

Bab I Pendahuluan

I.1 Latar Belakang

Pertumbuhan pasar seluler dan FWA (*Fixed Wireless Access*) telah mengalami peningkatan seiring dengan perkembangan layanan yang ditawarkan. Grafik perkembangan pasar seluler bisa dilihat di Gambar 1.1, sedangkan perkembangan pasar FWA dapat dilihat di Gambar 1.2.

Pasar seluler dan pasar FWA terdiri dari 2 layanan yaitu layanan Prabayar dan layanan Pascabayar. Dari gambar ini terlihat bahwa pelanggan yang menggunakan layanan Prabayar jauh lebih tinggi dibandingkan pelanggan Pascabayar. Lebih dari 90% pelanggan seluler yang ada di Indonesia menggunakan layanan Prabayar. Pada pertengahan tahun 2009 jumlah pelanggan seluler telah mencapai 147,44 juta pelanggan, dengan rincian pelanggan Prabayar sekitar 143,78 juta pelanggan dan Pascabayar sekitar 3,65 juta pelanggan. Artinya, pada pasar seluler persentase pelanggan Prabayar mencapai 97.52% jika dibandingkan dari pengguna Pascabayar yang angkanya hanya mencapai 2.48% . Sama halnya dengan pasar seluler, pada pasar FWA persentase pelanggan Prabayar juga lebih banyak dibandingkan pelanggan Pascabayar. (Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi, 2010).

Tingginya pelanggan Prabayar di kedua pasar ini tentu saja menjadi perhatian utama oleh pihak *content provider* untuk selalu ingin menyediakan layanan yang beragam dan *up to date*, karena dapat meningkatkan profit perusahaan.



Gambar I.1 Perkembangan Jumlah Pelanggan Telepon Bergerak Seluler 2004-2010 (Depkominfo, 2012)



Gambar I.2 Perkembangan Jumlah Pelanggan Telepon Jaringan Tetap Lokal (Nirkabel) 2005-2010 (Depkominfo, 2012)

Perkembangan pasar seluler dan FWA tidak memberikan jaminan bahwa pelanggan terlindungi dari beragamnya layanan yang diberikan oleh perusahaan penyelenggara jaringan telekomunikasi dan *content provider*. Sudah cukup

banyak pengaduan yang masuk ke lembaga konsumen mengenai layanan telekomunikasi. Ini dapat dilihat pada Tabel 1.1 yang menunjukkan beberapa pengaduan tersebut.

Tabel 1.1 Jenis Pengaduan yang Masuk ke YLKI
(Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia)
(Sumber: www.ylki.or.id, 6 Januari 2011)

Jenis Pengaduan	Jumlah dalam Persen (%)
Sms konten	44,6
Internet	19,6
Denda putus koneksi	2,1
Somasi lawyer	2,0
Topup pulsa/Pulsa hilang	3,6
Tarif	3,1
Promosi via voice	1,5
Pemblokiran Simcard	0,5
Paket tagihan tetap Telkomsel	17,6
Roaming	5,4

Tabel 1.1 menunjukkan berbagai jenis pengaduan yang masuk ke YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia) pada awal tahun 2011. Dari tabel di atas terlihat bahwa SMS konten merupakan jumlah pengaduan dengan persentase yang paling besar.

Kasus mengenai layanan telekomunikasi yang menimpa akhir-akhir ini ialah adanya pencurian pulsa karena adanya SMS premium. SMS premium sendiri ialah sebuah layanan ponsel yang memungkinkan pengguna layanan untuk mendapatkan informasi terbaru tentang berita, olahraga, dunia hiburan, mendapatkan ramalan zodiak terbaru, mengikuti undian berhadiah, mendapatkan

nada sambung pribadi, bahkan juga digunakan untuk memilih peserta favorit dalam sebuah acara realitas di televisi dan lainnya. SMS premium merupakan sebuah perkembangan teknologi telekomunikasi. Dengan hanya menggunakan 4 digit angka ke nomor tujuan yang dapat diingat, pengguna layanan sudah dapat mengakses layanan tersebut (Wikipedia Indonesia). Adanya aksi kecurangan ini semakin meningkat ditandai dengan hilangnya pulsa tiba-tiba dari pelanggan jasa telekomunikasi. Keluhan konsumen sangat beragam, mulai dari tidak jelasnya informasi yang ditawarkan (mengacu kepada naskah revisi Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika nomor 1 tahun 2009 pasal 9 ayat 2), kualitas layanan (mengacu kepada naskah revisi Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika nomor 1 tahun 2009 pasal 23 – pasal 35), pengambilan pulsa sepihak (mengacu kepada naskah revisi Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika nomor 1 tahun 2009 pasal 7), kesulitan *unregister* layanan (mengacu kepada naskah revisi Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika nomor 1 tahun 2009 pasal 13 – pasal 17), sampai tidak adanya penanganan pengaduan lewat *customer service* terutama oleh penyelenggara layanan, khususnya *content provider* maupun penyelenggara jaringan telekomunikasi (mengacu kepada naskah revisi Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika nomor 1 tahun 2009 pasal 22). Selain itu yang paling mengecewakan adalah layanan dengan sendirinya tanpa registrasi atau aktivasi (mengacu kepada naskah revisi Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika nomor 1 tahun 2009 pasal 13 – pasal 17). Hasil monitoring Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) menyebutkan 3 kategori keluhan konsumen yaitu, pengambilan pulsa konsumen secara sepihak, kesulitan menghentikan layanan *content provider* dan penipuan berkedok undian berhadiah (Widiyanti, 2007). Ini tentu saja menjadi sorotan utama masyarakat kepada beberapa pihak yang terkait di dalam dunia telekomunikasi, yaitu pemerintah, perusahaan penyelenggara jaringan telekomunikasi, *content provider*, dan regulator.

Dari sisi regulasi, sebenarnya sudah ada peraturan menteri yang mengatur penyelenggaraan layanan SMS Premium ini, yaitu Peraturan Menteri Komunikasi

dan Informatika No. 1 tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Jasa Pesan Premium dan Pengiriman Jasa Pesan Singkat (*Short Message Service/SMS*) ke Banyak Tujuan (*Broadcast*). Adanya kasus kecurangan yang terjadi pada layanan SMS Premium mengindikasikan bahwa ada permasalahan dengan peraturan dan pelaksanaan peraturan mengenai SMS Premium tersebut. Oleh karena itu, Pemerintah bersikap lebih tanggap dengan melakukan revisi pada Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No. 1 tahun 2009 dan telah mengeluarkan naskah revisi pada bulan November 2012 lalu yang selanjutnya telah diserahkan ke Panitia Kerja (Panja) Pencurian Pulsa di Komisi I DPR RI.

Ada 44 pasal perbaikan atas Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No. 1 tahun 2009 tersebut, antara lain adanya ketentuan penyelenggara jasa premium yang diizinkan untuk menyelenggarakan jasa pesan premium setelah mendapatkan izin dari menteri, pengertian lebih detail mengenai SMS Sampah (*SMS spam*), ringkasan perjanjian kerjasama yang harus dilaporkan ke BRTI (Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia), dan penjelasan kelayakan layanan, keamanan layanan serta tanggung jawab oleh penyelenggara jasa.

Revisi atas Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No. 1 tahun 2009 telah memasuki tahap uji publik pada periode November 2012. Adalah suatu hak dan kewajiban bagi setiap warga negara Indonesia (WNI) untuk bersikap kritis terhadap peraturan yang ada, dan memberikan masukan terhadap aturan yang akan dikeluarkan. Pertanyaan yang perlu dijawab adalah apakah revisi yang sudah diajukan ke Panitia Kerja (Panja) Pencurian Pulsa di Komisi I DPR RI sudah cukup untuk melindungi hak-hak dan kebutuhan konsumen akan perlindungan sebagaimana mestinya terkait dengan penyelenggaraan SMS premium.

I.2 Perumusan Masalah

1. Apa saja atribut kebutuhan konsumen terkait dengan penyelenggaraan jasa SMS premium?
2. Bagaimana model bisnis dan proses bisnis yang terlibat dalam penyelenggaraan jasa SMS premium?

3. Dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD), usulan perbaikan terhadap naskah revisi Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No. 1 tahun 2009 tentang penyelenggaraan Jasa Pesan Premium dan Pengiriman Jasa Pesan Singkat (*Short Message Service/SMS*) ke Banyak Tujuan (*Broadcast*) seperti apa yang dapat diberikan kepada regulator untuk dapat melindungi pelanggan jasa telekomunikasi layanan prabayar?

I.3 Tujuan Penelitian

1. Mengidentifikasi apa saja atribut kebutuhan konsumen terkait dengan penyelenggaraan jasa SMS premium.
2. Mengetahui model bisnis dan proses bisnis yang terlibat dalam penyelenggaraan jasa SMS premium.
3. Mengetahui usulan perbaikan terhadap naskah revisi Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No. 1 tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Jasa Pesan Premium dan Pengiriman Jasa Pesan Singkat (*Short Message Service/SMS*) ke Banyak Tujuan (*Broadcast*) berdasarkan hasil survei keluhan pelanggan dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) sehingga usulan nantinya dapat diberikan kepada regulator.

I.4 Batasan Penelitian

1. Pengambilan data berdasarkan data tahun 2012 yang diperoleh pada saat melakukan penelitian di kotamadya dan kabupaten Bandung.
2. Penelitian difokuskan kepada pelanggan jasa prabayar, dimana terdapat banyak kasus kecurangan yang terjadi akibat penyelenggaraan layanan SMS premium ini.

I.5 Manfaat Penelitian

1. Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi pemerintah dalam melakukan revisi Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika nomor 1 tahun 2009.

2. Memberikan informasi dalam perancangan dan pengembangan layanan SMS premium bagi penyelenggara layanan SMS premium.
3. Sebagai bahan pertimbangan pihak regulator telekomunikasi dalam pengambilan keputusan untuk merancang dan mengembangkan kerangka regulasi yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.

I.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II Telaah Literatur

Pada bab ini berisi literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti dan dibahas pula hasil-hasil penelitian terdahulu.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini berisi model konseptual, metode pengumpulan data, langkah-langkah penelitian, dan kerangka pemecahan masalah.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Bab ini berisi data primer dan data sekunder yang berkaitan langsung dengan penelitian ini, yang akan diolah menjadi *output* berupa jawaban dari perumusan masalah.

Bab V Analisis Data dan Perancangan

Pada bab ini dilakukan analisis data yang telah diolah di bab sebelumnya, yaitu bagaimana tahapan verifikasi dalam rancangan kurikulum dilakukan dengan metode *Quality Function Deployment* (QFD).

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini terdapat kesimpulan dan saran sebagai hasil akhir dari penelitian yang dilakukan. Kesimpulan akan menjawab tujuan penelitian dan saran merupakan usulan yang diberikan peneliti.