

## **Bab I   Pendahuluan**

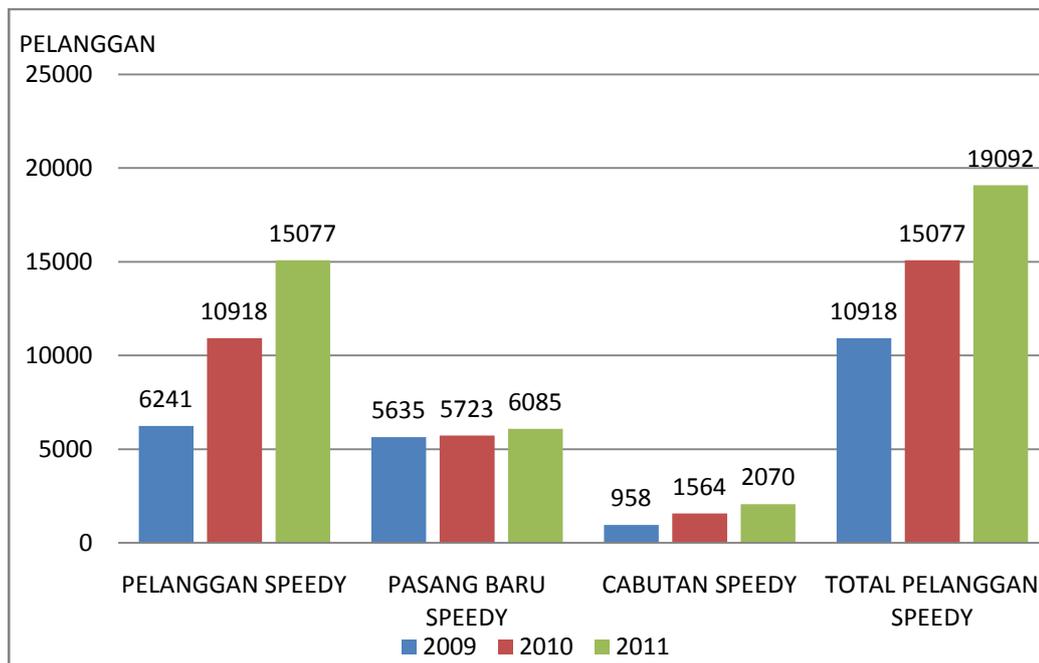
### **I.1       Latar Belakang**

Industri informasi dan komunikasi, khususnya dalam bidang akses internet *broadband* di Indonesia, mengalami pertumbuhan pelanggan yang pesat dalam beberapa tahun belakangan ini. Hal ini terlihat dari jumlah pengguna internet di Indonesia yang mengalami pertumbuhan yang signifikan setiap tahun. Hingga November 2010, jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 30 juta orang, dengan penetrasi sebesar 10%. Jumlah ini mengalami peningkatan yang signifikan dibandingkan pada tahun 2000, yang mencapai 1,9 juta orang (APJII, 2010).

Indonesia merupakan salah satu negara dengan pengguna internet yang dalam waktu cukup singkat langsung meningkat pertumbuhannya. Hal ini yang membuat posisi Indonesia berada dalam 5 besar di kawasan Asia sebagai negara pengguna internet (Nugraha, 2011). Pertumbuhan jumlah pengguna internet di Indonesia saat ini sudah mencapai angka 45 juta pengguna. Angka tersebut didapat dari pengakses internet di komputer dan ponsel (Suryadhi, 2010). Pesatnya lonjakan yang terjadi dalam penggunaan teknologi internet ini, akan menimbulkan suatu persaingan dalam perusahaan yang menawarkan jasa telekomunikasi. Hal ini yang akan menyebabkan setiap perusahaan jasa telekomunikasi akan mempertahankan atau meningkatkan kualitas layanannya. Dalam persaingan ini perusahaan jasa telekomunikasi akan dituntut untuk mengembangkan suatu gagasan baru sebagai strategi untuk tetap bisa bertahan dalam lingkaran persaingan. Dengan demikian untuk menjaga loyalitas pelanggan dan memperoleh pelanggan baru perusahaan harus memberikan jaminan kualitas layanan yang sangat memuaskan (Prayudi, 2011).

TELKOM merupakan salah satu perusahaan terkemuka yang bergerak dalam bidang jasa telekomunikasi. Dalam menjaga konsistensi, TELKOM akan selalu memberikan pelayanan terbaiknya kepada pelanggan dengan meningkatkan kualitas layanan. Dengan demikian, TELKOM akan memperoleh loyalitas pelanggan dan memperoleh pengguna baru sehingga dapat meningkatkan profit dari penjualan produk TELKOM.

TELKOM DCS Area Singaraja merupakan salah satu TELKOM yang daerah cakupannya meliputi : Singaraja, Negara, Tabanan, Gianyar, Klungkung, Bangli, Karangasem. Pengguna jasa layanan telekomunikasi dari tahun 2009 s/d 2011 semakin meningkat terutama pada daerah Gianyar, Tabanan, dan Singaraja itu sendiri (Sumber : Laporan Tahunan Telkom DCS Area Singaraja, 2009 s/d 2011). Speedy merupakan salah satu produk yang ditawarkan TELKOM DCS Area Singaraja kepada pelanggan. Speedy merupakan layanan berupa internet yang aksesnya melalui saluran telepon rumah yang dapat dipergunakan secara bersamaan dengan akses internet. Dalam setiap tahunnya pelanggan layanan Speedy TELKOM DCS Area Singaraja terus mengalami peningkatan, akan tetapi jumlah proses cabutan layanan Speedy juga meningkat setiap tahunnya. Peningkatan proses cabutan layanan Speedy sangat berpengaruh selain terhadap pendapatan perusahaan juga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Grafik jumlah pelanggan layanan Speedy dapat dilihat pada Gambar I.1 Jumlah Pelanggan Layanan Speedy TELKOM DCS Area Singaraja Tahun 2009 s/d 2011.



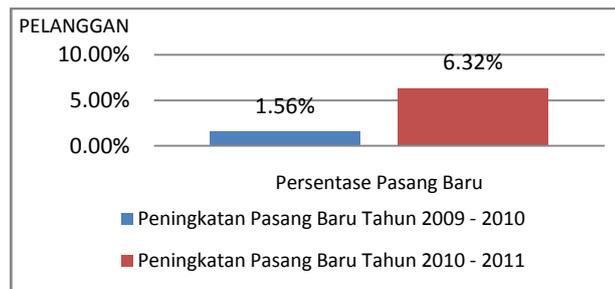
Gambar I.1 Jumlah Pelanggan Layanan Speedy TELKOM DCS Area Singaraja Tahun 2009 s/d 2011

(Sumber : Laporan Tahunan TELKOM DCS Area Singaraja, 2009 s/d 2011)

Pada Gambar I.1 dapat dilihat bahwa jumlah pelanggan layanan Speedy dari tahun 2009 s/d 2011 terus mengalami peningkatan dari 10.918 sampai 19.092

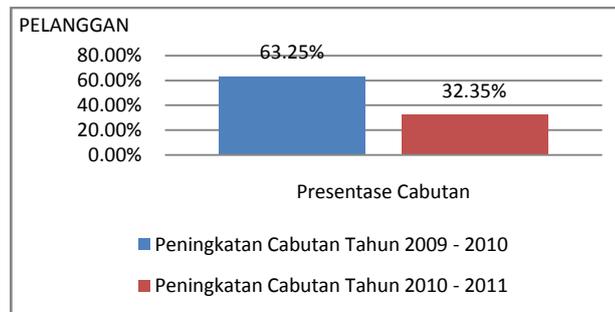
pelanggan. Jumlah cabutan layanan Speedy pun mengalami peningkatan yang sangat signifikan pada tahun 2009 s/d 2011 dari 958 sampai 2.070 pelanggan.

Perbandingan antara peningkatan pasang baru dan peningkatan cabutan layanan Speedy dapat dilihat pada Gambar I.2 Persentase Peningkatan Pelanggan Pasang Baru Layanan Speedy dan Gambar I.3 Persentase Peningkatan Pelanggan Cabutan Layanan Speedy.



Gambar I.2 Persentase Peningkatan Pelanggan Pasang Baru Layanan Speedy  
(Sumber : Laporan Tahunan TELKOM DCS Area Singaraja, 2009 s/d 2011)

Pada Gambar I.2 dapat dilihat peningkatan pelanggan yang pasang baru layanan Speedy di TELKOM DCS Area Singaraja. Pada tahun 2009 sampai 2010 persentase pelanggan yang pasang baru layanan Speedy sebesar 1,56%, tahun 2010 sampai 2011 persentase pelanggan yang pasang baru layanan Speedy mengalami peningkatan mencapai 6,32%.



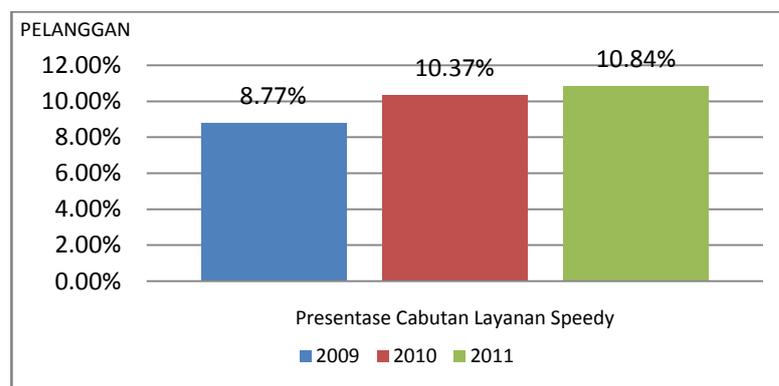
Gambar I.3 Persentase Peningkatan Pelanggan Cabutan Layanan Speedy  
(Sumber : Laporan Tahunan TELKOM DCS Area Singaraja, 2009 s/d 2011)

Pada Gambar I.3 dapat dilihat peningkatan pelanggan yang berhenti menggunakan layanan Speedy di TELKOM DCS Area Singaraja. Pada tahun 2009 sampai 2010 persentase pelanggan yang berhenti menggunakan layanan Speedy mengalami peningkatan yang sangat signifikan mencapai 63,25%, tahun 2010 sampai 2011 persentase pelanggan yang berhenti menggunakan layanan Speedy mengalami penurunan hingga 32,35%.

Dari Gambar I.2 dan Gambar I.3 dapat dilihat selisih yang cukup jauh antara pelanggan yang pasang baru layanan Speedy dengan pelanggan yang berhenti menggunakan layanan Speedy. Pelanggan yang pasang baru layanan Speedy peningkatannya hanya mencapai 6,32% dari tahun 2009 sampai 2011. Peningkatan ini tidak disertai dengan kualitas layanan yang baik sehingga pelanggan yang berhenti menggunakan layanan Speedy mencapai 63,25% di tahun 2009 sampai 2010. Pada tahun 2010 sampai 2011 pelanggan yang berhenti menggunakan layanan Speedy menurun mencapai 32,35%, penurunan ini masih belum bisa memengaruhi hasil selisih yang masih terlampaui cukup jauh dengan pelanggan yang pasang baru layanan Speedy.

Dengan jumlah proses cabutan layanan Speedy semakin meningkat, menuntut TELKOM untuk selalu meningkatkan kualitas layanannya selain untuk dapat mempertahankan pelanggan juga untuk menjaga loyalitas pelanggan. Peningkatan jumlah proses cabutan layanan Speedy yang semakin meningkat dapat berdampak buruk terhadap citra TELKOM di mata pelanggan sehingga hal ini dapat mengakibatkan perpindahan pelanggan ke operator lain. Semakin turunnya loyalitas pelanggan tentu saja akan sangat berpengaruh terhadap jumlah pelanggan tahun – tahun berikutnya.

Peningkatan jumlah pelanggan yang berhenti menggunakan layanan Speedy per-tahun dapat dilihat pada Gambar I.4 Persentase Cabutan Layanan Speedy TELKOM DCS Area Singaraja Tahun 2009 s/d 2011



Gambar I.4 Persentase Cabutan Layanan Speedy TELKOM DCS Area Singaraja Tahun 2009 s/d 2011

(Sumber : Laporan Tahunan TELKOM DCS Area Singaraja, 2009 s/d 2011)

Pada Gambar I.4 dapat dilihat bahwa adanya peningkatan persentase cabutan layanan Speedy yang terjadi pada layanan Speedy di TELKOM DCS Area Singaraja. Dari tahun 2009 sampai 2011 persentase cabutan layanan Speedy terus mengalami peningkatan dari 8,77% sampai mencapai 10,84%, apabila peningkatan ini terus terjadi maka TELKOM DCS Area Singaraja akan mengalami penurunan pendapatan yang berdampak terhadap loyalitas pelanggan.

Tabel I.1 Keluhan Pelanggan

No	Jenis Keluhan	Jumlah
1	Jaringan terputus secara tiba – tiba	11
2	Akses internet yang lambat	8
3	Penggunaan Speedy yang tidak dapat <i>mobile</i>	7
4	Pembagian <i>bandwidth</i> yang tidak sesuai paket	4

Data pada Tabel I.1 Keluhan Pelanggan didapatkan dari hasil *Study* pendahuluan yang dilakukan terhadap 30 orang yang pernah menggunakan layanan Speedy di area Singaraja. Dari hasil yang diperoleh dapat dilihat adanya ketidakpuasan pelanggan terhadap kualitas layanan Speedy mengenai masalah proses penanganan keluhan pelanggan yang lambat. Untuk melihat lebih lengkap hasil wawancara tentang layanan Speedy dapat dilihat pada Lampiran A.

Peningkatan proses cabutan layanan Speedy yang semakin tinggi ini disebabkan oleh kurang puasnya pelanggan terhadap layanan yang diberikan dan kurangnya kinerja dari layanan Speedy. Hal ini yang membuat pelanggan beralih ke operator lain, untuk mengatasi ketidakpuasan pelanggan layanan Speedy TELKOM DCS Area Singaraja harus terus berupaya meningkatkan kualitas layanannya dan terus berinovasi agar pada tahun 2012 tingkat loyalitas pelanggan kembali meningkat dan tentunya berujung pada tingkat penjualan produk Speedy kembali meningkat dari tahun sebelumnya. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari TELKOM DCS Area Singaraja adalah dengan mengetahui ekspektasi maupun persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan mengetahui persepsi dan ekspektasi dari pelanggan, maka TELKOM DCS Area Singaraja dapat meningkatkan kualitas layanannya menjadi lebih baik lagi.

Berdasarkan permasalahan dan fakta yang ada, maka diperlukan sebuah peningkatan kualitas layanan secara terus menerus (*continuous improvement*) pada TELKOM DCS Area Singaraja khususnya di bagian layanan Speedy. Peningkatan tersebut diperlukan agar layanan Speedy tepat sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Dalam menganalisis kebutuhan – kebutuhan dari pelanggan maka diperlukan pengembangan suatu rancangan proses bisnis peningkatan kualitas yang terintegrasi dengan sistem informasi menggunakan desain alur langkah dari QFD (*Quality Function Deployment*), agar data – data dari pelanggan bisa diolah dengan efektif dan efisien, sehingga TELKOM DCS Area Singaraja akan dapat mengetahui tentang kelemahan pada layanan jasa dari pelanggan. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian mengenai **Perancangan Proses Bisnis Peningkatan Kualitas Layanan TELKOM Speedy Menggunakan Metoda Reengineering Berbasis *Quality Function Deployment* yang Terintegrasi dengan Sistem Informasi di TELKOM DCS Area Singaraja**. Dengan adanya sistem tersebut, TELKOM DCS Area Singaraja dapat melakukan proses peningkatan kualitas secara terus menerus (*continuous improvement*).

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian Tugas Akhir ini adalah :

1. Bagaimana rancangan proses bisnis peningkatan kualitas layanan Speedy di TELKOM DCS Area Singaraja dengan menggunakan metode *reengineering*?
2. Bagaimana rancangan sistem informasi yang diintegrasikan dalam proses bisnis peningkatan kualitas layanan Speedy di TELKOM DCS Area Singaraja?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka dapat ditentukan tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Merancang proses bisnis peningkatan kualitas layanan Speedy di TELKOM DCS Area Singaraja dengan menggunakan metode *reengineering*.
2. Merancang sistem informasi yang diintegrasikan dalam proses bisnis peningkatan kualitas layanan Speedy di TELKOM DCS Area Singaraja.

#### **I.4 Batasan Penelitian**

Untuk memperoleh hasil penelitian yang tidak menyimpang dari topik yang dibahas dan memperjelas ruang lingkup masalah, maka perlu dilakukan beberapa pembatasan masalah. Adapun batasan masalah penelitian ini adalah :

1. Proses bisnis yang diteliti hanya dari proses identifikasi kebutuhan pelanggan sampai proses pengembangan layanan.
2. Rancangan proses bisnis dengan sistem informasi yang berbasis metode QFD hanya sampai pada tahap iterasi ke-1.
3. Penelitian ini hanya sampai ke tahap perancangan dan simulasi sistem, tidak membahas implementasi sistem dan pemeliharaan sistem.

#### **I.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Peningkatan kualitas layanan ini dapat membantu TELKOM DCS Area Singaraja untuk lebih mengetahui layanan yang harus ditingkatkan. Hal ini dilakukan untuk menunjang kebutuhan pelanggan sehingga layanan Speedy bisa mempertahankan pelanggan dan meningkatkan jumlah pelanggan TELKOM DCS Area Singaraja.
2. Dengan adanya sistem informasi ini diharapkan TELKOM DCS Area Singaraja dapat melakukan proses peningkatan layanan Speedy secara terus menerus (*continuous improvement*).
3. Dapat dijadikan sebagai bahan pengetahuan dan informasi bagi pihak – pihak yang ingin mengembangkan penelitian yang berkaitan dengan topik ini.

#### **I.6 Sistematika Penulisan**

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

1. Bab I Pendahuluan

Pada bab ini akan memberikan gambaran umum mengenai masalah yang akan dilakukan penelitian. Dalam bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

2. Bab II Landasan Teori

Pada bab ini landasan teori yang digunakan adalah teori – teori yang dapat dipakai untuk pemecahan permasalahan. Dalam hal ini landasan teori yang

berkaitan dengan *reengineering*, sistem informasi, kepuasan pelanggan, dan metode QFD.

### 3. Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini menjelaskan langkah – langkah penelitian secara rinci. Metodologi penelitian yang digunakan untuk melakukan analisis menggunakan data yang dikaji dan melakukan evaluasi untuk pengembangan sistem.

### 4. Bab IV Pengumpulan Data dan Pengolahan Data

Pada bab ini menjelaskan mengenai pengumpulan dan pengolahan data *existing* TELKOM DCS Area Singaraja dalam melakukan peningkatan kualitas layanan yang dilihat dari sisi *reengineering*.

### 5. Bab V Analisis dan Perancangan

Pada bab ini dijelaskan mengenai hasil pembahasan mengenai analisis bisnis proses peningkatan kualitas layanan Speedy TELKOM DCS Area Singaraja yang menggunakan QFD sebagai pendekatan peningkatan kualitas jasa dan analisis penggunaan sistem informasi QFD. Hasil dari analisis sistem informasi akan dijelaskan pada rekomendasi mengenai hasil dari pengolahan dan analisis data

### 6. Bab VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini dijelaskan mengenai kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian dan pembahasan serta saran – saran yang didasarkan untuk penelitian selanjutnya.