

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Telkomsel didirikan pada tahun 1995 sebagai wujud semangat inovasi untuk mengembangkan telekomunikasi Indonesia yang terdepan. Untuk mencapai visi tersebut, Telkomsel terus memacu pertumbuhan jaringan telekomunikasi di seluruh penjuru Indonesia secara pesat sekaligus memberdayakan masyarakat. Telkomsel menjadi pelopor untuk berbagai teknologi telekomunikasi selular di Indonesia. Di kawasan Asia keunggulan produk dan layanannya menjadikan Telkomsel sebagai pilihan utama pelanggan di seluruh Indonesia, termasuk yang pertama meluncurkan layanan *roaming* internasional dan layanan 3G serta operator yang pertama kali melakukan uji coba teknologi jaringan pita lebar LTE.

Pengguna Internet di Indonesia semakin meningkat. Pada Gambar 1.1 dibawah ini terlihat bahwa statistik peningkatan pengguna Internet di Indonesia terjadi begitu drastis dari tahun ke tahun yaitu meningkat 70 Juta pengguna dalam kurun waktu 6 tahun. Sebelumnya pada kurun waktu 2006 ke 2009 hanya meningkat sekitar 13 Juta pengguna dari yang sebelumnya di tahun 2006 sebanyak 20 Juta menuju 33 Juta tahun 2009.



**Gambar 1.1. Penetrasi Internet di Indonesia**

Melihat kondisi penetrasi internet diatas maka memasuki era ICT (*Information and Communication Technology*) Telkomsel terus mengoptimalkan pengembangan layanan di Indonesia dengan memanfaatkan potensi sinergi perusahaan induk yaitu PT Telkom (65%) dan *SingTel Mobile* (35%). Telkomsel terus mengembangkan layanan telekomunikasi selular untuk mengukuhkan posisi sebagai penyedia layanan gaya hidup selular, *a truly mobile lifestyle through broadband experience*. Telkomsel menghadirkan teknologi agar bangsa Indonesia dapat menikmati kehidupan yang lebih baik di masa mendatang dengan tetap mendukung pelestarian negeri. Saat ini Telkomsel merupakan operator telekomunikasi terbesar di Indonesia dengan jumlah pelanggan lebih dari 150 juta yang tersebar di seluruh nusantara. Telkomsel melayani pelanggan dengan beragam teknologi jaringan mulai dari *GSM DualBand* (900 & 1800), GPRS, EDGE, UMTS 2100, HSDPA, HSPA dan yang paling terkini LTE 1800. Hingga saat ini layanan *voice* dan SMS merupakan layanan dasar selular yang masih berkontribusi terhadap pendapatan Telkomsel ditambah dengan beragam *value added service* seperti *ringback tone*, *mobile wallet*, *internet broadband* dan sebagainya.

Telkomsel memiliki komitmen untuk menghadirkan layanan *mobile lifestyle* unggulan sesuai dengan perkembangan jaman dan kebutuhan pelanggan. Telkomsel melakukan optimasi jaringan untuk memberikan kepuasan dan pengalaman terbaik kepada para pelanggan setianya didalam menikmati layanan data melalui *smartphone*. Program peningkatan kualitas layanan *mobile broadband* yang dicanangkan diusung dengan nama *True Broadband Experience (TrueBEx)*. Dalam pelaksanaan program *TrueBEx*, terdapat tiga parameter utama dari sisi network (jaringan) yang telah ditetapkan dalam menyajikan *great customer experience* yaitu *Coverage*, *Capacity* dan *Quality*. *Coverage* yang baik diharapkan akan mampu meminimalisir adanya *blank spot* pada sinyal. Sementara itu ketersediaan *Capacity* akan memastikan kesuksesan akses layanan data bagi pelanggan dimana hal ini dilakukan dengan menjaga tingkat utilisasi jaringan baik di 3G maupun 4G. Sedangkan *Quality* akan menjamin kualitas jaringan berupa kecepatan dan kestabilan layanan data yang konsisten sesuai dengan kebutuhan layanan yang digunakan. Sejak awal tahun Telkomsel telah melakukan berbagai aktivitas untuk mendukung program *TrueBEx*, diantaranya *Drive Test & Walk Test*, Optimalisasi Jaringan, Pemasangan COMBAT (*Compact Mobile Base Station*), Penambahan BTS Baru dan Kapasitas Jaringan, *Customer Experience Test (CET)*, serta *Performance Monitoring & Complaint Handling*. Selain itu dilakukan pula implementasi fitur teknologi DC-HSDPA, HSPA+ dan LTE sehingga *throughput* kecepatan dapat mencapai sampai 100 Mbps.

## **1.2 Latar Belakang Penelitian**

Saat ini pesatnya perkembangan dunia telekomunikasi di Indonesia membuat operator telekomunikasi mulai bertransformasi ke arah *digital company*. Hal ini tidak terlepas karena perkembangan akses *broadband* mulai menggeser ke layanan bisnis lain di luar layanan dasar *voice* dan *sms*.

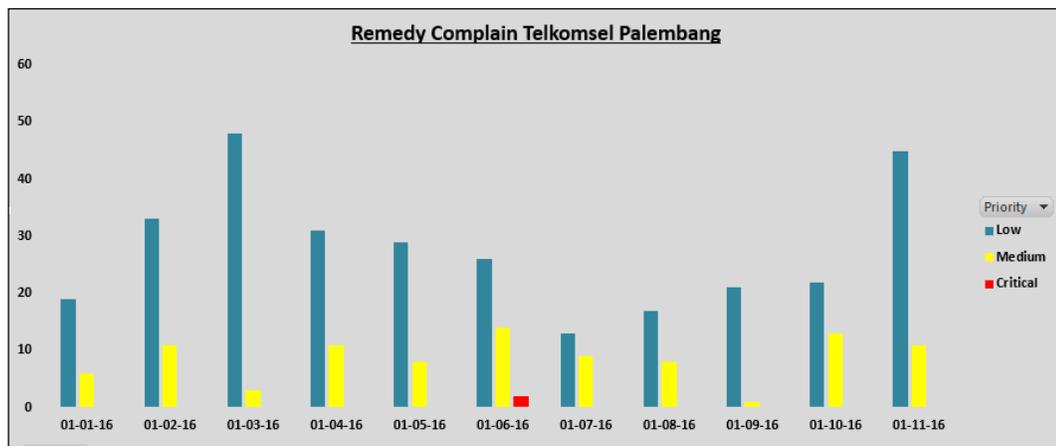
Telkomsel terus berusaha memberikan layanan terbaik bagi pelanggannya dengan meningkatkan kualitas serta kepuasan layanan pada pelanggan dan ini menjadi fokus utama Telkomsel. Terlebih di era *broadband* saat ini, tuntutan kualitas dan kepuasan layanan pada pelanggan tidak bisa dihindari lagi. Mobile internet dewasa ini seolah menjadi kebutuhan primer dimana setiap orang dalam menunjang aktifitasnya sehari-hari menggunakan internet, baik itu anak-anak, remaja, dewasa muda sampai orang tua. Di sisi korporasi juga tidak kalah banyak penggunaan internet berbasis *mobile broadband*. Penggunaannya juga bervariasi mulai dari game online, sosial media, mencari informasi sampai aktivasi *machine to machine* seperti *GPS Tracker*, *Billing Machine* dan lain sebagainya yang biasanya digunakan di kalangan korporasi. Tabel 1.1 dibawah ini menunjukkan kontribusi pertumbuhan terbesar *revenue* Telkomsel pada *Annual Report* tahun 2015 terjadi pada layanan *broadband* (sumber: [www.telkomsel.com](http://www.telkomsel.com)).

| <b>Revenue by Service</b>                 |               |               |              |
|---|---------------|---------------|--------------|
| Revenues (in billion Rp)                  | 2014          | 2015          | Growth       |
| Voice                                     | 33,039        | 36,373        | 10.1%        |
| Broadband & BlackBerry                    | 14,086        | 20,277        | 43.9%        |
| SMS                                       | 13,061        | 13,666        | 4.6%         |
| IC & IR                                   | 4,656         | 4,442         | -4.6%        |
| Digital Service                           | 1,528         | 2,126         | 39.2%        |
| Other (USO compensation & network leased) | 756           | 496           | -34.4%       |
| Sales disc & Others revenue               | (873)         | (1,325)       | 51.7%        |
| <b>Total</b>                              | <b>66,252</b> | <b>76,055</b> | <b>14.8%</b> |

**Tabel 1.1. Profile *Revenue* Telkomsel**

Melihat pertumbuhan pengguna layanan *broadband* Telkomsel diatas maka sebagai operator dengan jumlah pelanggan terbesar di Indonesia Telkomsel harus bisa menyajikan layanan data yang unggul di era *broadband*

saat ini. Untuk mewujudkan hal tersebut, Telkomsel melalui strategi Telkomsel 2.0 bertransformasi ke *digital company* dengan mengusung program yaitu True Broadband Experience (TrueBEx). Program *TrueBEx* merupakan salah satu dari *masterpiece* Telkomsel yang memfokuskan pada aspek *customer experience* dalam hal layanan data atau internet *broadband*. Didalam persaingan bisnis yang sangat ketat, keunggulan masing masing produk dari operator sangat tergantung dari kualitas layanan data yang dimilikinya. Semakin baik kualitas layanan data maka semakin baik pula keunggulan produk tersebut dimata konsumen. Sebaliknya, ketika kualitas layanan data tersebut kurang bagus maka kendala seperti luas *coverage*, aksesibilitas, kecepatan data transfer dan lain sebagainya mengakibatkan keunggulan produk juga tidak mampu berbicara banyak dihadapan konsumen. Suatu produk perlu memenuhi syarat-syarat yang dibutuhkan konsumen sehingga mampu memenuhi keinginan konsumen dianggap sebagai produk yang bermutu. Namun seringkali dalam pelaksanaannya masih saja muncul keluhan yang dialami oleh pelanggan. Kondisi ini dapat terjadi dikarenakan harapan pelanggan melebihi dari apa yang sudah ditawarkan sehingga perlu dilakukan evaluasi dua arah. Gambar 1.2 di bawah ini menunjukkan keluhan pelanggan Telkomsel terhadap layanan Telkomsel di kota Palembang (Sumber: Telkomsel Regional Sumbagsel)



## **Gambar 1.2 Jumlah Komplain Pelanggan Telkomsel Palembang**

Dalam hal mempertahankan jumlah pelanggan dan juga meningkatkan jumlah pengguna data, Telkomsel harus terus melakukan upaya pembenahan, inovasi dan melakukan koreksi terhadap kualitas layanan data. Salah satu caranya adalah mendengarkan kebutuhan pelanggan (*Voice of Customer*) dan berusaha menterjemahkannya kedalam karakteristik teknis yang dibutuhkan (*Technical Requirement*). Metoda *Quality Function Deployment (QFD)* merupakan alat yang dapat menterjemahkan keinginan konsumen ke dalam karakteristik teknis yang harus ditindaklanjuti oleh perusahaan. Dalam proses tersebut produsen mempelajari apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan konsumen, sehingga produsen dapat merencanakan strategi untuk meningkatkan kepuasan konsumen melalui konsep teknis yang relevan. QFD mencakup monitor dan pengendalian yang tepat dari proses operasional menuju sasaran, dan bentuk yang paling dikenal dari QFD adalah Matriks *House of Quality*.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan gambaran objek penelitian serta latar belakang dan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, selanjutnya guna mendukung penelitian empiris maka beberapa perumusan masalah diajukan untuk dikembangkan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kualitas dan kepentingan (kebutuhan) program *TrueBEx* yang dirasakan pelanggan saat ini terkait fenomena jumlah keluhan yang masih dirasakan?
2. Bagaimana kualitas layanan program *TrueBEx* Telkomsel dengan produk pesaing mengingat kompetitor sudah lebih dulu menggelar layanan 4G sebagai dasar pondasi dalam layanan mobile broadband?
3. Apa saja karakteristik teknis yang dapat dijadikan usulan perbaikan pada program *TrueBEX* agar dapat memenuhi kebutuhan konsumen?

4. Apa saja yang menjadi prioritas kebutuhan proses atau usulan perbaikan dalam memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pelanggan supaya puas menggunakan layanan *broadband* Telkomsel?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah :

1. Mengetahui sejauh mana kualitas (efektifitas) program *TrueBEx* yang dirasakan oleh pelanggan Telkomsel serta tingkat kepentingannya.
2. Mengetahui posisi layanan *broadband* Telkomsel dibandingkan kompetitor yang juga memberikan jasa layanan serupa.
3. Mengetahui langkah teknis (*how*) yang harus dilakukan Telkomsel untuk memenuhi *customer wants* pelanggan Telkomsel dalam menggunakan layanan *broadband*.
4. Mengetahui prioritas kebutuhan proses dari langkah-langkah teknis untuk ditindak lanjuti oleh Telkomsel sebagai bagian dari strategi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Manfaat Akademis**

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bukti empiris dalam melihat pengaruh Program *Truebex* terhadap tingkat kepuasan pelanggan Telkomsel.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan *broadband* dengan menggunakan metoda *Quality Function Deployment*.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi bagi:

1. Perusahaan, sebagai sarana evaluasi ataupun masukan terhadap program *Truebex* serta menentukan arah strategi untuk meningkatkan kualitas layanan
2. Penulis, menambah wawasan dan pengetahuan mengenai kualitas layanan data serta faktor-faktor teknis yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.
3. Pembaca, memberikan wawasan dan pengetahuan mengenai program *Truebex* Telkomsel serta analisis metode QFD pada layanan *broadband*.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Peneliti membagi penulisan penelitian ini ke dalam 5 (lima) bab dengan urutan sistematika penulisan sebagai berikut :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini akan diuraikan garis besar penelitian, seperti gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan penelitian.

#### **BAB II: TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN**

Bab ini berisi mengenai kajian pustaka, teori-teori yang digunakan dan literatur-literatur yang digunakan, kerangka pemikiran, penelitian terdahulu, dan hipotesis penelitian.

#### **BAB III: METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan mengenai jenis penelitian, operasionalisasi variabel, teknik pengumpulan, analisis data yang digunakan, serta teknik pengujian hipotesis

#### **BAB IV :HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi mengenai pengolahan data dan pengujian hipotesis dengan menggunakan data yang telah berhasil dikumpulkan. Dalam bab ini juga berisi penjelasan detil mengenai hasil penelitian yang diperoleh dan pembahasan mengenai hasil-hasil pengolahan data.

#### **BAB V :KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan terhadap hasil penelitian berikut saran-saran berkaitan dengan peneliti.