. Peningkatan citra universitas melalui pengalaman langsung yang diperoleh oleh mahasiswa, yang mampu menarik perhatian calon mahasiswa serta mitra perusahaan.

1.5. Metode Pengumpulan Data

1. Studi Literatur

Studi literatur mengenai teori perilaku konsumen dan kepuasan pelanggan akan dilakukan untuk mendalami konsep-konsep yang relevan. Referensi dari jurnal, buku, dan artikel yang sudah ada dapat memberikan dasar teori yang kuat untuk analisis data yang diperoleh dari survei dan wawancara.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan bersama sejumlah pelanggan dan staf di PT. PLN Icon Plus, Kantor Perwakilan Padang untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai apa saja faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

3. Observasi Langsung

Melakukan pengamatan terhadap interaksi antara pelanggan dan staf di kantor perwakilan guna memahami pola layanan serta perilaku konsumen. Data dikumpulkan melalui lembar observasi untuk mencatat temuan yang dianggap penting.

1.6. Tempat dan Waktu

Kegiatan magang ini akan dilaksanakan di PT. PLN Icon Plus, Kantor Perwakilan Padang, yang berlokasi di Jl. Dr. Wahidin No. 8 Sawahan, Padang Timur, Koto Padang, Sumatera Barat, 25121. Proses magang dan kegiatan magang dijadwalkan berlangsung pada tanggal 22 Mei 2025 s.d 30 Juni 2025.

1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan hasil magang ini terdiri dari lima bab, dimana masing-masing bab terdiri atas:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini akan dijelaskan secara rinci mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan pelaksanaan magang, manfaat dari penulisan laporan, metode pengumpulan data, serta lokasi dan waktu pelaksanaan magang, termasuk sistematika penyusunan laporan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini akan menjelaskan berbagai sumber referensi dan kajian literatur yang menjadi dasar analisis penulis mengenai apa saja faktor-faktor yang memengaruhi perilaku konsumen dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan yang diperoleh dari perusahaan.

BAB III: GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini akan menyajikan gambaran umum tentang perusahaan, meliputi sejarah atau asal-usul pendiriannya serta perkembangan yang dialami sepanjang waktu.

BAB IV: PEMBAHASAN

Bab ini akan membahas terkait dengan deskripsi pembahasan tentang Faktor- faktor yang Memengaruhi Perilaku Konsumen terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. PLN Icon Plus, Kantor Perwakilan Padang.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran dari kegiatan magang yang telah dilaksanakan selama 40 hari kerja. Bab ini juga menyajikan kesimpulan dari pembahasan masalah yang telah dibahas sebelumnya, serta memberikan saran yang konstruktif bagi perusahaan terkait apa saja Faktor-faktor yang Memengaruhi Perilaku Konsumen terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. PLN Icon Plus, Kantor Perwakilan Padang.

