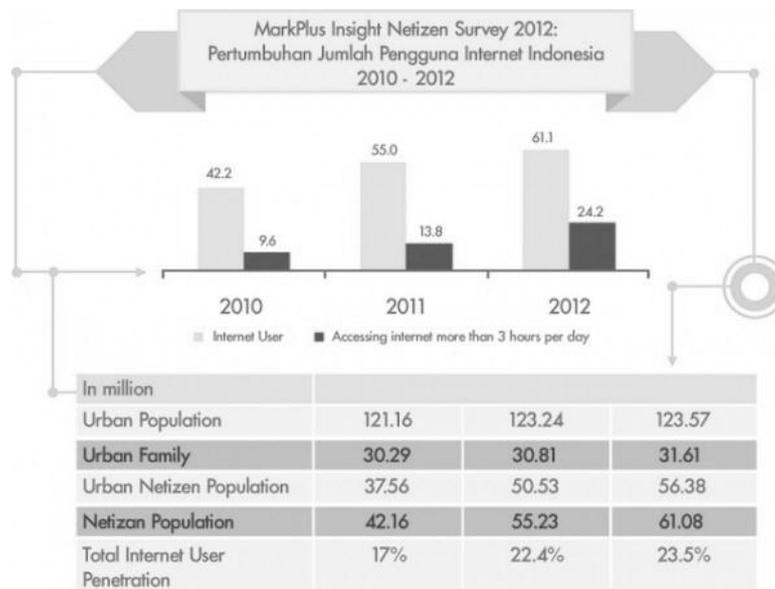


# BAB I PENDAHULUAN

## I.1 Latar Belakang

Keberadaan internet di Indonesia mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Untuk melihat perkembangan tersebut, salah satu perusahaan riset terbesar di wilayah Asia Tenggara, Markplus Insight, memberikan gambaran tentang jumlah pengguna internet di Indonesia pada tahun 2010 hingga 2012.



**Gambar 1.1** Pertumbuhan Jumlah Pengguna Internet di Indonesia

(Sumber : Marketeers, 2013)

Grafik tersebut menunjukkan bahwa pada tahun 2012, pengguna internet di Indonesia telah mencapai 61,08 juta orang. Dari survei tersebut, juga diketahui bahwa mayoritas pengguna internet di Indonesia berada pada rentang usia 15-35 tahun. Banyak pengguna tersebut memanfaatkan internet untuk media komunikasi seperti jejaring sosial, *e-mail*, *chatting*, dan untuk mengakses informasi menggunakan *search engine* (contohnya *google*, *yahoo*), informasi terkini (*detik*, *kompas*, *kaskus*), serta mengakses info penawaran kebutuhan pribadi (*multiply*, *tokobagus*, *berniaga*) dan kepentingan lainnya.

Perkembangan internet yang cukup pesat tersebut, dapat mendukung pertumbuhan industri *internet service provider* di Indonesia. Di bawah ini terdapat tabel jumlah penyedia layanan internet atau ISP yang terdaftar pada Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia.

**Tabel 1.1 Penyedia Layanan Internet / ISP di Indonesia**

( Sumber : Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia )

Tahun	Akumulasi Jumlah ISP
1996 – 1999	27
2000	49
2001	71
2002	81
2003	92
2004	101
2005	127
2006	147
2007	173
2008	194
2009	205
2010	230
2011	252
2012 <sup>mei</sup>	256

Kota Bandung sebagai salah satu kota yang mendapat penghargaan ICT Pura tahun 2011. Pada Profil dan Panduan Pelaksanaan ICT Pura (2011), ICT Pura merupakan sebuah program yang diselenggarakan oleh pemerintah berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika No: 248/PER/DJPPI/KOMINFO/10/2011. Program ini diselenggarakan dengan tujuan memberikan apresiasi kepada daerah yang mampu meningkatkan pembangunan di bidang TIK. Indikator penilaian ICT Pura ini terletak pada kebutuhan dan keselarasan, suprastruktur, infrastruktur, komunitas, dan *outcomes*.

Kota Bandung merupakan kota dengan penduduk terbanyak di Jawa Barat sampai dengan akhir 2011 yaitu 2.420.146 orang pada tahun 2011 (Bandung, 2011). Pemerintah Kota (Pemkot) Bandung ikut mengupayakan Bandung menjadi *cyber city*, dalam rangka meningkatkan penggunaan dan pemanfaatan internet di kalangan masyarakat Bandung (Pikiran Rakyat, 2012).

Usaha ISP di kota Bandung pun kian menjamur, dengan banyaknya perusahaan yang menyediakan layanan internet. Di bawah ini terdapat beberapa daftar ISP di kota Bandung.

**Tabel 1.2 ISP di kota Bandung**

(Sumber : Forum Indogamers, 2012)

No.	Nama ISP	No.	Nama ISP
1	BDG ROUTELINK	13	JALANWAVE
2	BANDUNG WIRELESS	14	MELSA
3	COMNET	15	MONSTER WIFI
4	CENTRIN	16	NETURA/INDONET
5	CENTROTECH	17	PACIFIC LINK
6	EAZY	18	RADNET
7	ELGA	19	SI MAYA
8	GREENLINKS	20	TOO GLOBE
9	RT/RW NET	21	TELKOM SPEEDY
10	IDOLA	22	TELKOMSEL FLASH
11	INDOSAT	23	WASATAMA
12	I-NET	24	WIMODE
		25	XL

Terdapat dua jenis jaringan yang dapat dipilih untuk mendapatkan akses internet, yaitu jaringan kabel dan jaringan nirkabel. Menurut *Chairman Mastel*, Setyanto P. Santosa, untuk negara berkembang seperti Indonesia ini diperlukan peningkatan penggunaan teknologi kabel untuk menciptakan kualitas layanan internet yang lebih baik. Penggunaan teknologi nirkabel di Indonesia yang lebih tinggi ini merupakan suatu kesalahan, dimana teknologi tersebut didesain untuk *low traffic*, sehingga koneksi internet di Indonesia terkesan lambat. Dengan penggunaan teknologi kabel, pengguna layanan tersebut dapat merasakan kelebihanannya jika dibandingkan dengan teknologi nirkabel, yaitu memiliki performa yang lebih baik. Di Indonesia, salah satunya kota Bandung, Telkom Speedy dinilai baik dalam memberikan layanan internet dengan teknologi kabel dan memenangkan pasar dalam Bandung *Service Excellence Award 2012* yang diselenggarakan oleh Markplus Insight.

Namun untuk mewujudkan *cyber city* di kota Bandung sepertinya akan sulit dilakukan, mengingat fasilitas dan kualitas dari jaringan internet di Indonesia yang belum memadai. Salah satu contohnya, Indonesia belum sebanding dengan beberapa negara ASEAN, seperti Singapura, Malaysia, atau Vietnam dalam hal koneksi internet (Tempo, 2012). Menurut Akamai (2012), Indonesia menjadi negara dengan kecepatan internet paling lambat di Asia dengan kecepatan rata-rata hanya 0.8 Mbps dan negara tetangga yang memiliki ranking lebih baik, seperti Malaysia dan Singapura telah mencapai 2.2 dan 5.1 Mbps. Di bawah ini terdapat gambar yang menunjukkan perbandingan kecepatan internet di negara Asia-Pasifik.

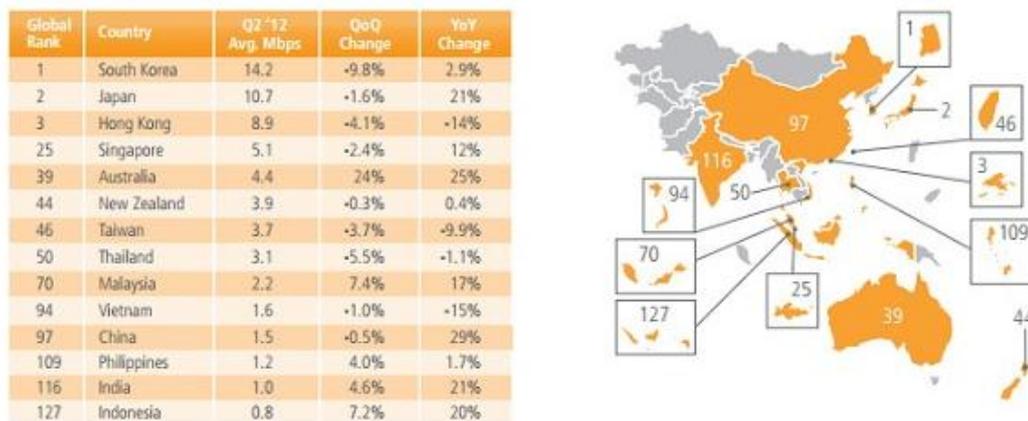
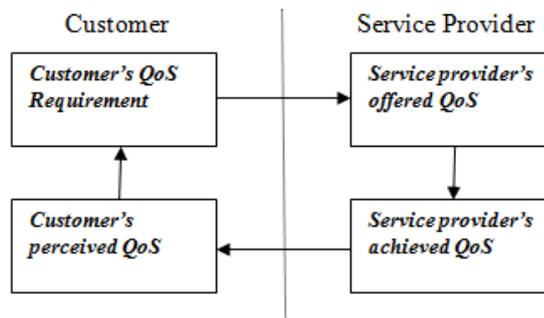


Figure 17: Average Measured Connection Speed by Asia Pacific Country

### Gambar 1.2 Perbandingan Kecepatan Internet di beberapa Negara Asia Pasifik

(Sumber : Akamai, 2012)

Untuk menuju *knowledge society*, perlu dilakukan upaya yang sistematis oleh pemerintah, di antaranya adalah dengan menetapkan standar kualitas yang tepat untuk layanan internet. Berdasarkan rekomendasi ITU-T G.1000, terdapat sudut pandang dalam mengelola kualitas layanan, yaitu berdasarkan konsumen, dan penyedia layanan, yang dapat dilihat pada gambar berikut ini.



**Gambar 1.3 Sudut Pandang Pelanggan dan Penyedia Layanan**

(Sumber : Rekomendasi ITU-T G.1000)

Dalam hal ini, konsumen atau pengguna layanan berperan dalam memberikan pendapatnya mengenai kebutuhan akan suatu layanan, serta memberikan nilai kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh suatu penyedia layanan. Dalam mengelola kualitas tersebut, Pemerintah diharapkan dapat mendorong penyedia layanan untuk meningkatkan layanan yang diberikan kepada konsumen dengan menetapkan standar kualitas. Peraturan yang telah ditetapkan oleh Menteri Kominfo saat ini seperti Peraturan Nomor: 10/PER/M.KOMINFO/04/2008 sampai dengan 14/PER/M.KOMINFO/04/2008, dirancang untuk mengatasi permasalahan kualitas pada bidang telekomunikasi baik *fixed* maupun seluler. Saat ini memang belum ada peraturan khusus yang dirancang untuk mengatasi permasalahan kualitas layanan internet. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan penentuan standar kualitas layanan internet. Dalam menentukan standar kualitas diperlukan suatu analisis mengenai kebutuhan para pengguna layanan sebagai masukan atau referensi. Analisis kebutuhan pelanggan akan layanan internet perlu dilakukan agar standar yang ditetapkan dapat mendorong industri untuk melakukan perbaikan sehingga memberikan *user experience* yang lebih baik.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian ini, maka perlu dilakukan analisis kebutuhan pelanggan. Analisis kebutuhan pelanggan tersebut dapat menggunakan salah satu pendekatan yaitu integrasi *servqual* dan model Kano. Dengan metode ini, kita dapat mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap

kualitas layanan yang telah diberikan, serta atribut kebutuhan yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.

Pada penelitian ini, secara garis besar permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apa saja atribut kebutuhan pelanggan terhadap penggunaan Internet kabel berdasarkan dimensi *servqual* yang dilengkapi dengan rekomendasi ITU-T G.1000 dan ETSI TR 102 276 V1.1.1 (2003-10), serta hasil penelitian terkait?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap penggunaan Internet menggunakan atribut kebutuhan?
3. Bagaimana klasifikasi atribut kebutuhan pelanggan terhadap penggunaan Internet pada model KANO?
4. Atribut apa saja yang perlu dimasukkan ke dalam pengaturan standar kualitas Internet dan yang sebaiknya tidak perlu diatur dan dilepaskan untuk menjadi senjata kompetisi para kompetitor ISP ?
5. Bagaimana sebaiknya tingkat standar kualitas layanan internet berdasarkan kebutuhan pelanggan?

### **I.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang akan dicapai melalui penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi atribut kebutuhan pelanggan terhadap penggunaan Internet berdasarkan dimensi *servqual* yang dilengkapi dengan rekomendasi ITU-T G.1000 dan ETSI TR 102 276 V1.1.1 (2003-10), serta hasil penelitian terkait.
2. Mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap penggunaan Internet menggunakan atribut kebutuhan.
3. Mengklasifikasikan atribut kebutuhan pelanggan terhadap penggunaan Internet 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 ISP.

5. Memberikan rekomendasi terhadap tingkat standar kualitas berdasarkan kebutuhan pelanggan

#### **I.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan untuk regulator dalam menyusun draf awal regulasi mengenai standar kualitas layanan internet di Indonesia

#### **I.5 Batasan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan batasan-batasan agar permasalahan yang diteliti tidak terlalu luas dan sesuai dengan tujuan semula. Batasan masalah yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Periode pengambilan data untuk penelitian ini pada bulan Juli-Agustus 2013.
2. Penelitian ini hanya melibatkan pelanggan internet kabel residensial di Kota Bandung.