

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

PT. Telkom merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang informasi dan telekomunikasi yang ada di Indonesia. Perusahaan ini menawarkan beragam layanan yang kualitasnya dijamin, yaitu dengan adanya pelayanan bergaransi. Salah satu layanan dari PT. Telkom adalah Flexinet. Flexinet adalah akses komunikasi ke internet gateway dengan mode data paket pada jaringan Telkom Flexi. Akses ini melalui Packet Data Network (PDN) dengan kecepatan standar CDMA 2000-1x yang saat ini dibuka pada kecepatan efektif antara 30 - 70 KBps dan dapat diakses secara *mobile* di mana saja selama terdapat jaringan Telkom Flexi.

Di Indonesia, pangsa pasar untuk layanan data dan internet pada jaringan CDMA masih sangat besar meskipun saat ini semakin banyak operator jasa telekomunikasi yang menawarkan layanan tersebut dengan harga yang relatif murah. Berdasarkan data dari APJII, pada tahun 2008 jumlah pengguna internet di Indonesia telah mencapai 25 juta dan diperkirakan pada tahun 2009 akan mencapai 50 juta pengguna. Melihat kondisi tersebut, maka layanan PDN pada jaringan Telkom Flexi (Flexinet) memiliki potensi besar untuk meraih pangsa pasar di segmen bisnis ini.

Tabel 1.1 Jumlah Pengguna Internet 2008 dan 2009

Indikator	Jumlah
Penyelenggara (PJI)*	281
Anggota APJII*	255
PJI menyatakan eksis*	160
Target pengguna 2009	50 juta
Pengguna Internet 2008	25 juta

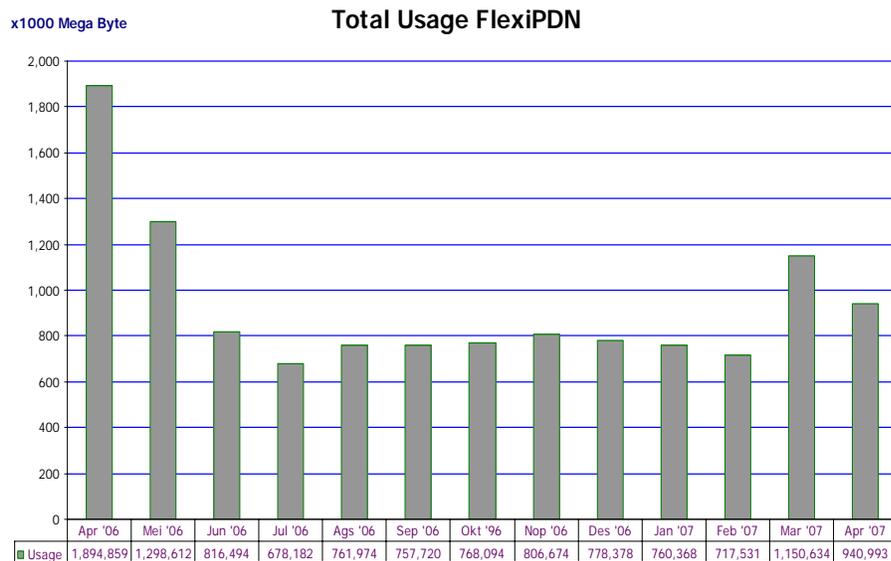
Sumber : www.apjii.or.id (Juli 2008)

Akan tetapi, layanan Flexinet yang diharapkan menjadi salah satu *new revenue generator* perusahaan di masa mendatang ternyata pada tahun 2006 hanya mampu memberikan kontribusi sekitar 1% dari total pendapatan Telkom Flexi sebesar 1,058 triliun rupiah. Dalam laporan keuangan TELKOM 2006, bisnis internet yang didukung oleh Flexinet, TelkomNet Instan dan Speedy hanya mampu menyumbang kontribusi sebesar 907,5 milyar rupiah atau sekitar 1,77% dari total pendapatan TELKOM *consolidated*.

	Tahun-tahun Yang Berakhir Tanggal 31 Desember					
	2006		2005		2004	
	Rp (miliar)	%	Rp (miliar)	%	Rp (miliar)	%
Pendapatan Data dan Internet						
SMS	6.730,5	13,1	5.309,2	12,7	3.562,7	10,5
Internet	907,5	1,8	711,4	1,7	554,9	1,6
Komunikasi data	1.122,3	2,2	610,4	1,5	360,7	1,1
VoIP	278,0	0,5	292,7	0,7	318,9	1,0
E-business	26,9	0,1	10,6	0,0	11,6	0,0
Jumlah	9.065,2	17,7	6.934,3	16,6	4.808,8	14,2

Gambar 1.1 Pendapatan Telkom dari data dan internet

Berdasarkan data pada Tabel 1.2, pendapatan dari bisnis data dan internet TELKOM memang meningkat. Akan tetapi, berdasarkan data Total Penggunaan Layanan Flexinet April 2006 – April 2007 (Gambar 1.1), terlihat bahwa terjadi penurunan penggunaan layanan Flexinet. Hal ini menunjukkan bahwa sampai bulan April 2007 belum terjadi pertumbuhan yang signifikan.



(Sumber : DFWN)

Gambar 1.2 Total Penggunaan Layanan Flexinet April 2006 – April 2007

Penurunan penggunaan layanan ini sepertinya terkait dengan performansi Flexinet yang belum maksimal. Hal ini diperkuat oleh hasil pengamatan yang dilakukan di 5 kota besar di Indonesia, yaitu Medan, Batam, Jakarta, Bandung, dan Surabaya pada bulan Januari – April 2007. Berdasarkan data pengamatan tersebut pada Tabel 1.2, diketahui bahwa tingkat keberhasilan akses internet dengan menggunakan Flexinet untuk

skala nasional hanya mencapai 38.97%, dan untuk wilayah Bandung pada khususnya hanya mencapai 34.87%.

Tabel 1.2 Total Request Flexinet Januari s.d. April 2007

Kota	Request	Success	% Success	Abort	% Abort	Failure	% Failure
Medan	4,763,536	1,817,417	38.15%	2,251,254	47.26%	694,857	14.59%
Batam	1,157,847	456,215	39.40%	536,511	46.34%	165,486	14.29%
Jakarta	3,012,661	2,670,216	88.63%	340,197	11.29%	0	0.00%
Bandung	1,870,399	652,206	34.87%	894,786	47.84%	363,740	19.45%
Surabaya	22,510,812	7,386,453	32.81%	13,291,174	59.04%	1,834,058	8.15%
Total	33,315,255	12,982,507	38.97%	17,313,922	51.97%	3,058,141	9.18%

(sumber: DFWN)

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka diperlukan suatu evaluasi untuk meningkatkan performansi layanan Flexinet. Layanan ini akan dievaluasi dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment (QFD)* dan *Service quality (ServQual)*, dan hasilnya akan digunakan sebagai usulan perbaikan layanan Flexinet. Melalui metode ini perusahaan dapat mengetahui penilaian pelanggan terhadap layanan Flexinet dan dapat mengetahui hal apa saja yang perlu diperbaiki.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Atribut apa saja yang menjadi kebutuhan pelanggan terhadap layanan Flexinet?
2. Bagaimanakah tingkat kepentingan dan penilaian pelanggan terhadap performansi layanan Flexinet?
3. Bagaimanakah penilaian pelanggan terhadap performansi Flexinet jika dibandingkan dengan produk sejenis dari provider lain?
4. Elemen-elemen apa yang dapat dijadikan sebagai rancangan perbaikan layanan Flexinet agar dapat memenuhi kebutuhan pelanggan?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari diadakannya penelitian Tugas Akhir ini adalah:

1. Menentukan atribut yang menjadi kebutuhan pelanggan layanan Flexinet.
2. Menentukan tingkat kepentingan dan kepuasan pelanggan terhadap performansi layanan Flexinet.
3. Menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap performansi Flexinet dibandingkan dengan produk pesaing.

4. Menentukan elemen-elemen yang dijadikan sebagai rancangan perbaikan layanan Flexinet.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini bagi PT Telkom:

1. Pihak perusahaan dapat mengetahui atribut kebutuhan yang perlu diperhatikan dalam memenuhi harapan dan keinginan pelanggan.
2. Pihak perusahaan dapat mengetahui penilaian pelanggan terhadap performansi layanan Flexinet dan layanan kompetitor saat ini.
3. Sebagai rekomendasi pengembangan dan peningkatan kualitas layanan Flexinet, yaitu melalui matriks *House of Quality* agar layanan Flexinet dapat memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen, serta dapat bersaing dengan performansi layanan sejenis dari operator lain.

1.5 BATASAN MASALAH

Ruang lingkup dan batasan dari tugas akhir “Usulan Perbaikan Layanan Flexinet Dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD) di PT TELKOM Bandung” ini adalah :

1. Analisa dilakukan terhadap hasil pengolahan data yang diperoleh selama kurun waktu penelitian, yaitu bulan Mei 2008 – Januari 2009.
2. Penelitian ini hanya berupa usulan perbaikan, tidak sampai tahap implementasi.
3. Tidak memperhitungkan faktor biaya secara mendalam. Analisis dimensi tarif hanya membandingkan hal-hal yang berkaitan dengan tarif akses internet saat ini.