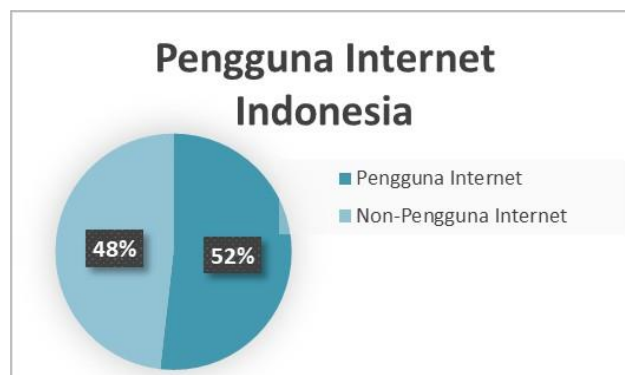


BAB 1 PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Akses internet saat ini sudah menjadi kebutuhan hampir setiap orang. Dengan meningkatnya jumlah pengguna jaringan seluler, maka operator seluler berlomba-lomba untuk terus meningkatkan teknologi mereka yang bertujuan untuk memberikan layanan baru dan memfasilitasi semua pelanggan. Untuk tujuan peningkatan kapasitas dan mengurangi beban pada jaringan seluler, maka digunakanlah teknologi *wifi*. Penggunaan internet dengan menggunakan teknologi nirkabel *wifi* dapat menyederhanakan akses ke berbagai layanan *mobile*. Setiap tahun, jumlah data yang ditransfer melalui jaringan seluler semakin meningkat. Hal ini dikarenakan semakin banyaknya perangkat *mobile* yang menyediakan akses ke internet. Untuk menghadapi lonjakan trafik data yang semakin besar dan kurang memadai jika hanya bergantung pada infrastruktur 3G, maka operator seluler mengintegrasikan dengan teknologi *wifi*. Teknologi *wifi* dipercaya mampu mensiasati daerah-daerah dengan trafik data yang tinggi atau sulit untuk mendapatkan jaringan seluler. Apabila dibandingkan dengan jaringan seluler, *wifi* merupakan perangkat standar global yang memiliki biaya jauh lebih ekonomis saat menggelar infrastruktur baru maupun dalam perawatannya.

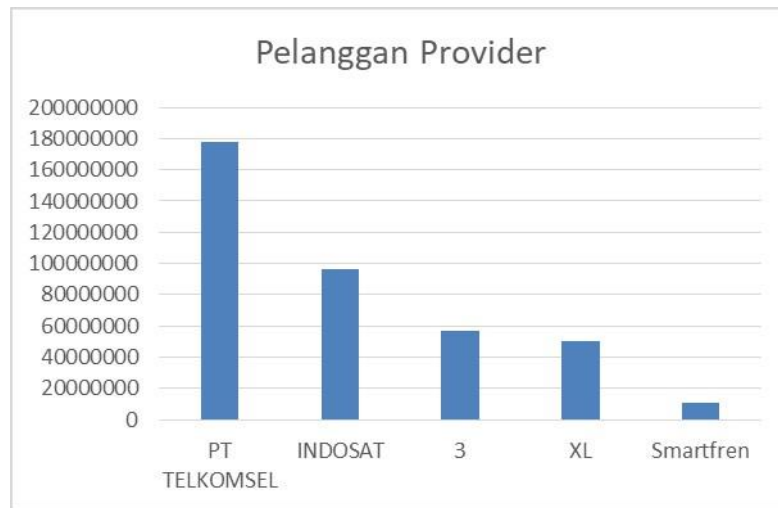


Gambar I. 1 Penetrasi Pengguna

(Sumber : Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2016)

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) digambarkan bahwa pengguna internet di Indonesia lebih dari

setengah jumlah penduduk yakni sebanyak 132,7 juta. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa peluang pasar bagi pelaku penyelenggara layanan internet sangat terbuka. Terbukti dengan semakin beragamnya layanan yang ditawarkan oleh *provider* sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Gambar 1.2. menunjukkan bahwa terdapat beberapa *provider* di Indonesia. Telkomsel merupakan market leader dari *provider* yang tersedia di Indonesia dengan jumlah pelanggan sebanyak 157.4 juta



Gambar I. 2 Jumlah Pelanggan Operator Seluler Indonesia 2017

(Sumber: www.databoks.katadata.co.id, 2017)

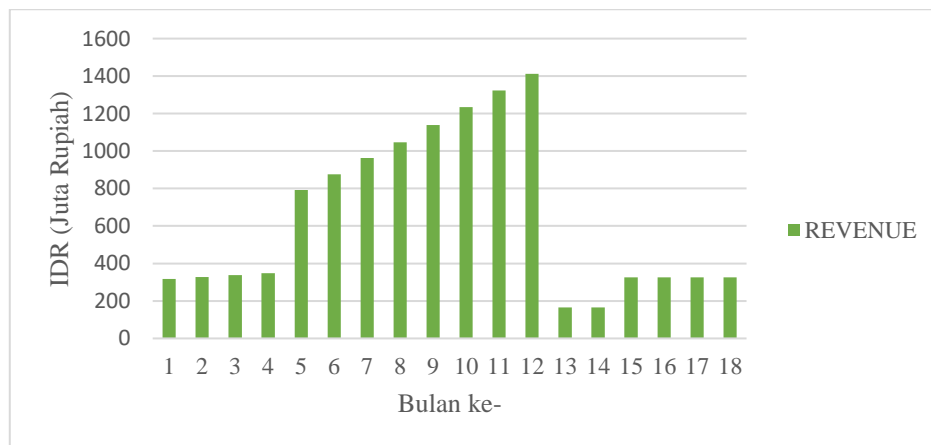
Untuk menghadapi lonjakan trafik data yang semakin besar yang disebabkan jumlah pengguna yang besar, PT Telekomunikasi Indonesia sebagai salah satu perusahaan terbesar yang menyediakan layanan yang dapat menunjang kebutuhan internet penduduk Indonesia. PT Telekomunikasi Indonesia bersinergi dengan Telkomsel menghadirkan layanan super *wifi* tercepat yang memudahkan pelanggan untuk terkoneksi dengan mudah saat berada di jaringan super *wifi*. Apabila dibandingkan dengan kecepatan jaringan yang didapat oleh seluler, *wifi* merupakan jaringan yang dipercaya mampu memberikan jaringan yang lebih stabil dengan kecepatan yang tinggi. Teknologi ini diterapkan pada lokasi-lokasi pusat keramaian yang memiliki *traffic data* yang tinggi sehingga sulit mendapatkan jaringan seluler seperti pada gedung perkantoran, bandara, penginapan, mall, kawasan bisnis, dan lokasi publik

lainnya. Produk ini dinamakan *wifi flashzone seamless* sebagai solusi *mobile wifi seamless* pertama di Indonesia.

Wifi flashzone seamless merupakan sebuah teknologi terbaru yang memanfaatkan koneksi *wifi* Telkom sebagai jaringan seluler tambahan untuk mempercepat data seluler telkomsel. *Wifi* ini digunakan dengan tujuan memberikan koneksi jaringan internet dengan kecepatan tinggi dan stabil sehingga memberikan kepuasan kepada pelanggan ketika menggunakan paket data.

Layanan *wifi flashzone-seamless* ini dapat digunakan oleh pengguna seluler yang menggunakan layanan data Telkomsel dan memiliki *security access* EAP-SIM sebagai autentikasinya. Selain itu, *wifi flashzone seamless* juga menyediakan aplikasi telkomsel *wifi* yang digunakan untuk menghubungkan *device* pelanggan ke jaringan *wifi flashzone seamless* saat pelanggan berada di akupan hotspotnya. Aplikasi tersebut pula menyediakan pelanggan untuk membeli paket data *wifi* pada aplikasi tersebut.

Berdasarkan data yang didapat dari PT Telekomunikasi Indonesia *Regional Wholesale Service 3* (RWS 3) yang membawahi seluruh wilayah Jawa Barat, diketahui bahwa terjadi penurunan yang drastis pada bulan Juni 2017.



Gambar I. 3 Data Revenue *Wifi Falshzone Seamless*

(Sumber: PT Telekomunikasi Indonesia *Regional Wholesale Service III*, 2017)

Saat ini layanan *wifi flashzone seamless* mendapat berbagai macam keluhan pelanggan mengenai layanan yang diberikan. Peneliti melakukan survei pendahuluan untuk mengetahui keluhan-keluhan yang dialami pelanggan selama menggunakan layanan *wifi flashzone seamless*. Pada Tabel 1.1. digambarkan beberapa keluhan pelanggan yang variatif. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat keinginan-keinginan pelanggan yang belum dapat dipenuhi oleh penyedia layanan *wifi flashzone seamless*.

Tabel I. 1 Keluhan Pelanggan Terhadap Layanan *Wifi Flashzone Seamless*

No	Keluhan
1	Pelayan tidak dapat memberikan solusi terhadap keluhan pelanggan
2	Koneksi <i>Wifi</i> tidak stabil
3	Pelayan tidak menindaklanjuti keluhan pelanggan
4	Promo yang ditawarkan kurang menarik
5	Metode pembayaran terbatas
6	SMS <i>username</i> dan <i>password</i> tidak terkirim

(Sumber : Pendahuluan , 2018)

Berdasarkan data yang didapat mengenai keluhan pelanggan tersebut, maka diperlukan evaluasi yang dilakukan terhadap layanan *wifi flashzone seamless*. Sebagai perusahaan yang pertama kali memberikan layanan *wifi* secara *seamless*, PT Telekomunikasi Indonesia perlu memberikan layanan yang cukup baik apabila dibandingkan dengan pesaing. Untuk itu PT Telekomunikasi Indonesia berusaha untuk melakukan perbaikan secara berkala terhadap layanan *wifi flashzone seamless* guna meningkatkan kepuasan pelanggan pada layannan tersebut untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

I.2 Rumusan Masalah

Penelitian ini menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) untuk meningkatkan kualitas layanan *Wifi flashzone seamless*. Metode QFD bertujuan untuk meningkatkan kualitas berdasarkan *customer needs* yang berguna untuk menerjemahkan *customer needs* menjadi target desain dan memuaskan pelanggan (Aka, 1996). Penelitian ini menggunakan input dari penelitian sebelumnya tentang Analisis Kebutuhan Layanan *Wifi Flashzone Seamless* Dengan Menggunakan Intergasi Model Kano dan *Service Quality* (Azhaar Fauziyah Nurhayati, 2018). Berdasarkan

permasalahan yang ada, maka perumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa saja karakteristik teknis yang dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan terhadap Layanan *Wifi flashzone seamless* berdasarkan *customer needs* yang didapatkan dari Model Kano?
2. Apa *critical part* yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas Layanan *Wifi flashzone seamless*?
3. Bagaimana rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas Layanan *Wifi flashzone seamless*?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan yang ingin dicapai dalam meningkatkan kualitas Layanan *Wifi flashzone seamless* adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi karakteristik teknis yang didapatkan berdasarkan *customer needs* Layanan *Wifi flashzone seamless* dalam perbaikan kualitas layanan.
2. Mengidentifikasi *critical part* yang perlu dikembangkan untuk meningkatkan kualitas Layanan *Wifi flashzone seamless*.
3. Memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas Layanan *Wifi flashzone seamless*.

I.4 Batasan Masalah

Dalam melakukan penelitian, penulis melakukan batasan masalah agar penelitian ini tidak keluar dari tujuan yang sudah ditetapkan. Berikut adalah batasan masalah yang ada:

1. Penelitian ini hanya sampai ada tahap penentuan rekomendasi, tidak sampai pada tahap implementasi.
2. Penelitian dilakukan pada PT Telekomunikasi Indonesia Regional *Wholesale Service III* dengan cakupan wilayah Bandung.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang akan diperoleh dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Hasil rekomendasi dapat dijadikan sebagai referensi perusahaan dalam meningkatkan kualitas Layanan *Wifi flashzone seamless* terhadap pelanggan.
2. Peneliti dapat menerapkan ilmu yang sudah didapat selama duduk di bangku perkuliahan kedalam contoh kasus yang ada di lapangan .

I.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan secara berikut:

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini akan dijelaskan latar belakang permasalahan yang akan diangkat, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini akan dijelaskan teori teori yang akan digunakan serta teori yang sudah ada akan dibandingkan yang nantinya akan dipilih teori yang paling cocok dalam menyelesaikan masalah diatas.

BAB III Metodologi Penelitian

Pada bab ini akan dijelaskan langkah-langkah dalam melakukan penelitian mulai dari pengumpulan data, pengolahan data yang akan dianalisis dimana nantinya akan ada hasil rekomendasi dari penelitian.

BAB IV Pengolahan Data

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai langkah – langkah penelitian secara rinci. Dimana terdapat pengolahan data berupa *Quality Function Deployment (QFD)* Iterasi satu (*House of Quality*) yang didalamnya terdapat matriks perencanaan yang berisi nilai *adjusted importance*, pembuatan karakteristik teknis, serta pembuatan korelasi antara karakteristik teknis. Selanjutnya terdapat *Quality Function Deployment (QFD)* Iterasi dua yang didalamnya terdapat *critical part* dan pembuatan matriks teknis.

BAB V Analisis Data

Pada bab ini akan dilakukan analisis terhadap pengumpulan dan pengolahan data yang sudah diperoleh dari tahap sebelumnya. Hasil analisis yang diperoleh pada bab ini dapat digunakan nantinya sebagai acuan untuk rekomendasi terhadap perusahaan

dalam merancang kualitas layanan *Wifi flashzone seamless* yang lebih baik lagi kedepannya.

BAB VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai hasil pengolahan yang dilakukan dalam penelitian ini secara keseluruhan sehingga dapat menjawab rumusan masalah yang sudah ditentukan sebelumnya pada penelitian ini.