

ANALISIS KEBUTUHAN LAYANAN INTERNET WIRELESS MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN MODEL KANO DI KOTA TASIKMALAYA

R Eky Lelyman¹, Farda Hasun²

¹Teknik Elektro, Fakultas Teknik Elektro, Universitas Telkom

Abstrak

Kualitas kecepatan internet di Indonesia masih rendah dibandingkan dengan Negara lain. Oleh karena itu perlu dilakukan upaya yang sistematis oleh pemerintah, yaitu menetapkan standar kualitas yang tepat untuk layanan internet. Untuk menentukan standar kualitas tersebut diperlukan analisa mengenai kebutuhan pelanggan agar tidak terjadi gap yang berlebihan antara harapan dan kenyataan serta agar standar yang ditetapkan oleh pemerintah dapat mendorong industri untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui atribut kebutuhan pengguna layanan wireless internet yang dapat dijadikan sebagai rekomendasi kepada regulator dalam menyusun standar kualitas layanan internet dengan menggunakan metode servqual dan Model Kano. Dari hasil pengolahan data kuesioner servqual diperoleh 8 atribut yang telah memberikan kepuasan kepada pelanggan dan 9 atribut yang belum dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner Model Kano, di peroleh 1 atribut dengan kategori must be , 14 atribut dengan kategori one dimensional , 2 atribut dengan kategori attractive . Setelah dilakukan hasil integrasi servqual dan Model Kano, didapatkan 6 atribut yang perlu dipertahankan kualitasnya, 9 atribut yang perlu ditingkatkan kualitasnya dan 2 atribut dilepas sebagai kompetisi para penyedia layanan internet wireless .

Kata Kunci : Internet, Servqual , Model Kano

Abstract

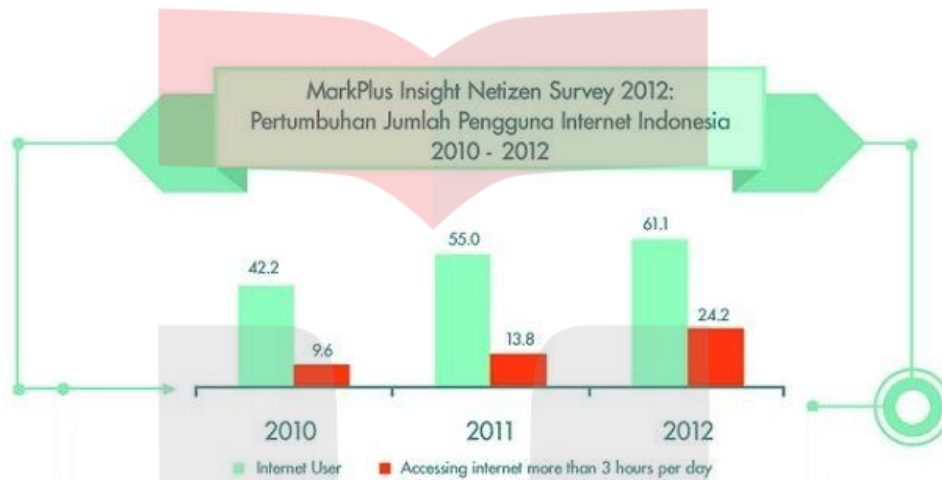
The quality of the internet service in indonesia is still low compared to other countries. Systematic efforts must be done by the government , including setting a proper standart qualities for internet service. To determine the standards of quality it is necessary to an analysis about the needs of customers to avoid excessive gap between hope and reality and to encourage the industry to improve the service of wireless internet quality. The aim of this research is to find out necessary of the internet service quality which can be proposed to regulator to arrange the standard of internet service quality by using the servqual method and Kano's Model. The data processing retrieved 8 attributes that gave satisfaction to the customer and 9 attributes that haven't been able to give satisfaction to the customer. Based on the results Kano's Model , there is 1 attributes with category must be , 14 attributes with category one dimensional, and 2 attributes with category attractive. The integration of the servqual and Kano's Model , obtained 6 attributes that need to be maintained , 9 attributes that need to be improved and 2 attributes released as the competition weapon between wireless internet service providers

Keywords : nternet , Servqual, Kano's Mode

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*

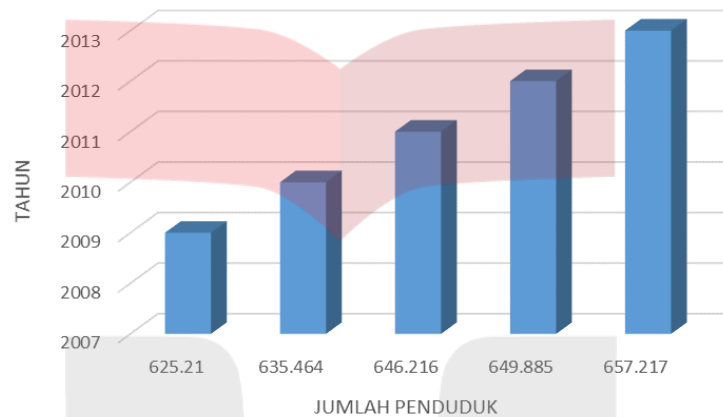
(Sumber: Survey Pendahuluan)

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 pertumbuhan 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.



Bab VII Kesimpulan dan Saran

VII.1 Kesimpulan

Berdasarkan tujuan dari penelitian, maka dapat diambil beberapa kesimpulan, yaitu :

1. Berdasarkan hasil indentifikasi yang mengacu pada rekomendasi ITU-T G.1000, ETSI dan penelitian terkait, didapatkan 17 atribut kebutuhan pelanggan layanan internet *wireless*. Atribut tersebut digunakan pada kuesioner *servqual* dan Model Kano.
2. Hasil pengolahan kuesioner *servqual* menunjukkan bahwa terdapat 8 atribut yang telah sesuai atau melebihi harapan pelanggan dan 9 atribut yang belum bisa memberikan kepuasan bagi pelanggan dikarenakan layanan yang diterima saat ini tidak sesuai dengan harapan yang di harapkan oleh pengguna layanan internet *wireless*.
3. Klasifikasi atribut kebutuhan pelanggan berdasarkan Model Kano menunjukkan bahwa terdapat 14 atribut dengan kategori *one dimensional*, 1 atribut *must be* dan 2 atribut dengan kategori *attractive*.
4. Berdasarkan hasil dari pengintegrasian antara *servqual* dan Model Kano didapatkan 6 atribut yang harus dipertahankan, 9 atribut yang harus ditingkatkan kepuasannya, 2 atribut yang dibebaskan untuk menjadi alat kompetisi bagi para penyedia layanan internet ISP khususnya internet *wireless*.
5. Didapatkan 15 atribut dari hasil analisis mengenai atribut yang perlu di lakukan pengaturan ulang sebagai bahan pertimbangan regulator dalam menyusun draft awal standar kualitas layanan internet, antara lain :
 - Kemudahan mendapatkan informasi Layanan
 - Bervariasinya paket berlangganan
 - Kejelasan informasi yang diberikan CS
 - Cakupan area pengguna layanan
 - Kemudahan mengubah paket
 - Frekuensi gangguan

- Kecepatan penanganan complain
- Keramahan CS disaat melayani konsumen
- Kemudahan penghentian layanan
- Kecepatan *upload* sesuai dengan yang dijanjikan
- Kecepatan *downstream* sesuai dengan yang dijanjikan
- Kestabilan kecepatan
- Frekuensi diskoneksi
- Sistem pengamanan jaringan
- Kelengkapan Informasi billing

VII.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka diberikan beberapa saran, yaitu :

1. Penelitian akan lebih baik jika peneliti memiliki referensi yang luas dalam menentukan atribut kebutuhan.
2. Penelitian selanjutnya akan lebih baik jika dilakukan analisis lebih lanjut tentang bentuk regulasi yang sesuai dengan layanan internet *wireless*.
3. Adanya penelitian yang berkelanjutan di berbagai kota yang ada di Indonesia untuk mendapatkan hasil yang lebih menyeluruh dikarenakan penelitian sebelumnya hanya dilakukan di Kota Bandung, dan Jakarta.
4. Untuk membuat regulasi yang benar dan sesuai kondisi layanan, penelitian dapat dilakukan juga pada jenis layanan internet *wireless* yang dilakukan di seluruh kota besar di Indonesia

DAFTAR PUSTAKA

- Baki, Birdogan, Basfirinci, C.S., Cilingir, Zuhul, dan AR Murat, Ilker, 2009. An Application of Integrating SERVQUAL and Kano's Model into QFD for logistics services. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 21(1), pp.106-126.
- Badan Pusat Stastistika ,2013. “ Kependudukan dan Ketagakerjaan 2013”. <http://tasikmalayakota.bps.go.id> (diakses tanggal 23 September 2013)
- Digitallife.2012. “Peningkatan pengguna *internet* di Indonesia dari tahun 2010 sampai tahun 2012”. <http://digitalife.co.id> (diakses tanggal 19 Januari 2013)
- Danar (2012). “Analisis kebutuhna layanan *Money Remittance* Delima di Kota Bandung menggunakan *Servqual*, model kano, dan teknik triangulasi”
- Ghozali, Imam., 2002. “Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS,” Semarang : Badan Penerbit Universitas Dipenogoro.
- Hasun, Farda, et.al. 2011. *Studi Standar Kualitas Layanan Pada Era Konvergensi*. Laporan Departemen Kominfo.
- KOMINFO, 2011. *Profil dan Panduan Pelaksanaan Program ICT Pura*. [pdf] Tersedia pada: <http://perpustakaan.bappenas.go.id/lontar/file?file=digital/111807-%5B_Konten_%5D-Konten%20C7445.pdf>(diakses tanggal 23 Oktober 2013)
- Maholtra, Naresh K., 1999. *Marketing Research*. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Matzler, Kurt., dan Hinterhuber, Hans H., 1998. How to make product development projects more successful by integrating Kano's model of customer satisfaction into quality function development. *Technovation* Vol. 18 No.1. hal 25-38.

- NetIndex.2013. "Household download index". <http://netindex.com> (diakses tanggal 22 Januari 2013)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Malhotra, A., 2005. E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*, 7 (10), pp.1-21.
- Pawitra, Theresia A., dan Tan, Kay C., 2003. Tourist Satisfaction in Singapore – Perspective from Indonesian Tourist. *Managing Service Quality*, 13 (5), pp.399-411.
- Pawitra, Theresia A., dan Tan, Kay C., 2001. Tourist Satisfaction in Singapore – Perspective from Indonesian Tourist. *Integrating SERVQUAL and Kano's Model into QFD for service excellent development*, Vol 11. hal 418-430.
- Pawitra, Teresia, Rosita Mitha, Eka Irawati., 2007. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dengan memperhatikan aspek Kano's Model*. Proceeding seminar Nasional, Vol 2. hal 291-298.
- Rangruti, Freddy. 1997. *Riset Pemasaran*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Sekaran, Uma., 2003. *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. Canada : John Wiley & sons, Inc.
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Edisi ke-6. Bandung: Alfabeta
- Setiadi, Nugroho J. 2003. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Prenada Media.
- Sugiyono. 2006. *Statistika untuk penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- Taiwo, Mat Salim dan G. Downe (2011). "Service Quality and Costumer Satisfaction in a Telecommunication Service Provider"
- Theglobejournal.2012. "Indonesia peringkat ke-4 pengguna internet di Asia". <http://theglobejournal.co.id> (diakses tanggal 19 Januari 2013)

Tiara, 2013. Analisis Kebutuhan Pelanggan Layanan Internet Di Kota Bandung Dengan Metode *Servqual* Dan Model Kano

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality, and Satisfaction*. Edisi ke-3. Yogyakarta: Andi.

Young, John O. 2000. *Marketing Management: Customer Needs Analysis*. California: Sage Publication.

