

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah PT. TELEKOMUNIKASI SELULER (selanjutnya disebut Telkomsel). Telkomsel Beroperasi sejak tahun 1995 dengan usaha telepon Selular sebagai anak usaha dari PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk (65 %) dan Singapore Telecom Mobile Pte Ltd (35 %). Sejak berdirinya, Telkomsel memiliki berbagai macam layanan yang sama dengan operator lain di Indonesia yaitu Indosat Ooredoo dan XL Axiata, layanan tersebut terus berkembang hingga saat ini, mulai dari layanan yang berbasis telepon(*voice*), pengiriman pesan singkat(SMS) dan juga koneksi data(*internet*).

Perkembangan dunia digital yang kian pesat saat ini menuntut Operator Telekomunikasi di Indonesia terus membangun ekosistem digital yang lengkap, dan dalam beberapa tahun ini, terjadi perubahan perilaku pelanggan di mana terdapat peningkatan permintaan layanan telekomunikasi berbasis *digital* baik internet maupun layanan *digital* lainnya. Bisnis *digital* diharapkan akan menjadikan pertumbuhan pendapatan baru bagi Operator di Indonesia. Dalam hal ini Telkomsel sejak tahun **2012** sudah mulai men-*transformasi*-kan dirinya untuk menjadi perusahaan *digital* dengan mengedepankan visi Telkomsel hingga pada tahun 2016 bisnis *digital* sebagai bagian dari transisi Telkomsel dari perusahaan telekomunikasi tradisional(*Legacy*) untuk menjadi perusahaan *digital* namun dengan tetap mempertahankan bisnis tradisional(*Legacy*) sebagai layanan dasar yang dirasa masih menyumbangkan pendapatan yang besar.

Sejalan dengan perubahan perilaku tersebut, pendapatan dari Operator di Indonesia juga mengalami perubahan khususnya pada PT Telkomsel. Pendapatan tersebut belum dapat diketahui apakah bersumber dari pendapatan tradisional (*legacy*) atau dari layanan *digital*, dan juga pendapatan mana yang berpengaruh terhadap efisiensi dan efektif terhadap perusahaan.

1.2 Latar Belakang

Industri telekomunikasi di Indonesia diprediksikan memiliki prospek yang baik di masa depan khususnya di era *digital*. Semakin majunya teknologi dalam era *digital*, segala sesuatu dapat dilakukan dengan jaringan internet dimana Telkomsel mempunyai bisnis yang sangat sesuai dan terkait dengan layanan internet kepada pelanggan. Untuk tetap bertahan di industri Telekomunikasi di Indonesia, efisiensi dan efektifitas harus terus dilakukan agar pendapatan dari layanan bisnis Telkomsel tetap naik dan dapat menahan pengeluaran yang tidak sesuai dengan tujuan dari perusahaan.

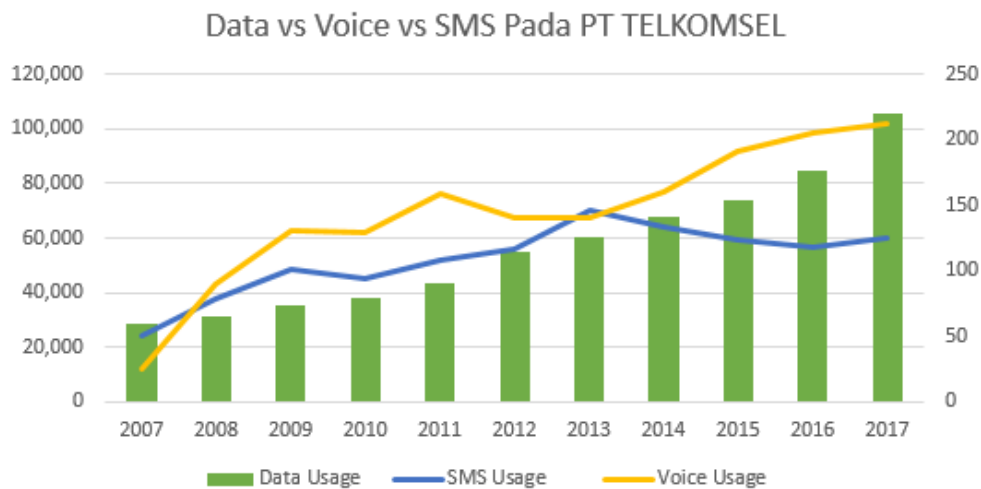
Salah satu cara Telkomsel untuk fokus melakukan *transformasi* secara *fundamental* yang telah dimulai pada tahun 2012 hingga saat ini, perubahan/*transformasi* tersebut menyeluruh disemua lini bisnis yang mencakup *transformasi bisnis* dan *portfolio*, *transformasi infrastruktur*, *transformasi organisasi* dan sumber daya manusia serta *transformasi budaya*. Perubahan yang dilakukan Telkomsel membawanya untuk terus berkembang secara inovatif khususnya fokus pada bisnis *digital*.

Dari perubahan (*transformasi*) tersebut, Telkomsel memiliki dua bisnis mendasar yang masih dijalankan hingga saat ini, yakni bisnis *legacy* dan bisnis *digital*. *Digital Revenue* di dapat dari layanan *Broadband* (internet cepat) dan *Digital Services* (LangitMusik, *digital lifestyle*, *IoT-Internet of Things* dan *product digital* lainnya). *Legacy Revenue* di dapat dari layanan dasar seperti *Voice* dan *SMS*.

Legacy adalah sistem-sistem atau teknologi lama yang masih tetap digunakan meskipun sistem baru dengan teknologi yang lebih baru, lebih *modern*, dan lebih efisien sudah muncul. Sistem lama tetap digunakan dengan pertimbangan bahwa sistem tersebut masih berfungsi dan masih sesuai dengan kebutuhan para penggunanya. Sistem *Legacy* sebenarnya meliputi berbagai macam prosedur dan istilah yang tidak lagi relevan untuk digunakan dengan konteks teknologi saat ini, dan bisa membingungkan pemahaman terhadap suatu teknologi tertentu. Dalam penelitian ini, *service Legacy* pada PT Telkomsel yaitu berupa layanan *SMS* (*Short*

Message Service) dan layanan *voice* (panggilan telephone) yang masih menjadi *service* utama bagi pelanggan walau kini sudah memasuki era *digital*.

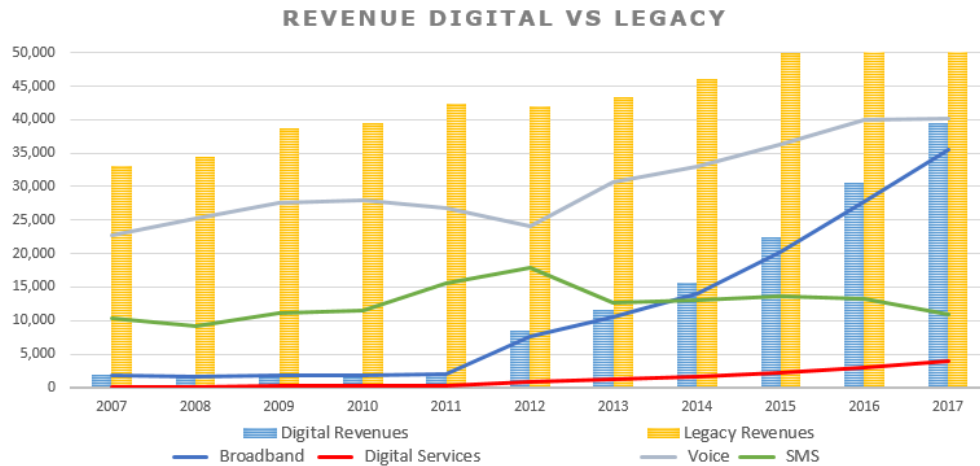
Bisnis *digital* adalah suatu metode yang memanfaatkan teknologi saat ini dalam menjalankannya sehingga lebih mudah, lebih cepat dan lebih terukur. Salah satu faktor yang mempengaruhi berjalannya bisnis *digital* Telkomsel di antaranya adalah konten *digital* yang saat ini sedang difokuskan pada penjualan Telkomsel sebagai ekspansi bisnis ke arah bisnis *digital*. Layanan bisnis *digital* Telkomsel terdiri dari layanan *broadband* dan *digital services*



Gambar 1 1 Grafik Penggunaan Layanan *Data* dan *SMS & Voice*

(*Sumber: Data Olah Laporan Keuangan*)

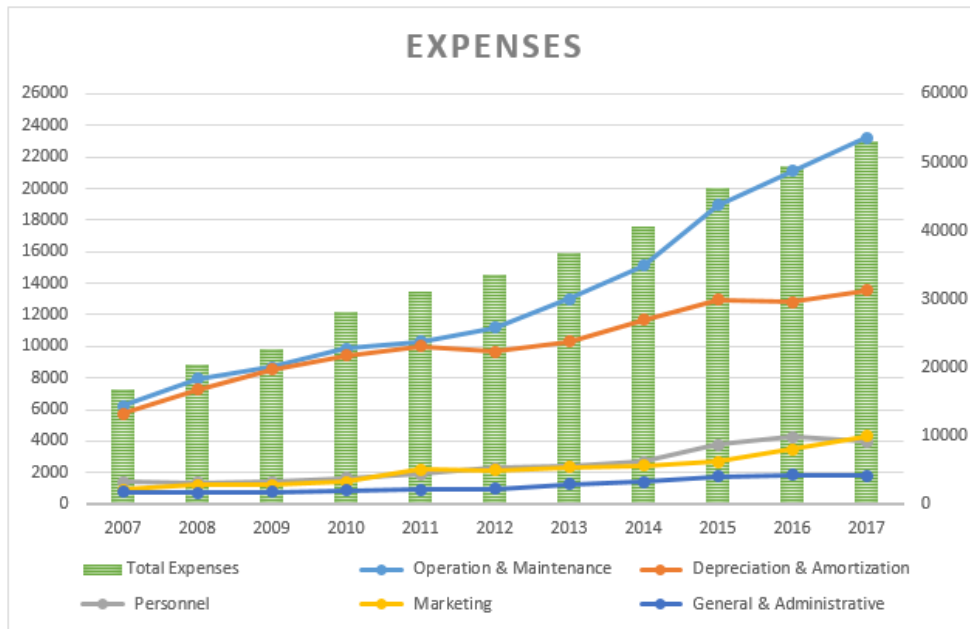
Dari data laporan keuangan Telkomsel dari tahun 2007 hingga tahun 2017 Gambar 1.1, pengguna layanan data yaitu *internet* tumbuh dengan kuat dibandingkan dengan pengguna layanan *SMS* yang menurun dan layanan *voice* yang cenderung tetap(*stagnant*) bahkan menurun juga. Layanan data *internet* dapat dikategorikan sebagai layanan *digital* dan layanan *SMS* dan *voice* dapat dikategorikan sebagai layanan *legacy*. Pengguna data dan internet ini dikategorikan sebagai pengguna *Digital* dan pengguna *voice* dan *SMS* ini dikategorikan sebagai pengguna *Legacy*.



Gambar 1 2 Pertumbuhan Pendapatan Digital dan Pendapatan Legacy
(Sumber: Data Olah Laporan Keuangan)

Sementara dari Gambar di atas, pendapatan(revenue) PT. Telkomsel tumbuh dengan kuat dari tahun ke tahun, tetapi pendapatan tersebut masih didominasi oleh pendapatan dari bisnis *Legacy* dibandingkan dengan bisnis *Digital*. Telkomsel menargetkan terjadinya peralihan porsi pendapatan yang akan didominasi oleh *digital business (internet dan digital services)* menjadi sebesar 60%, sedangkan layanan Legacy (*voice dan SMS*) hanya 40%. Hal itu berbeda dari komposisi kinerja tahun 2017 yang masih didominasi *Legacy* sebesar 60%.

Secara pendapatan bisnis yang dihasilkan terbagi menjadi *Digital Revenue* dan *Legacy Revenue*. *Digital Revenue* di dapat dari layanan *Broadband internet* dan *Digital Services* (*LangitMusik, digital lifestyle, IoT-Internet of Things* dan product *digital* lainnya). *Legacy Revenue* didapat dari layanan *Voice* dan *SMS*.

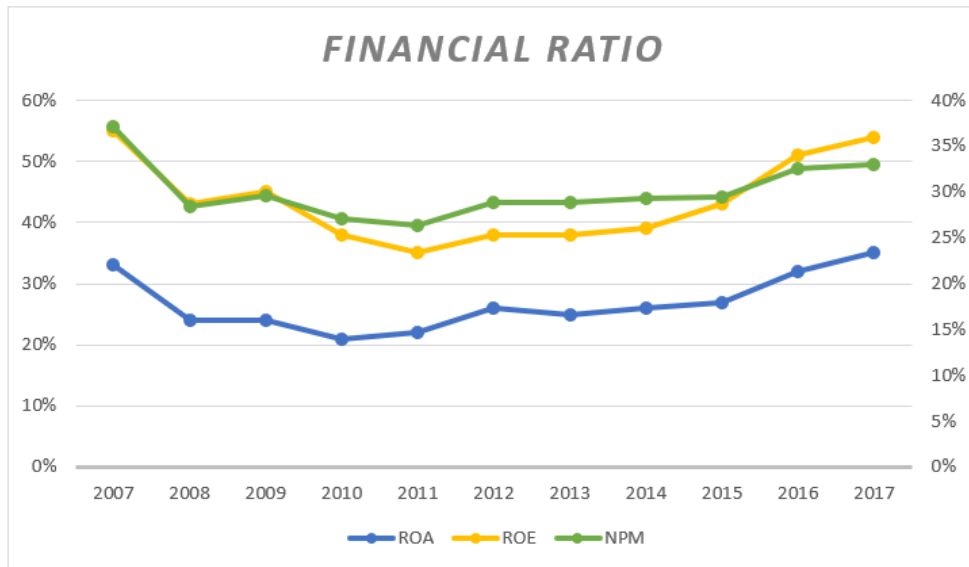


Gambar 1 3 Data Expenses dari PT Telkomsel Periode (2007-2017)

(Sumber: Data Olah Laporan Keuangan)

Sebagai pelengkap data dari Laporan Keuangan PT Telkomsel terlihat juga perbandingan antara *Revenue*, *Expenses* dan *Net Income* PT. Telkomsel yang mengalami perubahan fluktuatif dari tahun ke tahun. Dari grafik tersebut dapat dilihat beban pengeluaran setiap tahunnya, selain dari depresiasi dan amortisasi yang tinggi, *Expense* dikontribusi diantaranya oleh:

- Biaya operasional dan perawatan,
- Biaya layanan contohnya Grapari
- Biaya interkoneksi seperti International Roaming
- Biaya pegawai/karyawan
- Biaya marketing yang meliputi CSR untuk brand image
- Biaya dari kebutuhan kerja General & Administrative.



Gambar 1 4 Rasio Keuangan PT Telkomsel Periode (2007-2017)

(Sumber: Data Olah Laporan Keuangan)

Manajemen menggunakan rasio keuangan untuk menentukan seberapa baik kinerja perusahaan untuk mengevaluasi kemana perusahaan dapat memperbaiki diri. Dalam hal ini apakah perusahaan menggunakan Asset dan modal untuk melakukan perubahan kearah yang lebih baik atau malah menggunakannya kearah yang tidak sejalan dengan visi misi perusahaan.

Menurut Jatmika dan Andarwati (2018) bahwa kinerja keuangan Perusahaan dapat diukur dengan menggunakan *financial ratio* seperti dan *Net Profit Margin* (NPM), *Return on Asset* (ROA) dan *Return on Equity* (ROE). Dari penjelasan di atas, NPM (*Net Profit Margin*) lebih mencerminkan kepada efektifitas sebuah perusahaan dalam mendapatkan laba bersih dari penjualan yang dilakukan. Sedangkan ROE (*Return of Equity*) memberikan gambaran bagaimana sebuah perusahaan dalam memanfaatkan modal yang dimiliki untuk menghasilkan keuntungan perusahaan, dan ROA (*Return of Asset*) memberikan gambaran bagaimana sebuah perusahaan dalam memanfaatkan aset yang dimiliki untuk menghasilkan keuntungan perusahaan.

Dari penjelasan Gambar 1.4, rasio keuangan menandakan bahwa perusahaan tersebut mengalami kenaikan dan penurunan dalam rasio keuangan, terlihat juga konsistensi pertumbuhan *revenue* tidak diiringi dengan pertumbuhan *ROA* dan *ROE*, tertanda pada Tahun 2008 sampai dengan tahun 2011 nilai dari rasio keuangan mengalami penurunan dan mulai membaik di tahun 2012 hingga tahun 2017.

Dari analisa diatas terlihat bahwa rasio keuangan ini menentukan seberapa baik kinerja perusahaan untuk melakukan evaluasi kemana perusahaan dapat memperbaiki diri dalam hal ini perubahan dan performasi pada efisiensi perusahaan dalam hal ini adalah PT Telkomsel.

Nilai *Net Profit Margin* tertinggi mencapai nilai 37% yaitu pada tahun 2007 setelah tahun tersebut nilai *NPM* berangsur mengalami penurunan dengan nilai *NPM* terendah 26% di Tahun 2011 dan akhirnya mengalami kenaikan dan terakhir pada tahun 2017 mencapai 33%. Sama seperti halnya penjelasan pada *financial ratio* lain yaitu *ROA (Return of Asset)* dan *ROE (Return of Equity)*, pada gambar 1.4 menunjukkan bahwa dari tahun 2008 mengalami penurunan hingga tahun 2010 dan 2011 sampai akhirnya ada kenaikan rata-rata sebesar 1% sampai dengan 4% dari tahun 2012 hingga tahun 2017.

Dari gambar dan grafik yang telah dijelaskan di atas, mulai dari gambar 1.1 yang menjelaskan tentang traffic penggunaan layanan *legacy* dan *digital*, hingga penjelasan tentang *revenue* dan *expenses* yang terjadi di gambar 1.2 dan 1.3 sampai kepada analisa *financial ratio* yang mengalami perubahan naik turun pada gambar 1.4, maka fenomena yang telah terjadi diasumsikan akibat adanya perubahan/transormasi yang dilakukan oleh PT Telkomsel. Tetapi perubahan/transormasi tersebut apakah juga berpengaruh terhadap tingkat performansi serta efisiensi yang terjadi dari tahun ke tahun tersebut maka harus dibuktikan dan di ukur dalam penelitian menggunakan metode efisiensi yang sesuai agar perusahaan tersebut dalam hal ini PT Telkomsel mengetahui performansi dan efisiensi yang terjadi.

Karena pentingnya efisiensi dalam sebuah perusahaan, banyak ahli yang telah melakukan penelitian terkait dengan pengukuran efisiensi perusahaan telekomunikasi. Farrell (1957) efisiensi perusahaan berkaitan dengan efisiensi alokasi sumberdaya yang dimiliki oleh perusahaan dan penggunaan sumber daya yang telah dilakukan secara efisien.

Kang (2007), melakukan penelitian terkait dengan produksi dan efisiensi biaya pada perusahaan telekomunikasi di Taiwan. Penelitian dilakukan dengan membandingkan efisiensi Chungwa Telecom sebelum dan sesudah dilakukan privatisasi. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *total asset*, jumlah pegawai dan *capital expenditure* sebagai *input* sedangkan variabel *fixed communication network* dan *non fixed communication network* sebagai parameter *output*. Dari penelitian tersebut diperoleh kesimpulan bahwa privatisasi tidak memiliki pengaruh positif pada performansi Chungwa Telecom.

Moriwaki, Era, Osajima & Umino (2009) melakukan penelitian performansi perusahaan telekomunikasi dengan lingkup penelitian Asia Pasifik. Penelitian tersebut menghasilkan kesimpulan bahwa nilai *technical efficiency* perusahaan telekomunikasi di Asia Pasifik masih lebih rendah jika dibandingkan dengan perusahaan telekomunikasi di negara maju seperti Amerika Serikat.

Sharma, Momoya and Monahar (2010) melakukan penelitian performansi terhadap 10 perusahaan telekomunikasi di India dengan fokus penelitian pada efisiensi. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah jumlah *subscriber* sebagai parameter *input* dan *revenue* sebagai parameter *output*. Penelitian tersebut menghasilkan kesimpulan bahwa Bharti Airtel, Vodafone Aircel dan BSNL merupakan operator yang paling efisien sedangkan MTNL, Reliance dan Tata Teleservices memiliki efisiensi paling rendah diantara 10 operator lainnya.

Torres dan Bachiller (2011) melakukan penelitian efisiensi terhadap 11 perusahaan telekomunikasi di Eropa dari tahun 1997 sampai dengan tahun 2005. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah jumlah karyawan dan *total asset* sebagai parameter *input* sedangkan *operating revenue* sebagai parameter *output*. Penelitian tersebut menghasilkan kesimpulan bahwa tidak semua

perusahaan telekomunikasi dapat bersaing dalam pasar yang kompetitif, perusahaan telekomunikasi yang dikategorikan tidak efisien adalah perusahaan yang masih menganut mekanisme operasi tradisional.

Masson, Jain, Ganesh and George (2016) melakukan penelitian servis efisiensi pada industri telekomunikasi di India. Penelitian ini menggunakan jumlah BTS, *network operating cost* dan *sales & marketing expenses* sebagai parameter *input* sedangkan ARPU dan *active subscription percentage* sebagai parameter *output*. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa Operator yang memiliki nilai yang tinggi pada *operational efficiency* dan *service delivery effectiveness* akan mendapatkan *profitability* yang superior.

Suleiman, Hemed and Wei (2017) melakukan penelitian terkait dengan efisiensi perusahaan telekomunikasi di Tanzania. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat tiga operator yang memiliki kategori efisien yaitu Vodacom sebagai peringkat pertama dan diikuti oleh Aritel dan Tigo sedangkan 4 operator lainnya memiliki efisiensi yang kurang efisien. Sharma (2017) melakukan penelitian perbandingan performansi 4 perusahaan telekomunikasi di India. Dalam penelitian ini Sharma menggunakan variabel *current ratio* dan *debt equity ratio* sebagai parameter *input* sedangkan *asset turnover ratio* dan *net profit ratio* sebagai parameter *output*. Dari penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pada kategori *earning capacity* Bharti Aritel menempati posisi terbaik disusul dengan Tata Communication, Idea Cellular dan Reliance.

Vijayalaksmi dan Sowndharya (2017) melakukan penelitian performansi pada perusahaan telekomunikasi Bharti Airtel. Dari penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa performansi perusahaan Bharti Airtel dalam keadaan baik. Gaste dan Hundekar (2017) melakukan penelitian terkait dengan performansi finansial perusahaan telekomunikasi di India. Dari penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa setiap bisnis harus mempertahankan posisi keuangan yang baik.

Selain pentingnya efisiensi suatu perusahaan, perkembangan dari perusahaan juga harus dapat diukur dari tingkat profitabilitas dan kemampuan

perusahaan tersebut untuk bisa berkembang atau berubah ke arah yang lebih baik. Keterkaitan penelitian ini juga didasarkan pada penelitian sebelumnya

Velnampy (2013) melakukan penelitian terhadap Profitabilitas Sektor Telekomunikasi di Srilanka dengan menggunakan variable Total Asset, revenue dan beban dan kewajiban perusahaan. Hasil penelitian tersebut bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara profitabilitas dan total aset pada sector Telekomunikasi di Sri Lanka.

Doğan (2013) juga melakukan penelitian ukuran perkembangan dari perusahaan terhadap profitability di Turkey dengan menggunakan variable rasio profitabilitas dan juga ukuran perusahaan (perkembangan perusahaan). Hasil penelitian tersebut bahwa *Growth opportunity* berpengaruh signifikan terhadap profitabilitas,

Berdasarkan fenomena dan penelitian sebelumnya, maka peneliti bermaksud melakukan penelitian pengaruh profitabilitas terhadap tingkat efisiensi dalam menghadapi transformasi digital pada PT. Telkomsel.

1.3 Rumusan Masalah

Perkembangan teknologi telekomunikasi yang sangat cepat dan kebutuhan masyarakat atas layanan komunikasi semakin meningkat membuat bisnis telekomunikasi berkembang sangat pesat seiring terjadinya perubahan perilaku pelanggan di mana terdapat peningkatan permintaan layanan telekomunikasi berbasis *digital* baik internet maupun layanan *digital* lainnya. Dari perubahan perilaku pelanggan tersebut pastinya mempengaruhi pendapatan dari PT Telkomsel.

Dari Gambar 1.1 dan Gambar 1.2 menunjukkan *Traffic* pengguna layanan *digital* meningkat tetapi pendapatan dari layanan *digital* rendah atau dibawah pendapatan layanan *Legacy*. Dilihat dari rasio keuangan pada Gambar 1.4 juga mengalami perubahan secara menurun karena adanya keterkaitan antara *asset* yang digunakan dan juga *modal* yang dikeluarkan dalam melakukan operational dalam

perusahaan dalam hal ini terlihat pada Gambar 1.3 yang menerangkan pendapatan dan biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan.

Dari fenomena ini terlihat bahwa perkembangan bisnis telekomunikasi khususnya PT Telkomsel apakah selalu bergantung pada perubahan/*transformasi*, sehingga perlu dilakukan analisis terkait dengan efisiensi PT Telkomsel terhadap variable-variabel yang berpengaruh terhadap *revenue & expenses* dan juga pengaruh rasio keuangan terhadap tingkat efisiensi sehingga bisa menyimpulkan apakah ada perubahan dalam hal ini adalah *transformasi bisnis* dan *portfolio* perusahaan.

1.4 Pertanyaan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah pada poin 1.3 maka pertanyaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana tingkat Efisiensi pada PT. Telkomsel dari tahun ke tahun mulai dari tahun 2007 hingga tahun 2017?
- b. Bagaimana pengaruh Profitabilitas (ROA & ROE) terhadap tingkat Efisiensi pada PT Telkomsel?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui tingkat Efisiensi pada PT. Telkomsel dari tahun ke tahun mulai dari tahun 2007 hingga tahun 2017.
- b. Untuk mengetahui pengaruh Profitabilitas (ROA & ROE) terhadap Efisiensi pada PT Telkomsel?

1.6 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian profitabilitas perusahaan terhadap efisiensi biaya pada PT Telkomsel dengan menggunakan metode *Data Envelopment Analysis* (DEA) serta mengetahui pengaruh transformasi digital dengan menggunakan data sekunder berupa laporan keuangan dari tahun 2007 sampai dengan tahun 2017.

1.7 Batasan Penelitian

1. Batasan penelitian ini adalah analisis performansi PT Telkomsel yang diambil dari Laporan keuangan PT Telkomsel pada periode Tahun 2007 sampai dengan Tahun 2017.
2. Pada model penelitian ini hanya akan menggunakan metode DEA model CRS dengan pendekatan *output orientation*.
3. Rasio Profitabilitas yang digunakan hanya rasio *Return On Equity* (ROE) dan *Return of Asset* (ROA)

1.8 Sisematika Penulisan

Penyusunan tugas akhir ini menggunakan sistematika yang terbagi dalam uraian Lima BAB sebagai berikut:

a. BAB I Pendahuluan

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum objek penelitian dan venomena yang terjadi pada perusahaan PT Telkomsel.

b. BAB II Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi tentang penjabaran teori efisiensi, metode pengukuran efisiensi dan penelitian terdahulu terkait efisiensi perusahaan.

c. BAB III Metode Penelitian

Bab ini berisi karakteristik penelitian, alat pengumpulan data, variabel operasional dan tahapan penelitian.

d. BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada Bab ini dijelaskan mengenai analisis data dan pembahasan permasalahan yang sudah dirumuskan.

e. BAB V Kesimpulan dan Saran

Pada Bab ini menjelaskan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan memberikan rekomendasi untuk dikembangkan pada penelitian selanjutnya.