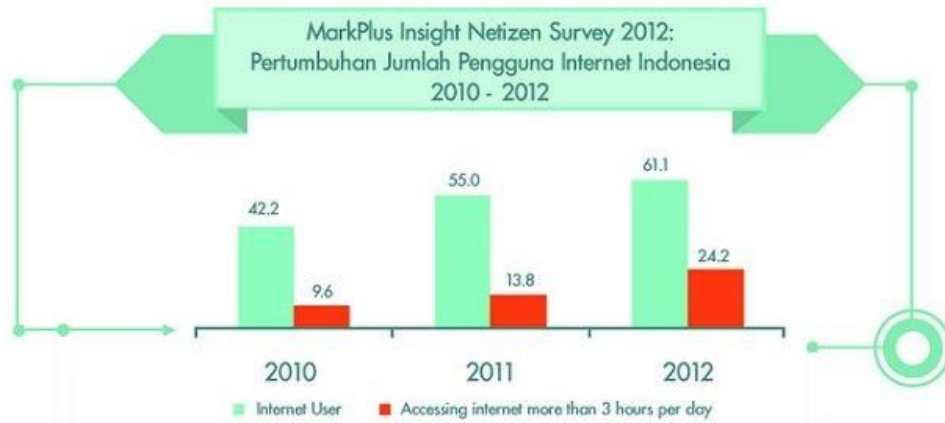


Bab I Pendahuluan

I.1 Latar Belakang

Saat ini pengguna internet dari tahun ke tahun terus meningkat. Hal ini ditunjukkan oleh penelitian yang dilakukan oleh *Markplus Insight* pada tahun 2012, yang hasilnya dapat dilihat di gambar I.1.



Gambar I.1 Peningkatan Pengguna *Internet* di Indonesia

(Sumber : www.digitalife.co.id)

Berdasarkan data pada gambar I. 1 bisa disimpulkan bahwa pengguna *internet* di Indonesia per akhir tahun 2012 telah mencapai angka 61,08 juta orang. Angka tersebut meningkat sekitar 10% dari tahun sebelumnya. Dari penelitian yang sama diperoleh data sebanyak 40% dari pengguna *internet* di Indonesia (24,2 juta orang) mengakses *internet* lebih dari 3jam setiap harinya. Mayoritas pengguna *internet* ini berada di rentang usia 15-35 dan komunitas terbesar pengguna *internet* didominasi oleh kalangan *middle class*.

Didalam memperoleh akses *internet* terdapat dua jenis jaringan yang dipilih, yaitu jaringan kabel (*wired*) dan jaringan tanpa kabel (*wireless*). Setiap jenis akses tersebut memiliki keunggulan masing-masing dan ada juga kekurangannya. Untuk Sebagian orang menyukai jaringan *Internet wireless* dikarenakan pemakai tidak dibatasi dengan ruang gerak dan didalam penggunaannya tidak perlu menggunakan kabel, cukup berada di dalam jangkauan dari suatu jangkauan titik pemancar internet *wireless*. Meskipun penggunaan internet semakin meningkat,

namun kualitas layanan yang diberikan masih rendah bila dibandingkan dengan kualitas internet negara lain.

Namun sangat disayangkan melihat kondisi kualitas *internet* yang ada di Indonesia sekarang sangat rendah bila dibandingkan dengan kualitas yang diberikan oleh beberapa Negara lainnya. Hal ini dapat dilihat antara lain dari kecepatan *download* dan *upload* yang dapat dilihat pada tabel I.1.

Tabel I.1 Kualitas Kecepatan *Internet* Periode 22 Juli 2010 – 20 Jan 2013
(Sumber: www.netindex.com)

KECEPATAN DOWNLOAD			KECEPATAN UPLOAD		
NO	NEGARA	DOWNLOAD	NO	NEGARA	UPLOAD
1	Hongkong	44.43 Mbps	1	Hongkong	29.43 Mbps
2	Singapore	39.25 Mbps	2	Lithuania	28.43 Mbps
3	Japan	37.90 Mbps	3	Andorra	28.36 Mbps
4	Lithuania	35.65 Mbps	4	South Korea	28.22 Mbps
5	Taiwan	34.15 Mbps	5	Singapore	20.99 Mbps
157	Indonesia	2.25 Mbps	146	Indonesia	0.99 Mbps

Dari tabel I.1 bisa disimpulkan bahwa kecepatan *internet* di Indonesia sangat rendah bila dibandingkan dengan Negara lain melihat kecepatan *download* hanya pada 2.25 Mbps kemudian untuk kecepatan *upload* hanya 0.99 Mbps. Indonesia bahkan berada pada posisi 157 pada tingkatan kecepatan download dan peringkat ke 146 pada tingkatan kecepatan upload. Angka kecil itupun kebanyakan diperoleh melalui fasilitas umum seperti *hotspot*, kampus atau kantor.

Banyak sekali para pengguna fasilitas *internet* yang mengeluhkan kinerja pemerintah yang kurang bisa mendongkrak daya saing kecepatan *internet* wilayah republik ini. Dengan potensi pemakai *internet* yang terus meningkat dari hari ke hari seharusnya dijadikan sebagai dorongan untuk menyediakan dan mengontrol penyediaan akses *internet* yang mempunyai kecepatan tinggi dan tentunya murah. Bila melihat hasil peraturan menteri komunikasi dan informatika tentang sistem informasi manajemen dan monitoring layanan *internet* dengan Nomor: 19/PER/M.KOMINFO/12/2010, tidak ada poin yang memfokuskan kepada akses *internet* yang cepat atau batas minimum pada kecepatan *internet*. Oleh karena itu

peranan pemerintah dengan melihat kondisi seperti ini memang sangat perlu ditingkatkan, sehingga dapat mendorong penyedia *Internet Service Provider* (ISP) khususnya *internet wireless* untuk bisa meningkatkan kualitasnya didalam beberapa tahun kedepan.

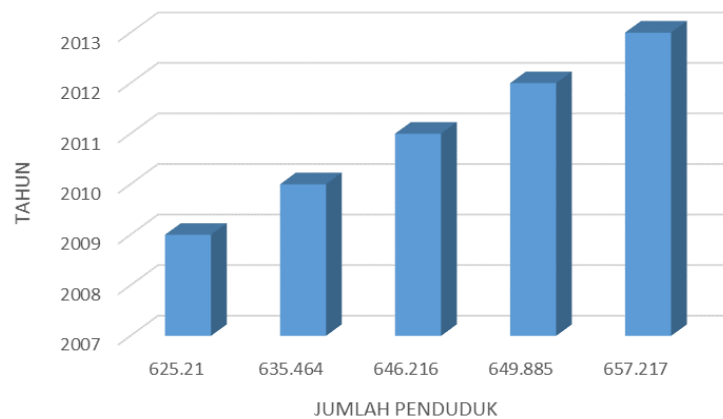
Tabel I.2 Keluhan pelanggan terhadap layanan *internet wireless*
(Sumber: Survey Pendahuluan)

No	Keluhan
1	Kecepatan Koneksi
2	Tarif
3	Kestabilan jaringan
4	Respon Keluhan

Dapat dilihat Pada tabel 1.2 dilakukan survey pendahuluan kepada 10 orang pengguna layanan *internet wireless* dengan rentang usia 15 – 35 tahun baik pria maupun wanita bahwa terdapat beberapa keluhan yang pelanggan rasakan terhadap layanan *internet wireless* diantaranya kecepatan koneksi, tarif, kestabilan jaringan dan respon keluan, hal ini menimbulkan rasa kekecewaan bagi pengguna layanan ini. Oleh karena itu sudah menjadi suatu keharusan bagi para penyedia layanan untuk memberikan layanan yang terbaik kepada para pengguna *internet wireless*.

Peranan pemerintah didalam menanggapi hal ini sangat mempunyai peran penting, salah satunya yang perlu dilakukan oleh pemerintah adalah menyusun peraturan mengenai standar kualitas yang harus dipenuhi oleh para penyelenggara layanan *internet*. Peraturan yang dibuat tentunya mempertimbangkan beberapa faktor, diantaranya dengan mempertimbangkan kebutuhan konsumen. Konsumen yang dimaksud adalah para pengguna layanan *internet*. Dengan mempertimbangkan kebutuhan konsumen akan layanan internet, maka diharapkan dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan konsumen akan layanan internet tersebut dan juga dapat meningkatkan kepuasan pada konsumen.

Dalam menanggapi hal ini, peneliti mencoba untuk melakukan penelitian mengenai kebutuhan konsumen terhadap layanan *internet wireless* di kota Tasikmalaya dimana sebelumnya sudah dilakukan penelitian di Kota Bandung dan Jakarta dengan permasalahan yang sama.



Gambar I.2 Data Jumlah Penduduk di Kota Tasikmalaya
(Sumber: <http://tasikmalayakota.bps.go.id>)

Dengan melihat gambar I.2 memungkinkan penyedia layanan ISP khususnya *internet wireless* yang ada di Kota Tasikmalaya terus meningkat dikarenakan pertumbuhan penduduk yang terus bertambah dari tahun ke tahunnya yang tentunya akan berpengaruh juga terhadap pengguna layanan *internet wireless*. Meskipun pertambahan pengguna internet terus meningkat banyak masalah yang dihadapi oleh pengguna layanan tersebut.

I.2 Perumusan Masalah

1. Apa saja atribut yang menjadi kebutuhan layanan *internet wireless* berdasarkan penggabungan dimensi *Serqual*, ITU-T G 1000 dan ETSI TR 102 276 V1.1.1 (2003-10) di Kota Tasikmalaya?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan terhadap atribut layanan *internet wireless* menggunakan *Servqual* di Kota Tasikmalaya?
3. Bagaimana klasifikasi atribut kebutuhan pelanggan *Internet wireless* pada model Kano di Kota Tasikmalaya?

4. Atribut apa saja yang menjadi bahan pertimbangan bagi standar kualitas layanan *wireless internet* ?
5. Atribut apa saja yang sebaiknya dilepaskan kepada pasar sebagai senjata kompetisi para kompetitor ISP ?

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi atribut kebutuhan pelanggan layanan *Internet wireless* berdasarkan dimensi *service quality* yang dilengkapi dengan rekomendasi ITU-T G.100, serta hasil penelitian terkait
2. Mengukur kepuasan pelanggan terhadap atribut layanan *Internet wireless* menggunakan *service quality*.
3. Mengklasifikasikan atribut kebutuhan pelanggan *Internet wireless* berdasarkan model Kano.
4. Merumuskan rekomendasi atribut kebutuhan pelanggan untuk dimasukkan ke dalam pengaturan standar kualitas internet dan atribut yang akan dilepaskan kepada pasar untuk menjadi senjata kompetisi para kompetitor penyedia layanan ISP .
5. Merumuskan *true costumer needs* untuk dimasukkan kedalam pengaturan standar kualitas internet berdasarkan kebutuhan pelanggan.

I.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dapat memberikan bahan pertimbangan bagaimana layanan *Internet wireless* yang baik untuk digunakan khususnya di daerah kota Tasikmalaya
2. Dapat menjadi masukan untuk para regulator didalam menyusun draft awal regulasi didalam mengatur standar kualitas layanan *Internet wireless* di Indonesia.
3. Dapat menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya.

I.5 Batasan Penelitian

Untuk memfokuskan penelitian ini, peneliti merumuskan beberapa batasan masalah sebagai berikut :

1. Periode pengambilan data untuk penelitian ini pada bulan Juni – Agustus 2013
2. Penelitian ini hanya sampai pada perumusan rekomendasi tidak sampai tahap implementasi.