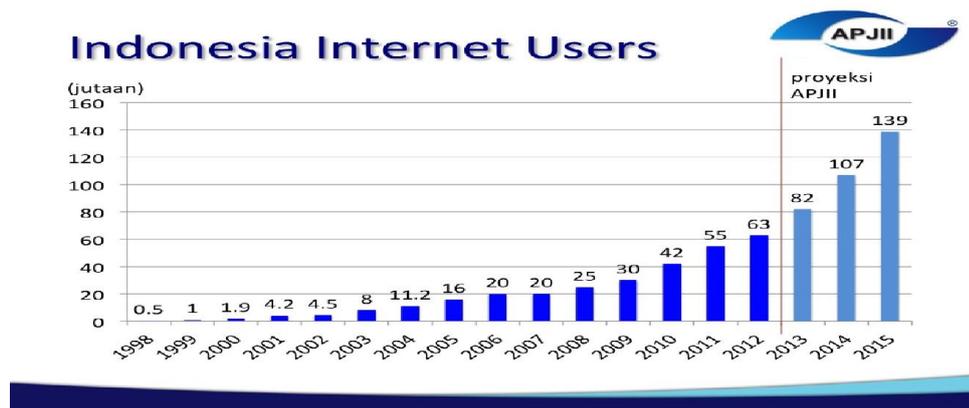


Bab I Pendahuluan

I.1 Latar Belakang

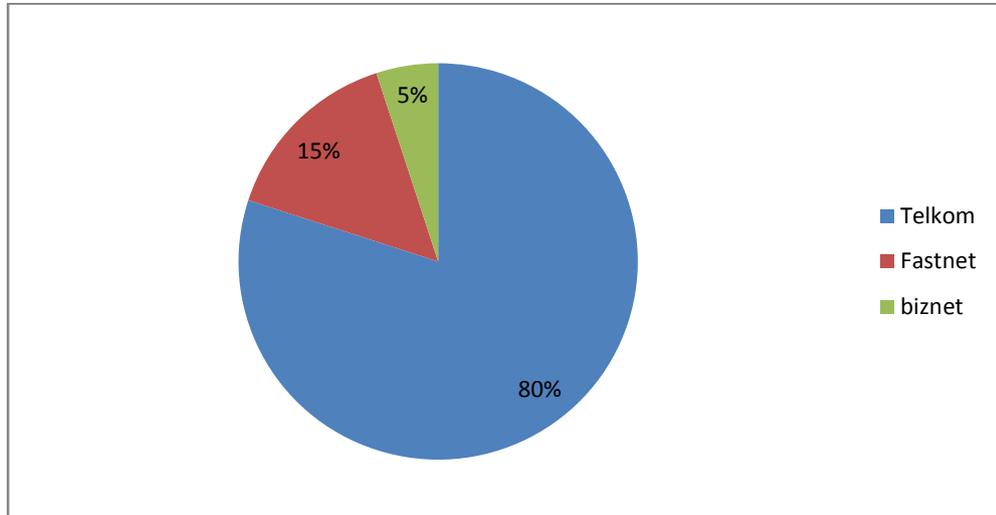
Kebutuhan internet dewasa ini mengalami peningkatan setiap tahunnya, baik untuk mencari informasi, artikel, pengetahuan terbaru atau bahkan hanya untuk *chatting*. layanan yang sebelumnya sulit berkembang, seperti *music on demand*, *online shopping*, *streaming video* dan *e-learning*. Besarnya peningkatan jumlah internet dapat dilihat mulai tahun 1998 sampai dengan 2012. Pada tahun 1998 jumlah pengguna internet hanya 500 ribu pengguna atau sekitar 1% dari jumlah populasi penduduk di Indonesia. Jumlah ini meningkat ditahun 2006 menjadi 8,9% dari jumlah populasi penduduk di Indonesia. Pada tahun 2008 jumlah pengguna internet kembali meningkat menjadi 10%. Pada tahun 2009-2012 jumlah pengguna internet mengalami kenaikan dari 12% menjadi 25% dari populasi penduduk di Indonesia. Dapat dilihat pada gambar 1.1 pada Tahun 2012 pengguna internet mengalami peningkatan menjadi 25% atau sekitar 63 juta pengguna dari total penduduk Indonesia.

Pada gambar 1.1 dapat dilihat proyeksi APJII (Asosiasi Penyelenggara internet Indonesia) tahun 2013-2015 pengguna internet di Indonesia mengalami kenaikan 82 juta sampai 139 juta pengguna internet. Jumlah pengguna internet di Indonesia mengalami presentase kenaikan 22,8%.



Gambar I.1 Jumlah pengguna internet di Indonesia
Sumber : APJII

Kebutuhan internet yang semakin meningkat serta regulasi pemerintah yang mendasari diberikannya lisensi kepada para *provider* internet baru untuk membuat kompetisi antar *provider* internet menjadi semakin terbuka.



Gambar I.2 Market share layanan internet PT.Telkom dengan kompetitor
Sumber : PT.Telkom 2013

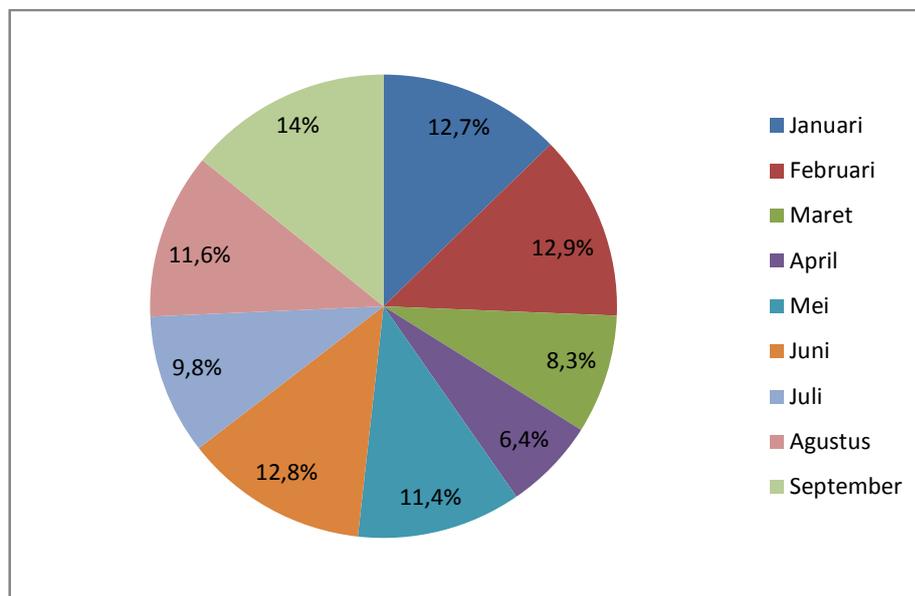
Dapat dilihat pada Gambar I.2 dimana PT.Telkom menguasai pasar Internet Service Provider dengan 80% dari pasar internet berbasis kabel. Dalam hal ini PT.Telkom sebagai *market leader* harus mampu meningkatkan kualitas layanan internetnya untuk pemenuhan kebutuhan pelanggan agar tidak tersaingi dengan kompetitor.

PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk. atau lebih dikenal dengan PT.Telkom, merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang *Internet Service Provider* dengan produk unggulannya yaitu Speedy. Speedy menggunakan teknologi ADSL (*Asymmetric Digital Subscriber Line*) yang menggunakan modem dengan kecepatan data dari 384 kb/s hingga 10 mb/s. Teknologi ADSL memungkinkan pelanggan untuk menggunakan layanan internet Speedy dan layanan telepon *fixed* untuk digunakan secara bersamaan, dimana tanpa memotong sambungan dari salah satu layanan tersebut. Dalam hal ini pelanggan melakukan

dial-up untuk terhubung ke internet. Tercatat sejak tahun 2006 sejak kemunculan Speedy, PT.Telkom berusaha meningkatkan jumlah pelanggannya.

Tabel I.1 Data PSB Pelangan Speedy di Plasa Telkom Supratman
 Sumber :Consumer Business Dashboard, 2013

Bulan	PSB (jumlah pelanggan)
Januari	214
Februari	218
Maret	140
April	108
Mei	192
Juni	215
Juli	165
Agustus	195
September	238



Gambar I.3 PSB Speedy Plasa Supratman 2013

Tabel I.1 menunjukkan jumlah pemasangan Speedy dari bulan Januari hingga September 2013. Proses Pengajuan pasang baru Speedy dilakukan di Plasa Telkom.

Dalam memenuhi kebutuhan perlu adanya peningkatan layanan dan inovasi layanan, untuk itu perlu mengetahui keluhan-keluhan pelanggan ketika mendapatkan pelayanan di Plasa Telkom Supratman selama ini. Untuk itu penulis melakukan wawancara pendahuluan yang dilakukan terhadap 10 orang pelanggan Speedy area Bandung daerah Dayeuh Kolot (kampus ITTelkom). Pelanggan Speedy di daerah ini kebanyakan adalah mahasiswa ITTelkom.

Tabel I.2 Keluhan Pelanggan Speedy

No	Keluhan pelanggan
1	Kemudahan dalam melakukan registrasi pasang baru
2	Petugas call center 147 standby 24 jam
4	Ketersediaan kompensasi untuk pelanggan atas kesalahan yang dilakukan perusahaan
5	Petugas customer service dapat menyelesaikan masalah dan keluhan pelanggan
6	Jumlah karyawan <i>customer service</i> di plasa

Dapat dilihat Pada Tabel I.2, Adanya keluhan yang terjadi terhadap pelayanan speedy di Plasa Telkom Supratman. PT.Telkom sebagai penyedia jasa layanan internet Speedy sudah seharusnya menyediakan Pelayanan yang benar-benar di butuhkan pelanggan ketika berada di Plasa Telkom Supratman, agar pelayanan yang diberikan bisa memuaskan pelanggan. Dalam hal itu penulis terdorong untuk melakukan penelitian analisis kebutuhan pelanggan di Plasa Telkom Supratman.

I.2 Perumusan Masalah

Untuk mengetahui Kebutuhan pelanggan, maka diperlukan suatu identifikasi kebutuhan pada layanan internet Speedy. Atribut kebutuhan atau Voice of Customer (VoC) didapatkan dengan melakukan pendekatan kepada target responden secara mendalam untuk mengetahui atribut kebutuhan apa saja yang

diperhatikan dalam layanan internet. Dalam penelitian ini digunakan Model Kano untuk mengkategorikan atribut produk berdasarkan Dimensi *Servqual*. Penelitian ini bertujuan tidak hanya untuk menghitung kepuasan pelanggan tetapi juga untuk mendapatkan atribut-atribut apa yang harus di prioritaskan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Berdasarkan hal tersebut maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa saja atribut kebutuhan layanan internet speedy berdasarkan dimensi *Servqual*?
2. Bagaimana kepuasan Pelanggan terhadap atribut layanan internet speedy menggunakan *Servqual*?
3. Bagaimana klasifikasi atribut layanan internet speedy pada Model Kano?
4. Atribut apa saja yang perlu ditingkatkan terkait layanan internet Speedy?

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi atribut-atribut kebutuhan pelanggan terhadap layanan internet Speedy berdasarkan dimensi *Servqual*
2. Mengukur Kepuasan pelanggan terhadap layanan internet Speedy menggunakan *Servqual*.
3. Mengklasifikasi atribut kebutuhan pelanggan berdasarkan Model Kano.
4. Mengidentifikasi atribut kebutuhan pelanggan yang di prioritaskan untuk meningkatkan Kualitas layanan internet Speedy.

I.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini diantaranya adalah :

1. Memberi informasi kepada PT. Telkom tentang pandangan masyarakat terhadap layanan internet Speedy.
2. Sebagai bahan pertimbangan bagi PT. Telkom dalam melakukan pengembangan terhadap kualitas layanan internet Speedy.
3. Sebagai informasi bagi pihak-pihak yang ingin melakukan pengembangan lebih lanjut terhadap penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini.

I.5 Batasan Penelitian

Batasan Masalah penelitian ini adalah :

1. Populasi yang digunakan menggunakan data pelanggan Speedy Plasa Supratman Bandung.
2. Penelitian ini tidak membahas teknologi yang diterapkan secara detail.
3. Penelitian tidak sampai pada tahap pengimplementasian