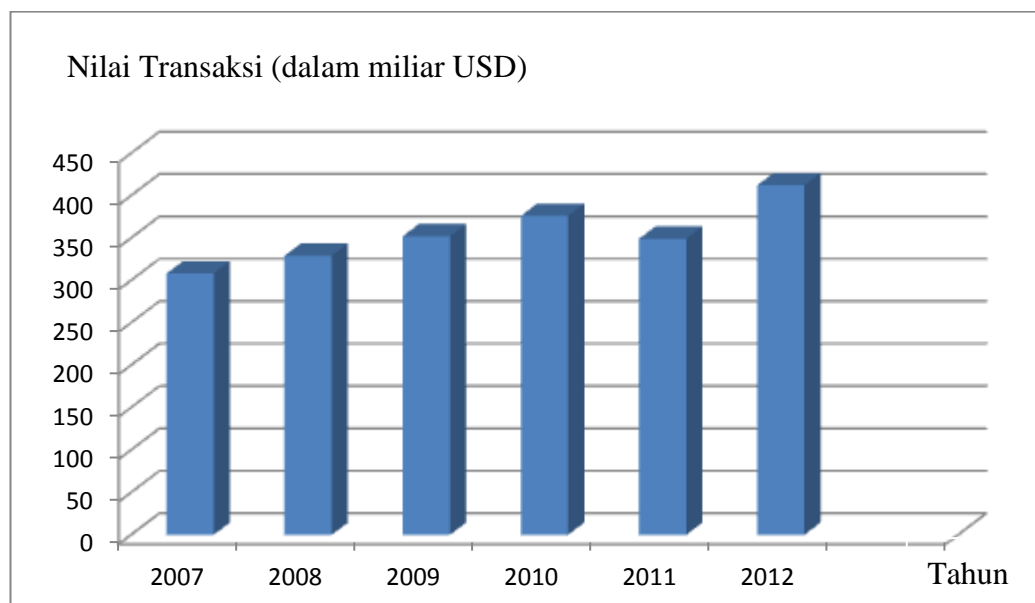


## Bab I Pendahuluan

### I.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan informasi telah memberi dampak ke berbagai bidang, tidak terkecuali di bidang finansial, dengan munculnya sistem pengiriman uang (*money remittance*). Jika dulu uang dikirimkan dengan menggunakan wesel pos dan memakan waktu yang lama, kini dengan bantuan teknologi informasi dan komunikasi, uang dapat dikirimkan dengan waktu yang singkat. Sistem pengiriman uang ini tidak jauh berbeda dengan sistem pengiriman dari bank ke bank, hanya saja pengirim dan penerima uang tidak perlu membuka rekening terlebih dahulu sehingga uang dapat dikirimkan tanpa proses administrasi yang panjang seperti membuka rekening baru di bank.

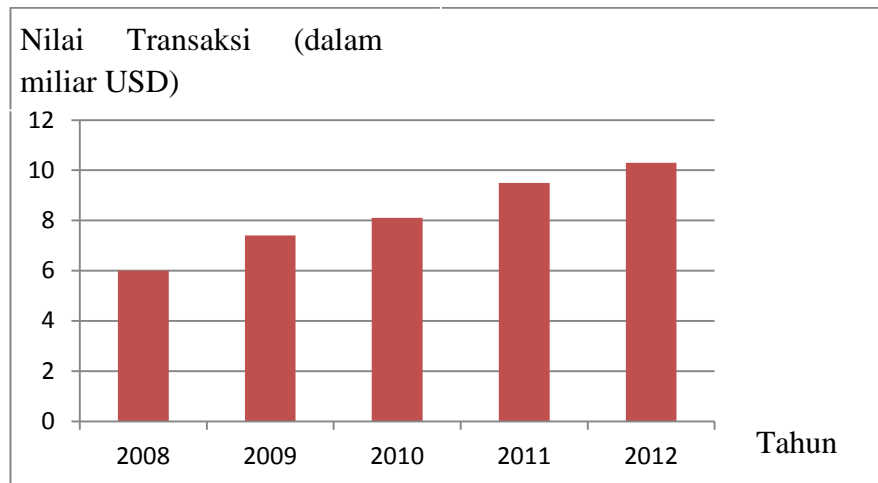
Bisnis pengiriman uang dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi kini mengalami pertumbuhan yang baik secara global maupun nasional. Dapat dilihat di Gambar I.1, bisnis pengiriman uang global yang mencapai USD 308 miliar pada Tahun 2007 dan secara rata-rata tumbuh sebesar 6,2 % per tahun hingga Tahun 2012 (Kompasiana, 2013).



Gambar I.1 Pertumbuhan Nilai Transaksi Pengiriman Uang Secara Global

Sumber : Kompasiana (2013)

Sedangkan, untuk skala nasional, bisnis pengiriman uang mencapai USD 11 miliar pada Tahun 2008 dan tumbuh sebesar 14,6 % per tahun (Kompasiana, 2013) seperti yang terlihat di Gambar I.2.



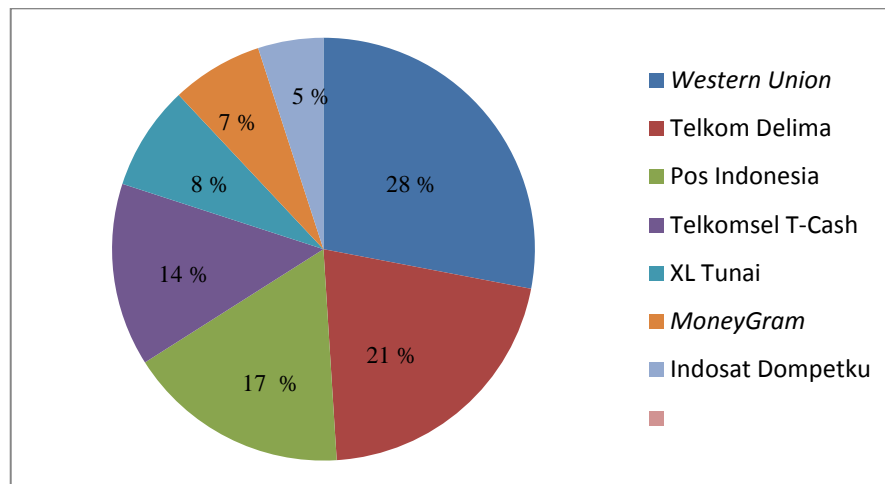
Gambar I.2 Pertumbuhan Nilai Transaksi Pengiriman Uang Secara Nasional

Sumber : Kompasiana (2013)

Jika dahulu hanya perbankan dan perusahaan jasa keuangan yang mengurus bisnis pengiriman uang, kini berbagai perusahaan mulai menjalankan bisnis remitansi, termasuk juga perusahaan telekomunikasi, yang dibuktikan dengan mulai masuknya PT. TELKOM ke bisnis remitansi. Delima (*Delivery Money Access*) adalah sebuah produk pengiriman uang (*remittance*) domestik dan internasional dari PT. TELKOM yang memberikan kemudahan untuk mengirim uang pada *cash point* yang berlogo Delima (*Agent to Agent Service*) atau melalui telepon seluler (*Peer to Peer Service*). Untuk memberikan layanan maksimal, sebanyak 25.000 *cash point* dan 731 PLASA TELKOM telah tersebar di Indonesia dan terus berkembang ke depannya.

Selain Delima, ada beberapa perusahaan non-perbankan yang juga telah memperluas pasar di bisnis *money remittance*. Terdapat beberapa perusahaan asing dan perusahaan telekomunikasi seluler yang ikut bersaing dengan Delima untuk menguasai pasar Indonesia di bisnis *money remittance*. *Market share money*

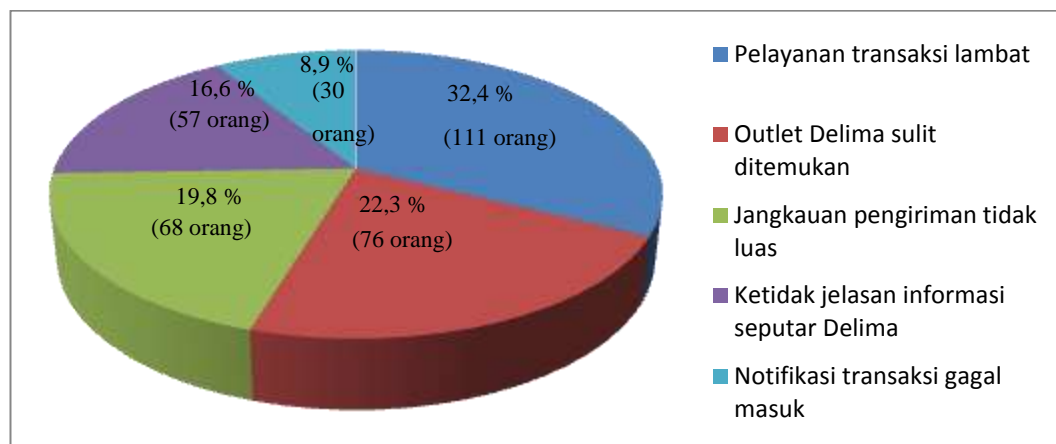
*remittance* di Indonesia untuk perusahaan non-perbankan dapat dilihat di Gambar I.3.



Gambar I.3 *Market Share* Bisnis *Money Remittance* di Indonesia Tahun 2012 (Non Perbankan)

Sumber : PT. TELKOM

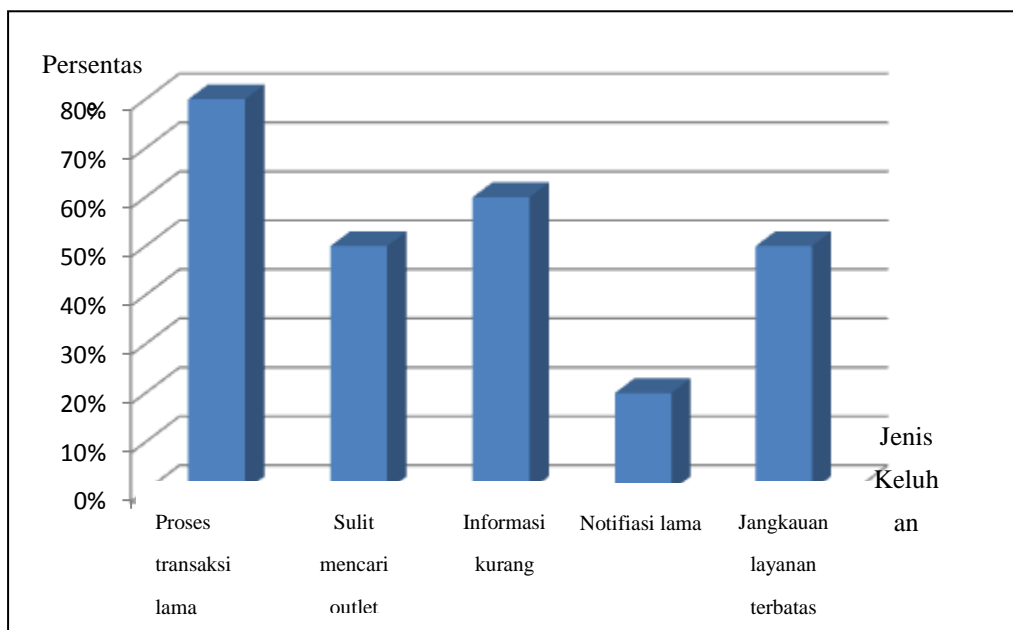
Meskipun Delima memiliki *market share* terbesar kedua, namun sampai saat ini kualitas layanan yang diberikan oleh Delima masih belum memuaskan. Berdasarkan data keluhan pelanggan PT. TELKOM Kota Bandung Tahun 2012, terdapat 5 kategori keluhan yang dilaporkan pelanggan Delima ke Plasa Telkom Bandung. Jumlah pelanggan yang memberikan keluhan adalah sebanyak 342 orang. Keempat kategori tersebut beserta jumlah keluhannya dapat dilihat pada Gambar I.4.



Gambar I.4 Kategori Keluhan Telkom Delima 2012

Sumber : Laporan Keluhan Pelanggan Delima Plasa Telkom Kota Bandung (2013)

Sebagai bentuk konfirmasi keluhan pelanggan Telkom Delima, dilakukan survei pendahuluan. Survei pendahuluan dilakukan terhadap 20 orang yang pernah memakai layanan Delima. Hasil survei pendahuluan menunjukkan terdapat beberapa keluhan yang dirasakan oleh pelanggan. Hasil survei dapat dilihat pada Gambar I.5.



Gambar I.5 Hasil Survei Pendahuluan Telkom Delima 2012

Permasalahan masih banyaknya keluhan pelanggan harus segera dipecahkan oleh PT. TELKOM karena kepuasan pelanggan merupakan kunci untuk memenangkan persaingan. Berdasarkan hal tersebut maka perlu adanya suatu evaluasi yang kemudian dilanjutkan dengan pengembangan layanan produk yang mengarah pada peningkatan kualitas pelayanan demi tercapainya kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, dibutuhkan suatu metode yang dapat mengembangkan kualitas layanan sehingga tingkat kepuasan pelanggan yang lebih besar dapat dicapai.

Metode yang digunakan adalah *Quality Function Deployment (QFD)* yang menggunakan format matriks untuk menangkap variabel dan atribut kebutuhan

pelanggan yang berhubungan dan penting pada proses perencanaan. Matriks ini memberikan informasi *critical part* layanan apa saja yang harus diperbaiki, beserta target pelayanan yang harus diberikan oleh Delima. Target ini akan membantu Delima dalam pengembangannya agar dapat menuju ke arah yang lebih baik.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Perumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Apa sajakah yang menjadi atribut kebutuhan terhadap pelayanan Delima di kota Bandung?
2. Apa saja karakteristik teknis dari layanan Delima terkait dengan atribut yang diperoleh ?
3. Apa saja *critical parts* dari layanan Delima terkait dengan atribut yang diperoleh?
4. Bagaimana rekomendasi pengembangan layanan Delima sesuai dengan kebutuhan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengidentifikasi atribut kebutuhan pelanggan terhadap pelayanan Delima.
2. Menentukan karakteristik teknis dari layanan Delima terkait dengan atribut yang diperoleh.
3. Menentukan *critical parts* dari layanan Delima terkait dengan atribut yang diperoleh.
4. Merumuskan rekomendasi pengembangan layanan Delima sesuai dengan kebutuhan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

## **I.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi masukan bagi PT. TELKOM untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan mengembangkan kualitas pelayanan Delima.

## **I.5 Batasan Masalah**

Batasan-batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Tahap perancangan konsep pengembangan kualitas pelayanan Delima hanya sampai iterasi 2 *QFD* (fase *Part Deployment*).
2. Proses *technical benchmarking* menggunakan performansi *Western Union*.

## **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, asumsi yang digunakan dalam penelitian ini, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **Bab II     Kajian Pustaka**

Pada bab ini berisi literatur yang relevan memecahkan permasalahan yang dihadapi serta penelitian-penelitian sebelumnya. Teori yang digunakan berkaitan dengan *Quality Function Deployment* (QFD), *service*, dan *Service Quality* (*ServQual*).

### **Bab III    Metodologi Penelitian**

Bab ini menjelaskan tentang model konseptual dan sistematika pemecahan masalah. Berisi metode penyelesaian masalah, sistematika alur berpikir mulai dari pengumpulan data hingga penarikan kesimpulan, termasuk urutan kerja metode QFD untuk menentukan rekomendasi akhir dari layanan.

### **Bab IV     Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Bab ini menjelaskan tentang proses pengumpulan dan pengolahan data primer. Data yang sudah didapat kemudian diolah menjadi matriks *Klein Grid*, QFD iterasi 1, *concept development*, lalu QFD iterasi 2 untuk kemudian ditampilkan rekomendasi pengembangannya di Bab VI.

## **Bab V Analisis Data**

Bab ini berisi tentang analisis dari hasil pengolahan data pada Bab IV. Analisis yang didapat antara lain adalah , analisis tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan atribut layanan, analisis penentuan *goal*, analisis penentuan *direction of goodness*, dan analisis penentuan target karakteristik teknis dan *critical parts*.

## **Bab VI Rekomendasi Program**

Bab ini berisi tentang kumpulan rekomendasi yang dibentuk dari hasil QFD iterasi 1 dan 2. Rekomendasi yang ditampilkan disertai dengan target yang harus dicapai dan kompetitor yang dijadikan *benchmark* oleh PT. TELKOM untuk menentukan target tersebut.

## **Bab VII Kesimpulan dan Saran**

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang berupa jawaban dari tujuan penelitian di bab I, dan saran peneliti untuk penelitian selanjutnya.