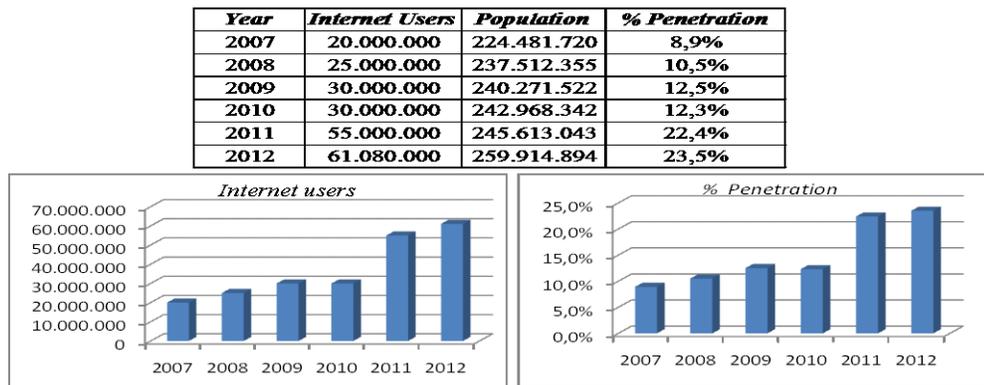


BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Teknologi internet merupakan salah satu kebutuhan yang dianggap penting oleh sebagian masyarakat Indonesia. Hal tersebut didukung oleh tingkat pertumbuhan jumlah pengguna internet dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Besarnya peningkatan jumlah pengguna internet dapat dilihat mulai tahun 2007 sampai dengan tahun 2012. Pada tahun 2007 jumlah pengguna internet masih berjumlah 20.000.000 pengguna, sedangkan pada tahun 2012 jumlah pengguna internet mengalami peningkatan menjadi 61.080.000 pengguna seperti pada Gambar I.1. Selain itu, tingkat penetrasi pengguna internet dari tahun ke tahun mengalami pertumbuhan yang cukup signifikan seperti yang ditampilkan pada Gambar I.1 di bawah ini.



Gambar I.1 Grafik Pertumbuhan Internet Users and Penetration di Indonesia

(Sumber : www.internetworldstats.com & www.dailysocial.net)

Tingkat pertumbuhan jumlah pengguna internet yang tinggi akan memacu persaingan antar perusahaan yang bergerak di bidang ISP (*Internet Service Provider*). Oleh sebab itu, setiap perusahaan yang bergerak di bidang ISP membutuhkan kualitas layanan yang semakin baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna internet. Kualitas layanan yang baik menjadi pusat perhatian bagi perusahaan sebagai salah satu strategi untuk dapat mempertahankan pelanggan yang sudah ada dan mendapatkan pelanggan

baru serta sebagai keunggulan terhadap kompetitor. Dengan demikian, kualitas layanan mempunyai peranan yang sangat penting bagi kesuksesan perusahaan jasa.

PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. yang merupakan salah satu penyedia layanan data/internet berupaya memberikan kualitas layanan yang semakin baik terhadap pelanggan. Salah satu layanan data/internet yang dimiliki oleh PT Telkom adalah layanan akses data Flexi EVDO atau yang dikenal dengan nama Flexi *Mobile Broadband*. Layanan Flexi EVDO merupakan layanan data/internet yang menggunakan konfigurasi jaringan eksisting dari Flexi yang sudah didukung teknologi CDMA EVDO Rev A. Layanan Flexi *Mobile Broadband* sudah mempunyai posisi yang baik dalam menghadapi persaingan antar penyedia layanan internet. Berdasarkan data dari Divisi Telkom Flexi dan sumber lainnya, diketahui bahwa jumlah pelanggan Flexi *Mobile Broadband* pada triwulan III/2012 berjumlah 720.324 pelanggan, sedangkan jumlah pelanggan pada layanan sejenis dari *provider* lainnya yaitu layanan AHA pada semester I/2012 berjumlah 750.000 yang sudah melakukan *launching* terlebih dahulu. Untuk menghadapi persaingan, PT Telkom terus berupaya melakukan perbaikan dan peningkatan pada layanan Flexi EVDO atau Flexi *Mobile Broadband* sehingga layanan tersebut sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Adanya peluang memperbesar pangsa pasar pada layanan Flexi *Mobile Broadband* juga menjadi perhatian PT TELKOM, Tbk. Pada Triwulan III/2012, jumlah pelanggan layanan tersebut hanya berjumlah 720.324 (DTF, 2012) jika dibandingkan dengan jumlah pelanggan Flexi yang berjumlah 16.200.000 pelanggan pada Triwulan III/2012. Oleh sebab itu, Divisi Telkom Flexi menargetkan di pertengahan tahun 2013 jumlah pelanggan layanan Flexi *Mobile Broadband* sebesar 1.200.000 pelanggan (DTF, 2012). Dengan adanya perbaikan terhadap kualitas layanan Flexi *Mobile Broadband* diharapkan Divisi Telkom Flexi dapat memenuhi target tersebut. Adapun data umum mengenai Flexi *Mobile Broadband* seperti yang ditampilkan pada Tabel I.1 halaman selanjutnya.

Tabel I.1 Data Umum Jumlah dan Target Pelanggan Flexi Mobile Broadband

Jumlah Pelanggan Flexi (Triwulan III/2012)	16.200.000 pelanggan
Jumlah Pelanggan Flexi Mobile Broadband Indonesia (Triwulan III/2012)	720.324 pelanggan
Jumlah Pelanggan Flexi Mobile Broadband Jakarta (Triwulan III/2012)	51.023 pelanggan
Target Jumlah pelanggan Flexi Mobile Broadband (mid tahun 2013)	1.200.000 pelanggan

Sumber : Divisi Telkom Flexi (DTF), 2012 & www.telkom.co.id

Selain itu, layanan Flexi Mobile Broadband yang diharapkan menjadi salah satu *new revenue* di sektor data ternyata pada semester I/2012 hanya mampu memberikan kontribusi 2,5% dari total pendapatan Telkom Flexi sebesar 1,8 triliun (DTF, 2012) dan 0,74% dari total pendapatan sektor data, internet, dan teknologi informatika PT Telkom sebesar 6,1 triliun (www.telkom.co.id). Pendapatan Flexi Mobile Broadband secara nasional hanya sebesar 45,001 milyar pada semester 1/2012 (Divisi Telkom Flexi, 2012). Hal ini sangat disayangkan karena pelanggan Flexi sendiri cukup besar dan pertumbuhan internet dari tahun ke tahun selalu mengalami peningkatan.

Berdasarkan data dari Divisi Telkom Flexi diketahui jumlah pelanggan yang sukses menjadi pelanggan aktif layanan data Flexi EVDO (Flexi Mobile Broadband) dibandingkan dengan total jumlah aktivasi layanan Flexi Mobile Broadband setiap bulan terbilang rendah. Pelanggan Flexi Mobile Broadband aktif (*success*) adalah Pelanggan yang menggunakan layanan data Flexi (Flexi Mobile Broadband) secara penuh (max kuota Paket) yang dilihat dari *usage* data (kb) hingga masa aktif paket internet yang dipilih dan melakukan perpanjangan berlangganan hingga masa tenggang paket internet yang dipilih oleh pelanggan (DTF, 2012). Hal ini dibuktikan melalui data yang telah dikumpulkan oleh Divisi Telkom Flexi pada bulan Mei hingga November 2012 seperti yang ditampilkan pada Tabel I.2 dan Tabel I.3 di halaman selanjutnya.

Tabel I.2 Jumlah aktivasi, Pelanggan Aktif (*Success*), dan Pelanggan non Aktif (*Failure*) Flexi Mobile Broadband di Indonesia Tahun 2012

BULAN	Aktivasi Flexi Mobile Broadband (<i>request</i>)	Pelanggan Flexi Mobile Broadband aktif (<i>success</i>)	Pelanggan non aktif / <i>churn</i> (<i>failure</i>)	% Pelanggan aktif (% <i>Success</i>)
Mei	64.342	22.437	41.905	35%
Juni	65.326	23.321	42.005	36%
Juli	47.032	20.231	26.801	43%
Agustus	46.419	19.146	27.273	41%
September	48.001	20.645	27.356	43%
Oktober	50.023	23.375	26.648	47%
November	60.317	27.302	33.015	45%
rata-rata % <i>success</i>				48%

Sumber : Divisi Telkom Flexi (DTF), 2012

Tabel I.2 Jumlah aktivasi, Pelanggan Aktif (*Success*), dan Pelanggan non Aktif (*Failure*) Flexi Mobile Broadband di Jakarta Tahun 2012

BULAN	Aktivasi Flexi Mobile Broadband (<i>request</i>)	Pelanggan Flexi Mobile Broadband aktif (<i>success</i>)	Pelanggan non aktif / <i>churn</i> (<i>failure</i>)	% Pelanggan aktif (% <i>Success</i>)
Mei	6.163	1.474	4.689	24%
Juni	8.871	2.084	6.787	23%
Juli	7.043	2.120	4.923	30%
Agustus	9.324	2.325	6.999	25%
September	7.650	3.623	4.027	47%
Oktober	8.230	2.237	5.993	27%
November	10.323	3.873	6.450	38%
rata-rata % <i>success</i>				36%

Sumber : Divisi Telkom Flexi (DTF), 2012

Dari Tabel I.2 dapat dilihat bahwa rata-rata persentase yang sukses menjadi pelanggan aktif hanya berkisar 48% dari permintaan aktivasi Flexi Mobile Broadband di Indonesia. Pada bulan November tahun 2012, terdapat permintaan aktivasi layanan Flexi Mobile Broadband sebesar 60.317 request akan tetapi pelanggan Flexi Mobile Broadband yang aktif hanya berjumlah 27.302 pelanggan. Sehingga pada bulan November jumlah persentase yang menjadi pelanggan aktif Flexi Mobile Broadband hanya 45% dari total aktivasi Flexi Mobile Broadband. Hal tersebut juga terjadi pada

kota Jakarta, misalnya pada bulan November jumlah aktivasi layanan Flexi *Mobile Broadband* sebesar 10.323 akan tetapi yang menjadi pelanggan aktif hanya 3.873 pelanggan.

Rendahnya jumlah yang sukses menjadi pelanggan aktif layanan data Flexi (Flexi *Mobile Broadband*) dari sejumlah aktivasi layanan Flexi *Mobile Broadband* disebabkan oleh ketidakpuasan pelanggan Flexi *Mobile Broadband* terhadap kinerja layanan Flexi *Mobile Broadband*. Hal ini terbukti dari banyaknya jumlah keluhan para pengguna Flexi *Mobile Broadband* mengenai kualitas layanan Flexi *Mobile Broadband* seperti yang ditunjukkan pada Tabel I.4 sebagai berikut:

Tabel I.4 Keluhan Pelanggan Layanan Data Flexi (Flexi *Mobile Broadband*) di Jakarta Bulan Oktober – November Tahun 2012

Kategori Keluhan	Jumlah Keluhan
	(Oktober - November)
Tidak bisa akses	169
Kecepatan rendah / akses lambat	367
Sulit <i>setting</i> internet	70
Sering mengalami <i>disconnect</i>	325
Operator <i>call center</i> 147 tidak cepat respon	30
Sinyal kurang bagus	120
<i>Bit rate</i> yang diterima tidak sesuai janji	297
Total keluhan	1.378

Sumber : Divisi Telkom Flexi (DTF), 2012

Dari Tabel I.4 diketahui jumlah keluhan dari Oktober - November sebanyak 1378 keluhan. Dari hasil tersebut disimpulkan bahwa 2,7 % dari total pelanggan Flexi *Mobile Broadband* di Jakarta (51.023 pelanggan) pada bulan Oktober – November melakukan komplain terhadap kualitas layanan Flexi *Mobile Broadband*. Selain itu, berdasarkan tabel I.4 terdapat kategori keluhan tidak dapat akses Flexi *Mobile Broadband* sejumlah 169 keluhan dan kecepatan rendah sejumlah 367 keluhan yang

artinya dapat dikatakan layanan *Flexi Mobile Broadband* perlu dilakukan perbaikan karena terdapat cukup banyak keluhan dari pelanggan.

Untuk mengatasi ketidakpuasan pelanggan layanan data *Flexi (Flexi Mobile Broadband)* tersebut, peran dari kualitas layanan sangat penting. Menurut Garvin (1988, dalam Nasution, 2001) Kualitas adalah suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk/layanan, tenaga kerja, proses, dan tugas serta lingkungan yang dapat memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen. Kepuasan pelanggan terhadap suatu layanan berhubungan dengan kesesuaian atau ketidakesesuaian terhadap harapan pelanggan. Berdasarkan uraian tersebut perlu dilakukan suatu evaluasi dan penelitian yang bertujuan untuk meningkatkan atau memperbaiki kualitas layanan *Flexi Mobile Broadband* berdasarkan persepsi pelanggan. Oleh sebab itu, judul tugas akhir ini adalah **“Usulan Peningkatan Kualitas Layanan Data Flexi (Flexi Mobile Broadband) dengan menggunakan Metode *Quality Function Deployment*”**. *Quality Function Deployment* adalah metodologi terstruktur yang dipakai dalam proses perencanaan dan pengembangan produk atau jasa untuk menetapkan spesifikasi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta mengevaluasi secara sistematis kapabilitas suatu produk atau jasa dalam memenuhi keinginan pelanggan (Cohen, 1995). Melalui metode QFD perusahaan dapat memusatkan atau berfokus pada rancangan produk atau jasa pada kebutuhan pelanggan yang paling berarti berdasarkan *voice of customer* dan mengetahui penilaian konsumen terhadap kinerja dari kualitas layanan data *Flexi (Flexi Mobile Broadband)*. Metode *Quality Function deployment* dipilih karena dapat menampilkan secara lebih detail karakteristik teknis yang bisa dikembangkan/diperbaiki untuk dapat meningkatkan kualitas layanan data *Flexi (Flexi Mobile Broadband)*. Selain itu, pada QFD selama proses rancangan, pembuat keputusan direkam atau didokumentasikan dalam matriks-matriks seperti *house of quality* (HoQ) sehingga dapat diperiksa ulang dan dimodifikasi di masa yang akan datang. QFD juga menyediakan dasar yang kukuh untuk pengambilan keputusan terhadap peningkatan layanan atau produk (Ginting, 2010).

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, yang menjadi rumusan masalah adalah:

1. Apa saja yang menjadi atribut kebutuhan konsumen pada layanan *Flexi Mobile Broadband*?
2. Bagaimanakah tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap setiap atribut kebutuhan pada layanan *Flexi Mobile Broadband*?
3. Bagaimanakah penilaian tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja tiap atribut kebutuhan layanan *Flexi Mobile Broadband* jika dibandingkan dengan layanan yang sejenis dari *provider* lain?
4. Bagaimanakah usulan peningkatan kualitas layanan *Flexi Mobile Broadband* yang dapat memenuhi kebutuhan atau harapan pelanggan?

I.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi atribut kebutuhan konsumen yang terdapat pada layanan *Flexi Mobile Broadband*.
2. Menentukan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap setiap atribut kebutuhan layanan *Flexi Mobile Broadband*.
3. Mengetahui penilaian tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja tiap atribut kebutuhan layanan *Flexi Mobile Broadband* jika dibandingkan dengan layanan yang sejenis dari *provider* lain.
4. Merancang usulan peningkatan kualitas layanan *Flexi Mobile Broadband* yang dapat memenuhi kebutuhan atau harapan pelanggan.

I.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi PT. Telkom, Tbk.
 - a. Sebagai bahan masukan dalam menentukan kebijakan perusahaan, terutama yang berkaitan dengan peningkatan dan pengembangan kualitas layanan *Flexi Mobile Broadband*.

- b. Sebagai bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan peningkatan kualitas layanan *Flexi Mobile Broadband* dan penggunaan metode QFD.

2. Bagi Peneliti

Mampu dalam mengaplikasikan ilmu dan pengetahuan yang didapatkan dari aktivitas perkuliahan secara fakta yang ada di lapangan sehingga nantinya akan dapat meningkatkan pengetahuan, wawasan serta cara pandang bagi penulis sendiri.

I.5 Batasan Masalah

Adapun yang menjadi batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Analisis dilakukan terhadap hasil pengolahan data yang diperoleh dalam kurun waktu penelitian 7 bulan (Agustus 2012 – Mei 2013) .
2. Tahap perancangan konsep perbaikan kualitas layanan *Flexi Mobile Broadband* hanya sampai iterasi ke 2 (fase *Part Deployment*).
3. Tidak memperhitungkan atribut tarif dan biaya pengembangan
4. *benchmark* hanya dilakukan terhadap layanan AHA dan *benchmark* dilakukan hanya pada tingkat kepuasan dan karakteristik teknis produk pesaing tidak sampai pada *critical part* produk pesaing.
5. Data karakteristik dan *critical part* yang digunakan adalah data tahun 2011 dan 2012.