

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. adalah salah satu perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang bergerak dibidang pengadaan layanan dan jasa telekomunikasi di Indonesia. PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. sebagai perusahaan *provider* telekomunikasi terus melakukan inovasi untuk mengembangkan bisnisnya. Tidak hanya menyediakan layanan internet secara langsung dalam bentuk produk Indihome kepada pelanggan retail, namun juga menyediakan layanan internet dalam bentuk produk Wifi untuk pelanggan bisnis, *enterprise*, dan pemerintahan.

Pada tahun 2012, PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. menyediakan layanan internet untuk publik yaitu Indonesia WiFi (@wifi.id) yang menggunakan teknologi *Wireless Fidelity* (WiFi) dan merupakan internet berbasis teknologi WiFi hotspot. PT. Telekomunikasi melakukan inovasi pada layanan wifi.id dengan layanan yang eksklusif yakni *Wifi.id Manage Service* (WMS). Produk tersebut merupakan layanan internet WiFi untuk segmen bisnis yang dilengkapi berbagai *value added as a service* sesuai kebutuhan pelanggan dengan skema berlangganan tetap bulanan. *Wifi.id Manage Service* merupakan produk baru dari PT. Telekomunikasi Indonesia yang dikeluarkan pada tahun 2015 dan masih dalam tahap perkembangan.

*Wifi.id Managed Service* (WMS) adalah suatu layanan dimana PT.Telkom menyediakan *Access Point* dan layanan *connectivity internet* dan VAS/ konten sebagai satu *bundle* yang dibayar secara periode tertentu oleh *venue owner*/ pelanggan tanpa perlu mereka sendiri melakukan investasi perangkat WiFi.. Produk ini terbagi atas kategori *Managed Service* sebagai berikut:

Tabel I.1 Paket Layanan *Wifi.id Manage Service*

<b>Karakteristik</b>	<b>Paket Silver</b>	<b>Paket Gold</b>	<b>Paket Platinum</b>
Speed	20 Mbps	50 Mbps	100 Mbps
SSID Management	[ pelanggan ]@wifi.id atau [ pelanggan ]		
Lokasi	SITAC dan Lokasi disediakan oleh Pelanggan		
VAS Bundling	2 VAS Basic	3 VAS Basic	4 VAS Basic
Tarif	Rp 470.000	Rp 950.000	Rp 1.500.000

VAS Bundling yang diberikan oleh PT.Telkom pada layanan tersebut yaitu:

1. *Customized Login ID*
2. *Customized WP Standart (620px x 250px)*
3. *Voucher Management System (Violet)* maksimal 100 voucher harian/bulan
4. *Custom Profiling*
5. *Dashboard Venue owner*

Produk pendahulu dari *Wifi.id Manage Service* adalah Speedy dan Indihome. Sebelum adanya produk *Wifi.id Manage Service*, Speedy dan Indihome memiliki sasaran pasar yang sama rata yaitu *public area* dan perumahan. Namun setelah adanya produk tersebut, PT. Telkom mulai merubah segmen pasar terhadap kedua produk tersebut, dimana produk *Wifi.id Manage Service* memilki sasaran pasar untuk *public area* seperti bandara, kafe, hotel, sekolah, dan tempat-tempat strategis sebagai pusat bisnis, sedangkan untuk Indihome memiliki sasaran pasar untuk perumahan.

Saat ini belum cukup banyak perusahaan penyedia layanan internet yang menyediakan layanan internet khusus para pelaku bisnis, berikut merupakan 3 layanan internet dengan sasaran pasar para pelaku bisnis:

Tabel I.2 Kompetitor *Wifi.id Manage Service*

No	Layanan Internet	Deskripsi
1	Biznet Metronet	Biznet Metronet merupakan layanan Broadband Internet Super Cepat khusus untuk keperluan bisnis UKM. Dengan pilihan layanan dari 50 hingga 750 Mbps dan menggunakan jaringan Biznet Fiber. Harga yang ditawarkan oleh Biznet Metronet yaitu Rp 960.000- Rp 12.500.000. (Sumber: <a href="https://www.biznetnetworks.com/id/business/internet/biznet-metronet/">https://www.biznetnetworks.com/ id/business/internet/biznet-metronet/</a> )

Tabel I.3 Kompetitor *Wifi.id Manage Service* (Lanjutan)

No	Layanan Internet	Deskripsi
2	MyRepublic Small Medium Enterprise (SME)	<p>MyRepublic Small Medium Enterprise (SME) merupakan layanan internet untuk bisnis kecil/menengah yang membutuhkan koneksi internet cepat dan handal dengan jaminan SLA terbaik. Kecepatan akses yang ditawarkan oleh produk tersebut yaitu 50 Mbps hingga 300 Mbps dengan rentang harga Rp 499.000- Rp 5.999.000. Biaya yang ditawarkan belum termasuk biaya sewa ONT sebesar Rp 30.000/bulan. Produk tersebut memiliki minimum kontrak berlangganan yaitu selama 12 bulan dan pemutusan sebelum masa kontrak berakhir (12 bulan) akan dikenakan penalti Rp 1.000.000.</p> <p>(Sumber:<a href="https://myrepublic.co.id/business/small-medium-enterprise/">https://myrepublic.co.id/business/small-medium-enterprise/</a>)</p>
3	Oxygen.id Dedicated	<p>Oxygen.id memberikan layanan Paket Internet Kantor Dedicated dengan SLA 99%. Backup data ke server, upload file kapasitas besar ke cloud dan aktifitas internet lainnya yang dilakukan secara simultan dapat berlangsung secara nyaman. Kecepatan akses yang ditawarkan oleh produk tersebut yaitu 25 Mbps- 100 Mbps.</p> <p>(Sumber:<a href="https://www.oxygen.id/business/">https://www.oxygen.id/business/</a>)</p>

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa setiap produk memiliki penawaran kecepatan akses dan harga yang berbeda-beda. *Wifi.id Manage Service* memiliki kecepatan akses 20 Mbps- 100 Mbps dengan harga Rp 470.000- Rp 1.500.000. Pada produk *Wifi.id*

*Manage Service* tidak dikenakan biaya sewa peralatan dan tidak ada minimum kontrak berlangganan. *Wifi.id Manage Service* memiliki keunggulan yang berbeda dibanding kompetitornya yaitu penggunaannya mendapatkan VAS Bundling seperti *customized login id*, *customized WP standart* (620px x 250px), *voucher management system* (violet) maksimal 100 voucher harian/bulan, *custom profiling*, dan *dashboard venue owner*.

Diketahui bahwa jumlah pengguna *Wifi.id Manage Service* di Kota Semarang tidak stabil setiap bulannya. Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan Kayawan PT. Telkom Semarang, perusahaan tidak dapat memprediksi intensitas jumlah pengguna *Wifi.id Manage Service* setiap bulannya, dikarenakan banyaknya keluhan dari konsumen atas gangguan terhadap *Wifi.id Manage Service* sehingga banyak yang berhenti menggunakan produk tersebut dan beralih ke produk lain. Hal tersebut membuat perusahaan kehilangan konsumennya dan berdampak pada pendapatan perusahaan yang tidak stabil.

Berikut merupakan jumlah pelanggan pasang baru terdaftar *Wifi.id Manage Service* pada PT. Telkom Witel Semarang ditunjukkan pada Gambar I.2.



Gambar I.1 Perbandingan Jumlah Pelanggan Aktif WMS

Sumber: Data Perusahaan

Berdasarkan grafik diatas, total jumlah pelanggan terdaftar pada Witel Semarang sebesar 3031 sedangkan pelanggan aktif saat ini berdasarkan data yang penulis peroleh dari wawancara dengan pihak perusahaan hanya sebesar 1986. Jumlah pelanggan aktif *Wifi.id Manage Service* mengalami penurunan dari jumlah pelanggan yang berhasil dicapai oleh bagian penjualan. Penurunan jumlah pelanggan tersebut disebabkan oleh pelanggan yang berhenti menggunakan layanan tersebut dan beralih menggunakan layanan internet lain karena kurangnya

kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Telkom Semarang. Dengan adanya penurunan jumlah pelanggan tersebut menunjukkan bahwa PT. Telkom Semarang belum mampu memaksimalkan kualitas pelayanan dan perlu dilakukan beberapa perbaikan kualitas pelayanan.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa nilai dari tingkat *Customer Satisfaction Index* (CSI) pengguna layanan *Wifi.id Manage Service* Kota Semarang sebesar 64%. Nilai 64% pada tabel interpretasi CSI berada pada rentang  $x \leq 64\%$  yang berarti *Verry Poor*. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan *Wifi.id Manage Service* Witel Semarang secara keseluruhan masih sangat rendah. Pelanggan merasa belum puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Oleh karena itu diperlukan perbaikan kualitas pelayanan untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Terdapat beberapa atribut yang dirasa kurang puas oleh pelanggan dan perlu segera dilakukan perbaikan pelayanan, yaitu:

1. Pelanggan dapat melakukan *order* pasang baru dan lapor gangguan dengan mudah dan cepat.
2. Petugas melakukan proses penanganan *order* pasang baru dan penanganan gangguan dengan cepat dan baik.
3. Petugas layanan memberikan informasi dengan jelas dan mudah dipahami mengenai cara pemakaian produk saat pemasangan layanan.

Dalam mempertahankan suatu bisnis, penting bagi perusahaan memperhatikan proses bisnis yang ada serta terus melakukan perkembangan dan perbaikan agar dapat bersaing dan berkembang. Perusahaan harus memiliki proses bisnis yang baik dan tepat untuk dapat diterapkan pada perusahaannya. Penulis mendesain penelitian ini agar dapat meningkatkan kualitas layanan untuk membantu produk *Wifi.id Manage Service* pada PT. Telkom Semarang mendapatkan perbaikan kualitas layanan sehingga berdampak pada meningkatnya pendapatan PT. Telkom Semarang. Penulis merasa perlu untuk melakukan perbaikan proses bisnis pada produk *Wifi.id Manage Service* di PT. Telkom Semarang dengan menggunakan pendekatan *Business Process Improvement*. Dengan dilakukannya perbaikan tersebut dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan pelayanannya kepada pelanggan serta memaksimalkan peluang untuk meningkatkan pendapatan.

Berdasarkan pemaparan di atas penulis mengambil judul penelitian “Perancangan Perbaikan Proses Bisnis Pada *Wifi.Id Manage Service* Dengan Metode *Business Process Improvement* di PT.Telekomunikasi Indonesia Witel Semarang”. Dari hasil penelitian ini, penulis berharap agar dapat menjadi acuan perusahaan dalam menerapkan proses bisnis dan

meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan agar mampu bersaing dan berkembang serta meningkatkan kepuasan pelanggan.

## 1.2 Perumusan Masalah

Ketatnya persaingan bisnis dibidang teknologi informasi merupakan tantangan yang perlu dihadapi oleh PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Berikut merupakan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan analisis bisnis produk *Wifi.id Manage Service* yaitu:

1. Bagaimana gambaran proses bisnis penanganan *order* pasang baru dan penanganan gangguan *existing* pada produk *Wifi.id Manage Service* di PT. Telekomunikasi Indonseia Witel Semarang?
2. Bagaimana perancangan perbaikan proses bisnis penanganan *order* pasang baru dan penanganan gangguan yang sesuai untuk diterapkan pada produk *Wifi.id Manage Service* di PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Semarang dengan *Business Process Improvement*?
3. Bagaimana gambaran proses bisnis usulan penanganan *order* pasang baru dan penanganan gangguan pada produk *Wifi.id Manage Service* di PT. Telekomunikasi Indonseia Witel Semarag?
4. Bagaimana perancangan desain aplikasi dan *guide book* usulan untuk produk *Wifi.id Manage Service* di PT. Telekomunikasi Indonseia Witel Semarang?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dari penelitian tersebut adalah:

1. Memetakan gambaran proses bisnis penanganan *order* pasang baru dan penanganan gangguan *existing* pada produk *Wifi.id Manage Service* di PT. Telekomunikasi Indonseia Witel Semarang.
2. Merancang perbaikan proses bisnis penanganan *order* pasang baru dan penanganan gangguan yang sesuai untuk diterapkan pada produk *Wifi.id Manage Service* di PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Semarang dengan *Business Process Improvement*.
3. Memetakan gambaran proses bisnis usulan penanganan *order* pasang baru dan penanganan gangguan pada produk *Wifi.id Manage Service* di PT. Telekomunikasi Indonseia Witel Semarang.
4. Merancang desain aplikasi dan *guide book* usulan untuk produk *Wifi.id Manage Service* di PT. Telekomunikasi Indonseia Witel Semarang.

#### **1.4 Batasan Penelitian**

Dalam pelaksanaannya, adapun batasan masalah dari penelitian tersebut diantaranya adalah:

1. Proses bisnis yang diamati dan dilakukan pengukuran waktu hanya pada proses penanganan *order* pasang baru dan penanganan gangguan pada layanan *Wifi.id Manage Service*.
2. Pengukuran efektivitas proses bisnis hanya menggunakan kriteria waktu, sedangkan aspek biaya tidak dibahas.
3. Output dari penelitian ini hanyalah sebatas memberikan usulan perbaikan proses bisnis pada penanganan *order* pasang baru dan penanganan gangguan terhadap layanan *Wifi.id Manage Service*, sedangkan implementasi pengembangan proses bisnis tidak dibahas.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Dalam penelitian ini terdapat manfaat untuk *stakeholder* pada PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Semarang . Manfaat penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

1. Dapat dijadikan masukan dan pertimbangan untuk PT. Telekomunikasi Witel Semarang dalam hal proses bisnis pada produk *Wifi.id Manage Service* sehingga pelayanan terhadap pelanggan dapat ditingkatkan.
2. Dapat dijadikan rekomendasi untuk pengembangan dan peningkatan kualitas layanan *Wifi.id Manage Service* agar dapat memenuhi kepuasan pelanggan.

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

##### **Bab I           Pendahuluan**

Pada bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

##### **Bab II           Tinjauan Pustaka**

Pada bab ini berisi literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti dan dibahas pula hasil-hasil penelitian terdahulu. Bagian kedua membahas hubungan antar konsep yang menjadi kajian penelitian dan uraian kontribusi penelitian.

### **Bab III Metodologi Penelitian**

Pada bab ini dijelaskan langkah-langkah penelitian secara rinci meliputi: tahap merumuskan masalah penelitian, merumuskan hipotesis, dan mengembangkan model penelitian, mengidentifikasi dan melakukan operasional variabel penelitian, menyusun kuisioner penelitian, merancang pengumpulan dan pengolahan data, melakukan uji instrumen, merancang analisis pengolahan data.

### **Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Bab ini menjelaskan mengenai langkah yang dilakukan dalam pengumpulan dan pengolahan data. Bab ini berisi tentang data perusahaan umum yang kami dapatkan melalui wawancara, observasi dan catatan masa lalu perusahaan. Pengolahan data menggunakan metode yang digunakan sebagai metodologi penelitian pada Bab III. Data yang diolah digunakan sebagai dasar saran perbaikan.

### **Bab V Analisis**

Pada bab ini dilakukan analisis hasil dari bab sebelumnya. Apabila bab sebelumnya adalah mengenai pengumpulan dan pengolahan data, maka bab ini membahas mengenai apa yang dapat diketahui dan dihasilkan dari hasil pengumpulan dan pengolahan data. Secara keseluruhan bab ini membahas secara mendetail mengenai hasil dari penelitian dan refleksinya terhadap tujuan penelitian.

### **Bab VI Kesimpulan dan Saran**

Pada bab ini dijelaskan kesimpulan dari penelitian yang dilakukan serta jawaban dari pertanyaan penelitian yang disajikan di pendahuluan. Saran penelitian dikemukakan pada bab ini untuk penelitian selanjutnya.