

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 GAMBARAN UMUM OBJEK OBSERVASI

PT. Telkom Indonesia, Tbk adalah perusahaan [informasi](#) dan [komunikasi](#) serta penyedia jasa dan jaringan [telekomunikasi](#) dan informasi kepada masyarakat luas sampai ke pelosok daerah Indonesia secara lengkap. Melayani jutaan pelanggan nasional, Telkom juga menyediakan portofolio yang kuat dari layanan informasi dan komunikasi termasuk telepon *nirkabel*, *wireline*, selular, data internet dan jaringan layanan interkoneksi secara langsung atau melalui anak perusahaan Telkom. Pemerintah adalah pemegang saham mayoritas TELKOM dan sisa saham dimiliki oleh publik. Saham Telkom diperdagangkan di Bursa Efek Indonesia (BEI), *New York Stock Exchange* (NYSE), Bursa Efek London (LSE), dan Bursa Saham Tokyo.

Telkom menyediakan jasa telepon tetap kabel (*fixed wireline*), jasa telepon tetap nirkabel (*fixed wireless*), jasa telepon bergerak (*mobile service*), data/internet serta jasa multimedia lainnya.

Berikut adalah beberapa layanan telekomunikasi Telkom:

1. Telepon
 - a) Telepon tetap (PSTN), layanan telepon tetap yang pernah menjadi monopoli Telkom di Indonesia
 - b) TelkomFlexi, layanan telepon *fixed wireless* CDMA

2. Data/Internet
 - a) TelkomNet Instan, layanan akses internet dial up
 - b) TelkomNet Astinet, layanan akses internet berlangganan dengan fokus perusahaan
 - c) Speedy, layanan akses internet dengan kecepatan tinggi (*broad band*) menggunakan teknologi ADSL
 - d) e-Business (*i-deal*, *i-manage*, *i-Settle*, *i-Xchange*, TELKOMWeb Kiostron, TELKOMWeb Plazatron)
 - e) Solusi Enterprise – INFONET
 - f) TELKOMLink DINAccess
 - g) TELKOMLink VPN IP, layanan komunikasi data *any to any connection* berbasis IP MPLS.

- h) TELKOMNet Whole Sale (VPN Dial), Layanan akses dial up ke intranet suatu perusahaan yang dilakukan secara remote dan mobile melalui jaringan data berbasis TCP IP (MPLS/tunneling) pada TELKOMNet.
 - i) TELKOM ISDN, jaringan digital yang menyediakan layanan telekomunikasi multimedia, merupakan pengembangan dari sistem telepon yang telah terintegrasi.
3. Satelit
- a) TELKOMSatelit (Sewa Transponder)
 - b) TELKOMVSAT (VSAT)

Menanggapi tantangan di industri telekomunikasi domestik dan global, Telkom telah melakukan suatu transformasi yang mendasar dan komprehensif bagi seluruh bisnis Telkom termasuk infrastruktur portofolio Telkom dan system organisasi sumber daya manusia dan budaya telkom. Transformasi ini merupakan bagian dari inisiatif untuk mengurangi ketergantungan pada portofolio telekomunikasi, multimedia dan mencakup luas portofolio TIME (Telekomunikasi, Informasi, Media dan Edutainment). Dengan komitmen untuk inovasi yang berkelanjutan. Telkom sekarang diposisikan sebagai sebuah perusahaan sangat kompetitif.

Salah satu layanan unggulan Telkom yang bergerak di bidang jasa data dan internet adalah Telkom Speedy, Telkom Speedy merupakan layanan internet berkecepatan tinggi dari PT Telkom dengan basis teknologi *Asymmetric Digital Subscriber Line (ASDL)*, yang dapat menyalurkan data, video dan suara secara bersamaan melalui saluran telepon biasa dengan kecepatan maksimal 384 kbps yang dijamin dari modem sampai BRAS (*Broadband Remote Access Server*) di sisi perangkat Telkom. Adapun manfaat dan kelebihan Speedy yaitu :

1. Akses internet kecepatan tinggi, dengan Speedy dapat mentransfer informasi dengan kecepatan tinggi hingga 512 Kbps. Hanya dengan menggunakan kabel telepon dan ASDL modem yang tersedia dipasaran.
2. Kenyamanan aplikasi multimedia, berbagai aplikasi multimedia 3 dimensi yang padat dengan animasi, video dan musik hanya dapat di *handle* oleh Speedy.
3. Dua layanan pada saat yang bersamaan, layanan ini berbasis teknologi ASDL yang menghubungkan layanan data dan suara dari kabel telepon sehingga memungkinkan untuk mengakses internet dan menggunakan telepon secara bersamaan, bahkan untuk datanya bisa di *share* lagi ke beberapa komputer.
4. *Dedicated Connection*, tidak seperti modem *dial-up*. Speedy tidak perlu *logging on/off* atau menunggu *dial tone* dengan speedy koneksi 24jam.

Berikut adalah paket layanan internet Speedy :

- a) Speedy Paket Mail
- b) Speedy Paket Chat
- c) Speedy Paket Socialia
- d) Speedy Paket Load
- e) Speedy Paket Familia
- f) Speedy Paket Executive
- g) Speedy Paket Biz

Semua produk yang disediakan Telkom bertujuan pengembangan teknologi telekomunikasi di Indonesia. Oleh karena itu sebagai penyedia jasa layanan telekomunikasi, Telkom memberikan kelengkapan yang dapat memenuhi permintaan masyarakat luas.

Daerah Bali yang berpusat di Denpasar merupakan pusat kota yang terbilang sangat ramai dan padat penduduknya. Sudah banyak masyarakat di sekitar yang mengenal dan menggunakan internet Speedy. Dalam setiap tahunnya pelanggan Speedy TELKOM DCS Area Denpasar terus mengalami peningkatan, akan tetapi jumlah proses cabutan layanan Speedy juga bertambah setiap tahunnya. Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh dari Ibu Putri selaku asisten manajer divisi *Modern Channel* hal tersebut disebabkan karena konsumen sekarang lebih menyukai hal-hal yang praktis khususnya di kalangan remaja. Seiring dengan berjalannya waktu banyaknya pesaing-pesaing yang bermunculan dengan inovasi-inovasi baru berupa modem yang praktis dan lebih murah menjadikan ancaman bagi produk Telkom Speedy. Sehingga peningkatan proses cabutan Speedy sangat berpengaruh selain terhadap pendapatan perusahaan juga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Mencermati kondisi yang demikian ini, Bauran Pemasaran perlu diperhatikan dalam upaya meningkatkan jumlah pelanggan perusahaan. Melalui bauran pemasaran perusahaan dapat mengkomunikasikan produk internet Telkom Speedy. Bauran pemasaran pada produk akses internet Telkom Speedy ini sangat perlu diperhatikan terlebih semakin banyak perusahaan-perusahaan yang bergerak dibidang yang sama, tanpa adanya pemasaran suatu produk tidak akan dikenal oleh masyarakat.

1.2 LATAR BELAKANG OBJEK OBSERVASI

Indonesia merupakan salah satu negara dengan pengguna internet yang dalam waktu cukup singkat langsung meningkat pertumbuhannya. Pertumbuhan jumlah pengguna internet di Indonesia saat ini sudah mencapai angka 45 juta pengguna. Angka tersebut didapat dari pengakses internet di komputer dan ponsel (Kominfo dalam inet.detik.com diakses pada hari Kamis 24 Mei 2012 pukul 19.00 WIB).

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.

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.

Khususnya di Bali, perkembangan teknologi informasi sudah sangat pesat sehingga permintaan akan layanan telekomunikasi meningkat. Oleh karena itu Telkom mengembangkan penggunaan teknologi informasi di Bali. Berpusat di Denpasar dimana Denpasar merupakan ibu kota provinsi Bali yang padat penduduk. Kantor TELKOM DCS Area Denpasar merupakan salah satu Telkom yang daerah cakupannya meliputi : Kuta, Seminyak, Jimbaran, Nusa Dua, Sukawati dan seluruh kota madya Denpasar beserta kabupaten Badung. Pengguna jasa layanan telekomunikasi dari tahun 2009 – 2011 semakin meningkat terutama pada daerah Monang-maning, Seminyak, Sanur dan Kuta itu sendiri (Sumber : Laporan Tahunan Telkom DCS Area Denpasar, 2009 s/d 2011).

Speedy adalah salah satu produk yang ditawarkan TELKOM DCS Area Denpasar kepada pelanggan yang merupakan layanan berupa internet yang aksesnya melalui saluran telepon rumah yang dapat digunakan secara bersamaan dengan akses internet. Produk ini dikembangkan di Denpasar, tujuannya adalah untuk memenuhi permintaan masyarakat terhadap penggunaan internet yang cepat dan praktis. Pengembangan produk ini tidak terlepas dari cara pemasaran Telkom untuk mengenalkan produk speedy kepada masyarakat luas, sehingga perkembangan teknologi informasi khususnya di Bali dapat berkembang sehingga membantu segala aktivitas masyarakat di Bali.

Pemasaran produk Telkom Speedy dilakukan melalui beberapa cara, namun terdapat beberapa masalah yang mungkin menjadi penghambat dalam pemasaran produk ini diantaranya adalah kurangnya teknisi yang tersedia dalam proses pemasangan dan pengaktifan Speedy, selain itu juga masalah yang kedua terletak pada kantor atau plaza Telkom Speedy yang kurang tersebar sehingga masyarakat yang berada jauh dari pusat kota sulit untuk melakukan pembayaran jika adanya keterlambatan dalam hal pembayaran, serta ketatnya persaingan produk dan harga dengan pesaing lainnya. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk membuat Laporan Tugas Akhir dengan judul *“Tinjauan mengenai bauran pemasaran Speedy TELKOM DCS Area Denpasar”*

1.3 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan, masalah yang akan dibahas dalam Laporan Tugas Akhir ini adalah bagaimana bauran pemasaran yang dilakukan Speedy di TELKOM DCS Area Denpasar?

1.4 TUJUAN OBSERVASI

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka dapat ditentukan tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui proses bauran pemasaran Speedy yang dilakukan oleh TELKOM DCS Area Denpasar.

1.5 KEGUNAAN OBSERVASI

Hasil penelitian Laporan Tugas Akhir ini, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak berikut ini :

1. Bagi Penulis
 - a. Pengamatan ini berguna sebagai tambahan pengetahuan mengenai hal – hal yang terjadi di dunia kerja.
 - b. Sebagai acuan dalam mengembangkan teori – teori yang telah didapat selama masa perkuliahan.
2. Bagi Perusahaan (Telkom Denpasar)
 - a. Memberikan kontribusi pada perusahaan dengan menunjukkan hasil pengamatan.
 - b. Sebagai rujukan dan masukan yang dapat memotivasi perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan agar dapat membantu TELKOM DCS Area Denpasar untuk lebih mengetahui layanan yang harus ditingkatkan. Hal ini

dilakukan untuk menunjang kebutuhan pelanggan sehingga layanan Speedy bisa mempertahankan pelanggan dan meningkatkan jumlah pelanggan.

3. Bagi Institusi

- a. Sebagai bahan masukan dan referensi bagi mahasiswa serta pembaca lainnya. Selain itu, Laporan Tugas Akhir ini juga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai promosi yang dilakukan PT. TELKOM.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Pada sistematika penulisan Laporan Tugas Akhir ini dijelaskan mengenai gambaran informasi materi yang dibahas dalam tiap-tiap bab. Yang mencangkup sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan merupakan ringkasan dari keseluruhan isi Laporan Tugas Akhir dan gambaran umum dari penelitian yang akan diangkat. Isi dari bab ini mengenai gambaran umum tentang perusahaan dan produk/jasa yang akan diteliti, latar belakang, perumusan masalah, tinjauan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan Laporan Tugas Akhir.

BAB II RELEVANSI TEORI DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini membahas mengenai teori-teori yang dijadikan dasar pada penulisan Laporan Tugas Akhir yang diantaranya mengenai pengertian pemasaran, definisi dari manajemen pemasaran, bauran pemasaran dan relevansinya, masalah yang diangkat serta pembahasannya.

BAB III KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan penutup dari Laporan Tugas Akhir yang berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dan menjawab pertanyaan penelitian serta saran yang diberikan sebagai bahan masukan dan referensi