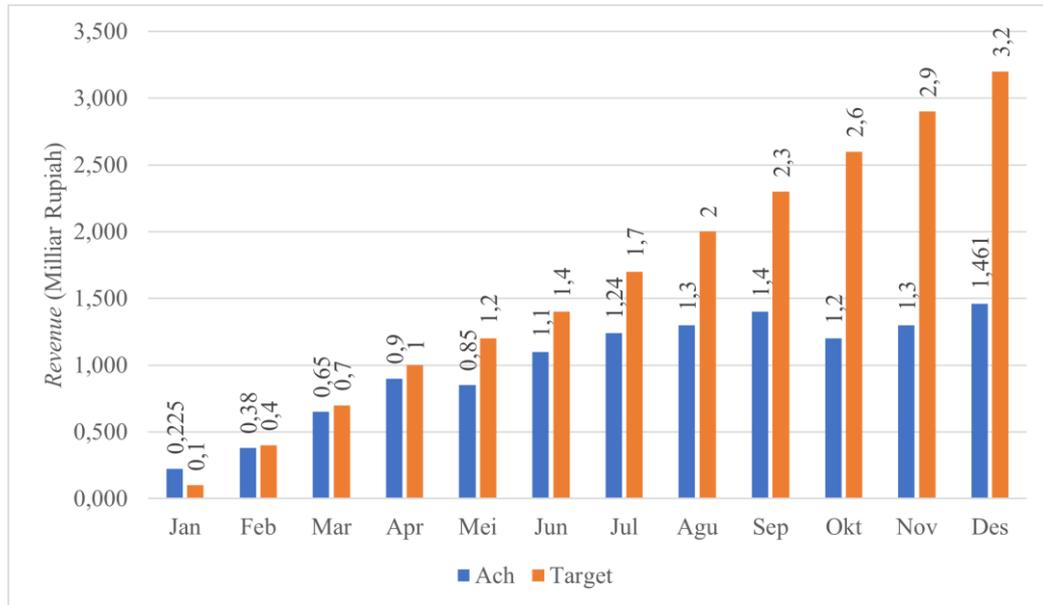


BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

PT. XYZ adalah perusahaan bergerak dibidang telekomunikasi dan jaringan. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang tersebut, PT. XYZ menyediakan layanan *internet business* yang memiliki kecepatan internet sebesar 1 Mbps hingga 1 Gbps dengan rasio *bandwidth* 1:1 untuk kebutuhan khusus pelanggan. PT.XYZ berkomitmen kepada setiap pelanggan untuk bisa memberikan layanan yang dapat diandalkan selama pemakaiannya. Layanan tersebut berfokus pada kelebihan yang diberikan oleh PT. XYZ kepada pelanggannya yang meliputi *effectivity*, *cloud synchronization*, dan *security*. Berdasarkan hal tersebut, PT. XYZ berusaha untuk dapat memberikan koneksi yang dapat diandalkan selama puncak kinerja, memberikan dukungan internet dan *cloud* untuk manajemen data yang mudah, serta meminimalisasi risiko keamanan dengan memiliki kontrol penuh dan akses ke internet *bandwidth* pada layanan *internet business* yang digunakan oleh pelanggan. Namun, dalam merealisasikan hal tersebut, PT. XYZ tidak dapat menyediakan layanan dengan maksimal.

Tidak maksimalnya realisasi layanan yang diberikan oleh PT. XYZ menyebabkan terjadinya kerugian untuk kedua pihak. Baik dari pelanggan maupun PT. XYZ tidak dapat memenuhi kebutuhannya untuk mencapai tujuan. Salah satu tujuan utama PT. XYZ adalah pendapatan perusahaan. Pendapatan perusahaan menjadi suatu hal penting di setiap perusahaan termasuk pada PT. XYZ karena pendapatan perusahaan dapat mendukung performa perusahaan untuk bisa berjalan dengan baik sehingga pada akhirnya setiap target yang telah ditetapkan dapat tercapai. Adanya realisasi layanan yang tidak maksimal oleh PT. XYZ memunculkan permasalahan baru yang menyebabkan adanya penurunan pendapatan perusahaan seperti yang dapat dilihat pada data berikut.



Gambar I. 1 Realisasi Revenue *Internet business* PT. XYZ

(Sumber: Data Internal PT. XYZ, 2021)

Berdasarkan grafik di atas, dapat dilihat bahwa PT. XYZ mengalami fluktuasi pada realisasi *revenue* yang dimana mulai pada Januari- Desember 2021, PT. XYZ perlahan belum bisa memenuhi target realisasi *revenue* yang telah ditentukan. Penentuan target *revenue* sudah ditentukan oleh pihak PT. XYZ. Walaupun pada Januari 2021 PT. XYZ dapat melampaui target dengan mendapatkan *revenue* sebesar 0,225 Miliar Rupiah, namun secara menyeluruh total *revenue* PT.XYZ selama tahun 2021 masih belum bisa memenuhi target sebesar 19,5 Miliar Rupiah. Tidak tercapainya *revenue* pada PT. XYZ mengakibatkan turunnya performa layanan PT. XYZ yang tanpa disadari juga menyebabkan kerugian kepada pelanggan. Selain itu, adanya persaingan antara perusahaan penyedia layanan *internet business* yang memiliki layanan yang lebih menarik untuk pengguna layanan *internet business*. Hal tersebut menjadi penyebab penurunan pendapatan PT. XYZ. Maka dari itu, hal yang menjadi fokus untuk layanan *internet business* PT. XYZ adalah meningkatkan layanan *internet business* PT. XYZ.

Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai permasalahan tersebut, maka dilakukan wawancara terstruktur kepada lima perusahaan sebagai pelanggan yang menggunakan layanan *internet business* PT. XYZ. Proses wawancara dilakukan melalui *Google Meeting* untuk mendapatkan evaluasi layanan *internet business* PT. XYZ. Lima perusahaan itu merupakan pelanggan layanan *internet business* PT. XYZ, yang terdiri dari dua pelanggan yang pernah menggunakan layanan *internet business* PT. XYZ dan tiga pengguna aktif layanan *internet business* PT. XYZ. Berdasarkan hasil wawancara dari lima perusahaan yang menggunakan layanan *internet business* PT. XYZ didapatkan data keluhan pelanggan layanan *internet business* PT. XYZ. Hasil wawancara dapat dilihat pada lampiran. Data Keluhan tersebut ditunjukkan pada tabel I.1 sebagai berikut.

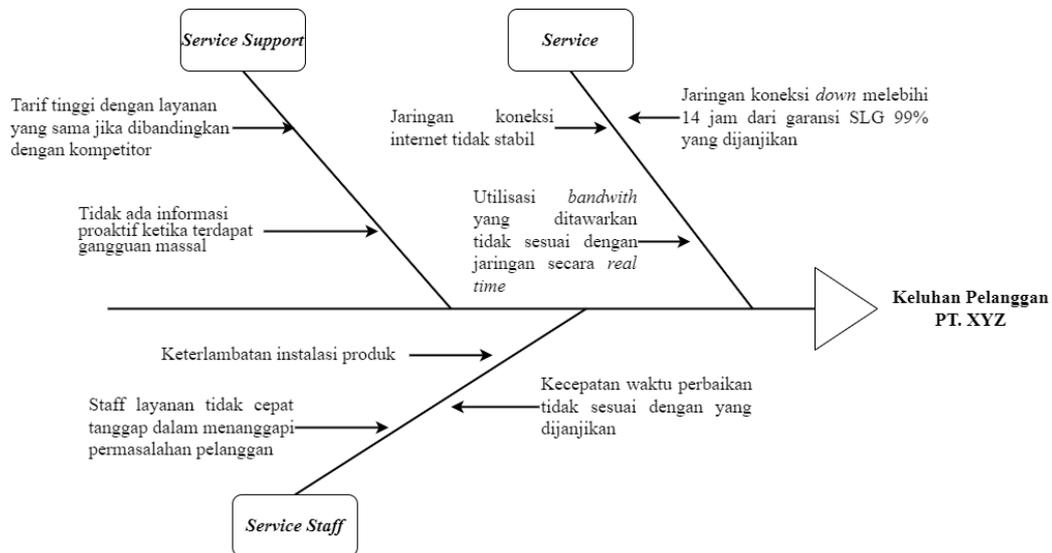
Tabel I. 1 Data Keluhan Pelanggan Layanan *Internet Business* PT. XYZ

No	Penilaian	Keluhan Perusahaan
1	Jaringan koneksi internet tidak stabil	4 dari 5 perusahaan
2	Jaringan koneksi <i>down</i> melebihi 14 jam dari garansi SLG 99% yang dijanjikan	3 dari 5 perusahaan
3	Utilisasi <i>bandwidth</i> yang ditawarkan tidak sesuai dengan jaringan secara <i>real time</i>	4 dari 5 perusahaan
4	Keterlambatan instalasi awal produk	3 dari 5 perusahaan
5	Kecepatan waktu perbaikan tidak sesuai dengan yang telah dijanjikan	3 dari 5 perusahaan
6	Staf layanan tidak cepat tanggap dalam menangani permasalahan	2 dari 5 perusahaan
7	Tarif tinggi dengan layanan yang sama jika dibandingkan dengan kompetitor	3 dari 5 perusahaan
8	Tidak ada informasi proaktif terkait gangguan massal	2 dari 5 perusahaan

(Sumber: Wawancara terstruktur kepada perusahaan yang menggunakan layanan *internet business* PT. XYZ)

Berdasarkan hasil wawancara didapatkan data keluhan pelanggan layanan *internet business* PT. XYZ, ditemukan delapan keluhan utama yang dialami oleh

pelanggan. Timbulnya keluhan setiap pelanggan PT. XYZ didasari oleh sebab yang berbeda yang merujuk pada suatu layanan, oleh karena itu, untuk mengetahui lebih lanjut, digunakanlah diagram sebab akibat untuk mengidentifikasi dan mengorganisasikan sebab-sebab dari keluhan pelanggan PT. XYZ seperti gambar berikut.



Gambar I. 2 Diagram Sebab Akibat Permasalahan pada PT.XYZ

Berdasarkan gambar I.2 diagram sebab akibat menunjukkan bahwa keluhan-keluhan yang diterima oleh PT.XYZ berfokus pada tiga faktor yaitu *service support*, *service staff*, dan *service*. Pada faktor *service support*, keluhan pelanggan PT. XYZ yang diterima adalah terkait dengan penentuan tarif yang mahal dan juga kurangnya pemberian informasi yang proaktif mengenai gangguan massal. Kemudian pada faktor *service staff*, keluhan pelanggan yang diterima oleh PT. XYZ adalah terkait dengan pelayanan yang kurang cepat tanggap dari staf PT. XYZ dalam melakukan pemasangan, perbaikan, dan menghadapi gangguan. Terakhir pada faktor *service*, keluhan pelanggan yang diterima PT. XYZ adalah berkaitan dengan pemberian dan performa *service* yang tidak sesuai.

Ketiga faktor tersebut adalah faktor utama yang menyebabkan menurunnya kualitas layanan PT. XYZ, sehingga dengan menggunakan diagram sebab akibat diharapkan dapat membantu menganalisis akar permasalahan dan membantu PT.

XYZ untuk dapat meningkatkan kualitas layanan dengan memberikan solusi terbaik atas keluhan-keluhan yang diterima pada kualitas layanan *internet business* PT. XYZ.

I.2 Alternatif Solusi

Berdasarkan latar belakang permasalahan PT. XYZ, ditemukan bahwa terdapat tiga faktor utama keluhan pelanggan PT. XYZ yang menyebabkan tidak tercapainya target pendapatan PT. XYZ pada tahun 2021 yaitu *service support*, *service staff*, dan *service*. Oleh karena itu, untuk dapat membantu PT. XYZ meningkatkan kualitas layanan, terdapat beberapa alternatif solusi yang ditawarkan sebagai bentuk solusi dari permasalahan yang sedang dihadapi PT. XYZ. Berikut adalah pemilihan alternatif solusi yang diusulkan sesuai dengan akar masalah yang telah didefinisikan.

Tabel I. 2 Alternatif Solusi

No	Akar Masalah		Potensi Solusi
1	<i>Service</i>	Jaringan koneksi internet tidak stabil	Perancangan kebutuhan pelanggan layanan <i>internet business</i> pada PT. XYZ
		Gangguan terjadi melebihi 14 jam dari garansi SLG 99%	
		Utilisasi <i>bandwidth</i> yang ditawarkan tidak sesuai dengan jaringan secara <i>real time</i>	
2	<i>Service Staff</i>	Keterlambatan instalasi awal produk	Perancangan kualitas layanan <i>internet business</i> secara cepat tanggap dalam menangani permasalahan pelanggan <i>internet business</i> PT. XYZ
		Kecepatan waktu perbaikan tidak sesuai dengan yang telah dijanjikan	
		Staf layanan tidak cepat tanggap dalam menangani permasalahan	
3	<i>Service Support</i>	Tidak ada informasi proaktif terkait gangguan massal	Perancangan sistem informasi dan harga yang bersaing terhadap layanan <i>internet business</i> pada PT. XYZ
		Tarif tinggi dengan layanan yang sama jika dibandingkan dengan kompetitor	

Berdasarkan tabel I. 2 alternatif solusi, terdapat tiga potensi solusi yang diperoleh merujuk pada akar permasalahan PT. XYZ. Pada faktor *service*, alternatif solusi yang diberikan adalah dengan perancangan kebutuhan pelanggan layanan *internet business* pada PT. XYZ. Kemudian pada faktor *service staff*, alternatif solusi yang diberikan adalah dengan perancangan kualitas layanan *internet business* secara cepat tanggap dalam menangani permasalahan pelanggan PT. XYZ. Kemudian untuk faktor *service support*, alternatif solusi yang diberikan adalah dengan Perancangan perbaikan sistem informasi dan strategi harga yang bersaing pada PT. XYZ. Pemilihan alternatif solusi yang tepat dari akar masalah pada perusahaan, nantinya akan didiskusikan dengan perusahaan untuk menentukan skala kepentingan dari implementasi solusi yang dipaparkan melalui tabel skala penilaian implementasi terhadap akar masalah berikut.

Tabel I. 3 Penilaian Potensi Solusi

No	Potensi Solusi	Penilaian Kriteria (Skala 1-5)				Total Nilai
		Relatif Mudah	Relatif Murah	Dampak Signifikan	Cepat direalisasikan	
1	Perancangan atribut kebutuhan pelanggan layanan <i>internet business</i> pada PT.XYZ	3	3	5	5	16
2	Perancangan kualitas layanan <i>internet business</i> secara cepat tanggap dalam menangani permasalahan pelanggan PT.XYZ	4	4	3	3	14
3	Perancangan sistem informasi dan harga yang bersaing terhadap layanan <i>internet business</i> pada PT. XYZ	3	3	4	3	13

Berdasarkan tabel I.3 terdapat alternatif solusi dari akar permasalahan pada diagram sebab akibat. Kemudian, akan diberikan nilai dengan skala 1-5 untuk masing-masing potensi solusi yang telah didiskusikan bersama PT. XYZ. Implementasi solusi dari akar masalah yang akan dipilih PT. XYZ yaitu perancangan atribut kebutuhan pelanggan layanan *internet business* pada PT. XYZ total nilai 16. Solusi tersebut terpilih berdasarkan hasil diskusi bersama pihak PT. XYZ, karena dalam pelaksanaan implementasi solusi untuk dapat direalisasikan dengan mudah serta akan memberikan dampak yang berpengaruh terhadap PT. XYZ dalam menyesuaikan permasalahan tersebut.

I.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan latar belakang PT. XYZ, diperlukan identifikasi terkait kebutuhan pelanggan layanan *internet business* PT. XYZ. Pendekatan yang digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan layanan *internet business* PT. XYZ adalah *Service Quality* (Parasuraman dkk., 1988) dan Model Kano (Mikulić, 2007) Model Kano yang berfungsi untuk mengkategorikan atribut atau jasa untuk kepuasan pelanggan, serta *Service Quality* berfungsi dalam memperoleh nilai *gap* dari selisih nilai persepsi dengan harapan pelanggan terhadap suatu layanan. Berdasarkan latar belakang dan alternatif solusi yang dijelaskan, masalah yang akan dipecahkan pada penelitian ini yaitu perancangan atribut kebutuhan pelanggan layanan *internet business* pada PT. XYZ. Tugas akhir ini menggunakan integrasi *Service Quality* dan Model Kano berdasarkan penelitian terdahulu yang berjudul Analisis Kebutuhan Layanan Indihome PT. Telekomunikasi Indonesia STO Tegalega Menggunakan Integrasi *Service Quality* dan Model Kano (Harianja, 2018).

Berdasarkan penjelasan tersebut, rumusan masalah pada tugas akhir ini disusun sebagai berikut.

1. Apa saja kategori atribut kebutuhan pelanggan *internet business* PT. XYZ berdasarkan dimensi *Service Quality*?
2. Apa saja klasifikasi atribut kebutuhan pelanggan *internet business* terhadap layanan PT. XYZ berdasarkan Model Kano?
3. Apa saja atribut *internet business* yang menjadi prioritas bagi pelanggan *internet business* PT. XYZ?
4. Apa saja rekomendasi yang sesuai untuk meningkatkan kualitas layanan *internet business* PT. XYZ yang memenuhi kebutuhan pelanggan?

I.4 Tujuan Tugas Akhir

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, berikut merupakan tujuan dari tugas akhir ini sebagai berikut.

1. Mengidentifikasi atribut kebutuhan pelanggan layanan *internet business* PT. XYZ berdasarkan dimensi *Service Quality*.
2. Mengklasifikasikan kategori atribut kebutuhan pelanggan layanan *internet business* PT. XYZ berdasarkan Model Kano.
3. Menentukan atribut kebutuhan layanan *internet business* yang menjadi prioritas pelanggan *internet business* PT. XYZ.
4. Membuat rekomendasi yang sesuai untuk meningkatkan kualitas layanan *internet business* sesuai kebutuhan pelanggan PT. XYZ.

I.5 Manfaat Tugas Akhir

Berikut merupakan manfaat yang didapatkan pada tugas akhir ini.

1. Membantu pihak PT. XYZ dalam mengetahui atribut kebutuhan pelanggan *internet business* untuk referensi peningkatan kualitas layanan *internet business* PT. XYZ.
2. Membantu PT.XYZ memberi rekomendasi atribut kebutuhan layanan *internet business* PT. XYZ yang harus diprioritaskan ditingkatkan, diprioritaskan serta dikembangkan terhadap layanan *internet business* PT. XYZ.
3. Hasil dari penelitian ini, dapat dijadikan saran dan masukan untuk pihak PT.XYZ untuk menghasilkan suatu perbaikan dan peningkatan kualitas layanan *internet business* sesuai kebutuhan pelanggan PT. XYZ.

I.6 Sistematika Penulisan

Tugas akhir ini diuraikan dengan sistematika penulisan yang disusun dalam 6 bab. Setiap bab saling terintegrasi, sebagai berikut.

BAB I Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang permasalahan pada *internet business* PT. XYZ yang kemudian akan dipaparkan alternatif solusi dari permasalahan yang dihadapi oleh PT. XYZ. Sehingga berdasarkan pada latar belakang permasalahan dan alternatif solusi PT. XYZ, dirumuskanlah perumusan masalah yang nantinya akan menjadi acuan untuk tujuan tugas akhir, manfaat tugas akhir dan sistematika penulisan tugas akhir pada permasalahan *internet business* PT. XYZ.

BAB II Landasan Teori

Bab ini berisi penjelasan tentang teori-teori yang berkaitan yang didapatkan dari literatur terdahulu yang relevan dengan permasalahan pada tugas akhir ini. Metode yang digunakan pada tugas akhir ini menggunakan metode *Service Quality* dan Model Kano.

BAB III Metodologi Penelitian

Bab ini berisikan tentang penjelasan sistematika perancangan, rencana rancangan solusi atau penyelesaian masalah dilakukan dengan pengumpulan data, tahap perancangan, mekanisme verifikasi, validasi pada proses perancangan layanan *internet business* PT. XYZ serta batasan dan asumsi tugas akhir.

BAB IV

Perancangan Sistem Terintegrasi

Bab ini berisi penjelasan proses tentang tahapan, perancangan sistem yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan layanan *internet business* PT. XYZ. Perancangan sistem yang dilakukan dengan penggalan kuesioner, pengumpulan data dan pengolahan data.

BAB V

Validasi dan Evaluasi Hasil Rancangan

Bab ini berisi validasi dan evaluasi hasil rancangan dari pengumpulan data dan pengolahan data kuesioner *Service Quality* dan Model Kano. Hasil dari pengolahan data pada layanan *internet business* PT. XYZ mendapatkan umpan balik dari penanggung jawab layanan *internet business* PT. XYZ mengenai hasil dan analisis rancangan pada PT. XYZ.

BAB VI

Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari hasil keseluruhan penelitian dan kesimpulan tugas akhir. Pada bab ini juga dijelaskan saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya dengan menggunakan metode *Service Quality* dan Model Kano pada PT. XYZ.