

# BAB I

## Pendahuluan

### 1.1.Latar Belakang

PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (TELKOM) merupakan perusahaan penyelenggara bisnis T.I.M.E (Telecommunication, Information, Media and Edutainment) yang ada di Indonesia (*dikutip dari: <http://www.telkom.co.id>*). Salah satu layanan PT.TELKOM adalah Telkom – Speedy. Telkom –Speedy adalah nama produk Layanan Internet Access End to End dari PT.TELKOM dengan basis teknologi Asymmetric Digital Subscriber Line (ADSL), yang dapat menyalurkan data dan suara secara simultan melalui satu saluran telepon biasa dengan kecepatan yang dijamin sesuai dengan paket layanan yang diluncurkan dari modem sd BRAS (Broadband Remote Access Server) (*dikutip dari: <http://www.telkomspeedy.com>*). Data pelanggan yang tercatat sebagai pelanggan Telkom- Speedy Wilayah Kancatel Tanjung Pinang yang tercatat dari Januari 2009 – Desember 2009.

**Tabel 1.1 Jumlah Pemakai Telkom –Speedy Januari 2009 – Desember 2009**

No	Lokasi Kerja (Jlm STO)	Jumlah Pelanggan (SST)											
		jan 2009	feb 2009	mar 2009	april 2009	mei 2009	jun 2009	jul 2009	agust 2009	sept 2009	okt 2009	nov 2009	des 2009
1.	KFS	64	65	75	77	77	78	83	88	89	92	98	112
2.	RAI	87	89	97	101	103	102	106	113	122	134	138	142
3.	PYT	4	4	3	5	4	5	5	5	6	12	18	26
4.	STM	7	6	6	7	8	7	8	10	10	17	20	28
5.	KM10	166	185	206	211	206	210	226	239	242	258	263	269
6.	KWL						3	10	10	10	17	21	24
7.	KKK	10	8	5	5	6	6	6	12	13	18	22	26
8.	BNC	9	9	11	14	14	14	14	17	16	21	25	27
9.	RWH				1	3	3	4	4	3	9	12	17
10.	HTP	11	10	8	9	11	12	11	9	8	15	17	20
11.	PSA	45	51	54	64	67	68	76	80	82	94	97	102
12.	LBM	36	33	34	40	50	48	44	43	38	47	49	53
13.	KM7	14	14	15	17	18	17	19	18	20	28	29	33
14.	TER							30	51	56	57	63	65
15.	KIJ	181	192	211	238	235	231	237	238	259	268	272	287
16.	TPI	1686	1711	1844	1924	1914	1899	1995	2065	2161	2175	2224	2331
17.	GNT	6	5	3	2			3	4	5	8	14	17
18.	TGU	231	272	282	304	314	317	331	333	352	458	459	556
19.	KM9	7	8	7	8	9	8	8	8	7	15	14	16
20.	DBS	2	2	2	2	2	2	46	89	94	97	112	125
21.	SKC			7	28	26	18	17	16	12	35	47	56
Jumlah Pelanggan		2566	2664	2870	3057	3067	3048	3279	3452	3605	3875	4014	4332

*sumber: <http://c3mr-online.telkom.co.id>*

Dari tabel 1.1 dapat dilihat bahwa lokasi kerja Kancatel Tanjung Pinang ada 21 buah. Dari jumlah lokasi kerja yang ada terdapat peningkatan jumlah pelanggan yang signifikan terhadap pengguna internet TELKOM Speedy.

**Tabel 1.2 Jumlah Pelanggan Telpn Rumah (Wireline) Agustus2009 – Desember 2009**

	<b>Jumlah Pelanggan Telpn Rumah (Wireline)</b>				
	<b>Agustus 2009</b>	<b>September 2009</b>	<b>Oktober 2009</b>	<b>November 2009</b>	<b>Desember 2009</b>
<b>Lokasi Tanjung Pinang</b>	22.772	22.516	22.260	22.125	24.434

*sumber: <http://c3mr-online.telkom.co.id>*

Dari tabel 1.2 Jumlah Pelanggan Telpn Rumah (Wireline) Agustus 2009 – Desember 2009 dapat dilihat bahwa jumlah pelanggan telepon rumah memiliki perbandingan yang cukup jauh dengan jumlah pelanggan pemakai Telkom Speedy. Oleh karena itu PT Telkom masih berkesempatan besar meningkatkan jumlah konsumennya. Jumlah pengguna dan peningkatannya yang cukup tinggi tersebut harus terus dipertahankan karena merupakan investasi yang sangat menguntungkan bagi PT. Telkom.

Keluhan yang dirasakan oleh pelanggan Telkom Speedy mengenai kualitas layanan internet yang di berikan dari September 2009 - Desember 2009 :

**Tabel 1.3 Keluhan yang dirasakan oleh pelanggan Telkom Speedy**

Bulan	Jumlah Open	Jumlah Close	Gg Telepon	Modem	Port	Komputer	DSLAM	Lain-lain
September	<u>2,549</u>	<u>2,549</u>	144	451	49	1,453	0	452
Oktober	<u>2,134</u>	<u>2,134</u>	173	303	6	1,346	0	306
November	<u>2,318</u>	<u>2,318</u>	161	389	85	1,172	0	511
Desember	<u>2,249</u>	<u>2,249</u>	223	485	131	892	0	518
Total Keseluruhan Gangguan	<u>9,250</u>	<u>9,250</u>	701	1,628	271	4,863	0	1,787

*sumber: <http://t3-online.telkom.co.id>*

Berdasarkan data jumlah lokasi kerja yang ada terdapat peningkatan jumlah pelanggan yang signifikan terhadap pengguna internet Telkom Speedy dan jumlah pelanggan telepon rumah memiliki perbandingan yang cukup jauh dengan jumlah pelanggan pemakai Telkom Speedy. Oleh karena itu PT Telkom masih berkesempatan besar meningkatkan jumlah konsumennya. Jumlah pengguna dan peningkatannya yang cukup tinggi tersebut harus terus dipertahankan karena merupakan investasi yang sangat menguntungkan bagi PT. Telkom. Dengan melihat bahwa banyaknya keluhan pelanggan terhadap performansi produk Telkom Speedy dan pesaing – pesaing dalam bidang Internet Service Provider (ISP) seperti Indosat Mega Media (IM2) dan Telkomsel Flash yang ada

di Tanjung Pinang maka perlu adanya evaluasi yang kemudian dilanjutkan dengan pengembangan layanan produk untuk mengarah pada peningkatan kualitas layanan agar tercapainya kepuasan pelanggan. Dari semua permasalahan di atas, untuk mendapatkan evaluasi layanan dengan baik maka dibutuhkan adanya penelitian dengan menggunakan Quality Function Deployment atau QFD dan hasilnya digunakan sebagai usulan terhadap layanan Telkom-Speedy. Dengan metode ini perusahaan dapat mengetahui penilaian pelanggan terhadap layanan Telkom-Speedy dan dapat mengetahui apa yang harus diperbaiki.

### **1.2 Perumusan Masalah**

Perumusan masalah yang diangkat sebagai bahan penelitian Tugas Akhir ini adalah:

1. Hal – Hal apa saja yang menjadi kebutuhan dan keinginan pelanggan mengenai layanan Telkom –Speedy
2. Bagaimana tingkat kepuasan dan penilaian pelanggan terhadap performansi layanan Telkom –Speedy.
3. Bagaimana rancangan konsep layanan Telkom – Speedy yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan Telkom - Speedy .
2. Memberikan rancangan konsep layanan Telkom – Speedy yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan kepada PT.TELKOM khususnya Kancatel Tanjung Pinang.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang yang diharapkan dari penelitian ini :

1. Penelitian diharapkan dapat memberikan masukan kepada PT .TELKOM untuk peningkatan kualitas produk.
2. Bagi peneliti ,mampu mengaplikasikan ilmu yang diperoleh pada aktivitas perkuliahan dengan fakta yang ada di lapangan sehingga hal ini akan meningkatkan pengetahuan serta wawasan penulis sendiri.

## **1.5 Batasan Masalah**

Pembatasan masalah diperlukan agar penelitian ini tidak menjadi terlalu luas dan menyimpang dari tujuan dari tujuan semula. Beberapa pembatasan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian hanya berupa usulan perbaikan , tidak sampai implementasi.
2. Tidak memperhitungkan faktor biaya dan faktor teknis pada pengembangan produk.
3. Tahap perancangan konsep pengembangan produk Telkom-Speedy hanya sampai iterasi 2 ( fase part deployment ).