

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada tahun 2013 *Internet Corporation for Assigned Names and Numbers* (ICANN) selaku pengelola *internet* baik nama domain maupun alamat *internet* di dunia telah meluncurkan program *new generic Top Level Domain* (*new gTLD*) sehingga nama domain tingkat tinggi yang beredar saat ini bukan hanya nama domain yang mewakili negara seperti .id untuk Indonesia, .sg untuk Singapura, .au untuk Australia dan nama domain generik seperti .com, .net dan lain-lain. Sampai tahun 2019 *new gTLD* yang telah beredar di dunia lebih dari 1.200 nama domain tingkat tinggi (<https://newgtlds.icann.org>, 2019). Hal ini membuat persaingan nama domain semakin ketat sehingga diperkirakan pengguna nama domain yang akan berpindah dari nama domain lainnya akan semakin mudah serta membuat loyalitas pengguna nama domain harus dijaga.

Nama domain .id adalah nama domain yang merepresentasikan Negara Indonesia di *internet*. Nama domain di *internet* merupakan sebuah alamat yang bisa diakses untuk melihat informasi dari sebuah organisasi atau pribadi yang memiliki nama domain tersebut. Nama domain sendiri bisa diartikan sebagai sebuah *brand* perusahaan yang ada di *internet*. Pengelola Nama Domain Internet Indonesia (PANDI) merupakan organisasi yang mengelola nama domain .id di Indonesia. Nama domain .id sendiri terbagi menjadi beberapa kategori seperti untuk perusahaan menggunakan co.id, universitas menggunakan ac.id, pemerintah menggunakan go.id, instansi militer menggunakan mil.id serta untuk penggunaan pribadi bisa menggunakan .id, my.id maupun web.id.

Penetrasi *internet* di Indonesia pada tahun 2018 tumbuh sangat signifikan dari 143,26 juta pengguna dari 262 juta penduduk atau 54,68% pada tahun 2017 menjadi 171,17 juta pengguna dari 264,16 juta penduduk atau 64,8% pada tahun 2018 (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2019). Akan tetapi pertumbuhan pengguna internet di Indonesia

tidak diikuti secara masif oleh jumlah nama domain dibandingkan dengan jumlah penduduk di Indonesia, jumlah nama domain .id pada bulan Agustus 2019 baru sebesar 330.307 nama domain (PANDI, 2019) dari jumlah penduduk di Indonesia yang sangat besar. Jumlah nama domain .id sendiri saat ini masih jauh dibawah nama domain negara lainnya berdasarkan data dibawah ini :

Tabel 1.1 Perbandingan Jumlah Nama Domain Tingkat Tinggi Tahun 2019

Nama Domain	Negara	Jumlah
.com	Global (Amerika Serikat)	144.295.410
.net	Global (Amerika Serikat)	13.237.550
.org	Global (Amerika Serikat)	10.083.878
.id	Indonesia	340.141
.my	Malaysia	187.240
.sg	Singapura	175.208
.cn	China	14.275.759
.us	Amerika Serikat	1.814.537
.au	Australia	2.926.602

Sumber : <https://research.domaintools.com> (akses September 2019)

Pada bulan Agustus 2019 Pengelola Nama Domain Internet Indonesia (PANDI) melakukan perubahan harga nama domain .id dari sebelumnya Rp. 105.000 menjadi Rp. 180.000, hal ini berbanding terbalik dibandingkan dengan nama domain lainnya seperti .com yang rata-rata dijual di Indonesia sebesar Rp. 100.000 sampai Rp. 130.000 (masterweb.com, 2018). Selain kenaikan harga nama domain .id PANDI juga mulai menerapkan Harga Eceran Terendah (HET) yang bisa dijual oleh registrar dan reseller nama domain .id sebesar Rp. 180.000 (PANDI, 2018). Beberapa literatur menunjukkan bahwa perubahan harga bisa mempengaruhi loyalitas pelanggan (Hortamani et al., 2013).

Tabel 1.2 Perbandingan Harga Nama Domain Tingkat Tinggi
Tahun 2019

Nama Domain	Negara	Harga (Rupiah)
.com	Global (Amerika Serikat)	133.200
.net	Global (Amerika Serikat)	194.700
.org	Global (Amerika Serikat)	194.700
.id	Indonesia	250.000
.my	Malaysia	720.000
.sg	Singapura	427.500
.cn	China	104.850
.us	Amerika Serikat	126.300
.au	Australia	224.700

Sumber : <https://tld-list.com> (akses September 2019)

Tabel 1.3 Data Jumlah Nama Domain yang Tidak Melakukan
Perpanjangan Nama Domain 2018 dan 2019

Bulan	Tahun	Jumlah
September	2018	4.858
Oktober	2018	5.198
November	2018	5.195
Desember	2018	5.084
Januari	2019	5.059
Februari	2019	4.573
Maret	2019	4.762

April	2019	5.413
Mei	2019	5.792
Juni	2019	5.614
Juli	2019	5.237
Agustus	2019	5.618
September	2019	4.851
Oktober	2019	7.740

Sumber : Pengelola Nama Domain Internet Indonesia

Pada tabel 1.3 menunjukkan jumlah nama domain yang tidak melakukan perpanjangan dari periode september 2018 sampai agustus 2019 sebanyak 62.403 nama domain dari total nama domain 330.607 pada bulan agustus 2019, sekitar 18,87 % dari populasi nama domain. Jumlah ini cukup banyak sehingga mengakibatkan pertumbuhan nama domain menjadi lambat.

Kualitas sebuah produk merupakan salah satu parameter agar pengguna layanan atau produk tersebut mempunyai loyalitas sehingga akan melakukan perpanjangan atau tetap menggunakan produk tersebut. Mohamad Dimiyati et al. (2017) menjelaskan bahwa kualitas yang bagus akan mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kualitas nama domain secara teknis memang tidak terlihat perbedaan yang mendasar antara satu dengan yang lainnya, yang membedakan adalah persepsi kualitas dari sisi pengguna dimana kita ingin mengetahui persepsi tentang kualitas nama domain .id dari sisi pengguna tersebut.

Nama domain bisa diartikan sebagai merek sebuah produk, organisasi maupun pribadi di *internet*. Nama domain yang paling banyak diingat di benak konsumen saat ini adalah .com, hal itu tercermin dari

jumlah nama domain pada Tabel 1.1 jumlah nama domain .com dengan yang lain sangat jauh. Selain nama domain .com ada beberapa nama domain lainnya yang bisa diasosiasikan untuk sebuah produk atau layanan, misalnya domain .tv untuk televisi walaupun .tv merupakan nama domain sebuah negara yaitu Negara Tuvalu, selain itu ada nama domain .co yang dikorelasikan dengan *company* (perusahaan) sedangkan nama domain .co tersebut adalah nama domain dari Negara Kolombia.

Citra merek sangat berpengaruh terhadap persepsi kualitas dan loyalitas pengguna sebuah produk atau layanan (Dr. Hsin Kuang Chi, 2009) sehingga diperlukan suatu upaya untuk meningkatkan citra merek kepada pengguna dan publik. Hal ini berlaku terhadap nama domain .id yang saat ini citra mereknya masih dibawah nama domain .com di Indonesia berdasarkan jumlah nama domain pada data Tabel 1.1.

Pada tahun 2016 telah terdapat penelitian terkait Harga, Citra Merek dan Kualitas terhadap minat beli nama domain .id (Pengaruh Harga, Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Minat Beli Domain .ID, Kristiurman Jaya Mendrofa dan Mudji Sabar, 2016), didalam penelitian tersebut harga, kualitas dan citra merek berpengaruh terhadap keputusan pembelian nama domain .id. Dalam hal ini penulis mempunyai sudut pandang lain yaitu untuk melihat alasan orang yang sudah menggunakan nama domain .id akan tetapi tidak melakukan perpanjangan.

Loyalitas terhadap penggunaan nama domain .id penting untuk dapat diukur karena penulis ingin melihat apakah yang dapat mempengaruhi pelanggan agar tetap loyal dalam menggunakan nama domain .id sehingga jumlah nama domain .id dapat bertumbuh dengan pesat dibandingkan dengan sebelumnya. Berkaca dari masalah yang ingin diteliti oleh penulis maka judul yang diambil penulis adalah : **“Pengaruh Harga, Citra Merek dan Kualitas terhadap Loyalitas pada Pengguna Nama Domain .id”**.

1.2. Identifikasi Masalah

dari latar belakang masalah diatas dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Munculnya *new generic Top Level Domain (new gTLD)* membuat persaingan semakin ketat dan potensi loyalitas pengguna nama domain .id menurun.
2. Pengelola Nama Domain Internet Indonesia menaikkan harga nama domain .id di tengah persaingan yang ketat dari Rp. 105.000 menjadi Rp. 180.000.
3. Persepsi kualitas nama domain .id perlu dilakukan penelitian untuk dapat meningkatkan loyalitas pengguna nama domain .id.
4. Citra merek nama domain .id masih kurang jika dibandingkan dengan nama domain lainnya seperti .com, hal ini dilihat dari jumlah nama domain yang tersebar.

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, peneliti membatasi data yang diteliti adalah data periode bulan Agustus sampai Oktober 2019 dimana pada bulan Agustus 2019 mulai menaikkan harga nama domain .id dari semula Rp. 105.000 menjadi Rp. 180.000. Selain itu responden pada penelitian ini adalah pelanggan nama domain .id yang tidak melakukan perpanjangan nama domain .id pada bulan tersebut diatas. Alasan lainnya adalah sebelumnya belum ada penelitian mengenai harga, kualitas dan citra merek terhadap loyalitas pengguna nama domain .id.

1.4. Rumusan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah diatas maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan nama domain .id?
2. Bagaimana pengaruh kualitas terhadap loyalitas pelanggan nama domain .id?
3. Bagaimana pengaruh citra merek terhadap loyalitas pelanggan nama domain .id?

4. Bagaimana pengaruh harga, kualitas dan citra merek terhadap loyalitas pengguna nama domain .id.

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh harga terhadap loyalitas pengguna nama domain .id
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas terhadap loyalitas pengguna nama domain .id
3. Untuk menganalisis pengaruh citra merek terhadap loyalitas pengguna nama domain .id
4. Untuk menganalisis pengaruh harga, citra merek dan kualitas produk secara bersama-sama terhadap loyalitas pengguna nama domain .id

1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dikemukakan adalah:

1. Bagi Perusahaan
Sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk mempertimbangkan kebijakannya khususnya tentang harga, citra merek dan kualitas terhadap loyalitas pengguna nama domain .id.
2. Bagi Akademik
Hasil penelitian ini diharapkan menjadi literatur dan kontribusi pemikiran di dalam menunjang penelitian lanjutan.
3. Bagi Pengguna Nama Domain
Sebagai bahan pertimbangan untuk memilih nama domain yang sesuai dengan organisasi, produk, layanan atau pribadi pengguna nama domain.