

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Gambaran Umum IndiHome

IndiHome adalah kependekan dari Indonesia *Digital Home*, yaitu layanan bundling dari produk Telkom Group sebagai solusi yang mendukung *digital life style* dalam sebuah rumah tangga. Paket Indihome terdiri dari paket telepon rumah, paket internet dan paket TV. Layanan di atas sering disebut sebagai layanan *triple play*. Layanan telepon rumah yang dimaksud dalam IndiHome adalah layanan telepon rumah eksisting yang selama ini telah dipakai oleh para pelanggan. Internet dalam Indihome adalah layanan akses internet *broadband* yang menghantarkan sinyal digital berkecepatan tinggi melalui jaringan telepon (Speedy). Sedangkan layanan TV yang dimaksud dalam IndiHome adalah UseeTV yang selama ini telah dikenal.



Gambar 1.1 Logo IndiHome

Sumber : (Indihome, 2019)

Selain paket dasar *triple pay* tersebut, IndiHome juga menyediakan fitur-fitur tambahan yaitu (<https://my-indihome.com>, n.d.) :

1. Antivirus

Trend Micro Security System adalah layanan *Internet Security* dari Telkom untuk pelanggan Internet Super Cepat IndiHome Fiber. Komputer pelanggan akan terlindung dari serangan virus, *malware*, *spyware*, spam, *phising* dan konten yang tidak layak dari Internet sehingga data dan sistem aplikasi terbebas dari gangguan tersebut.

2. Melon

Melon merupakan penyedia layanan *Music Unlimited Download & Streaming*. Melon yang kini mempunyai lebih dari 4 juta katalog lagu baik lokal maupun mancanegara makin memberikan layanan terbaik ke pelanggannya. Layanan musik dengan dukungan *mobile application* yang mendukung untuk berbagai jenis handphone seperti

Android, BlackBerry, Iphone & Windows *Phone*. Semakin mempermudah pelanggan untuk menikmati layanan musik tanpa batas.

3. *Wifi.id Seamless*

Wifi.id Seamless merupakan layanan yang diberikan kepada pelanggan IndiHome Fiber, agar selalu bisa terkoneksi dengan mudah dan murah melalui akses internet wifi cepat ke jaringan @wifi.id di seluruh Indonesia secara otomatis (*seamless*).

4. IndiHome Telkomsel Mania

Indihome Telepon Mania adalah fasilitas yang diberikan kepada pelanggan Indihome untuk menelpon ke Telkomsel dengan lebih hemat.

5. IndiHome *Global Call*

Indihome *Global Call* adalah fitur yang disediakan untuk pelanggan yang akan menelpon ke luar negeri dengan lebih leluasa.

6. IndiHome *View*

IndiHome *view* merupakan layanan inovatif *live camera* di mana pengguna dapat menggunakan *live access* dan *recorded video* dengan proses instalasi yang sangat mudah menggunakan *plug & play IP-Cam*. Mengontrol rumah dari jauh menggunakan gadget (Android atau IOS) jadi lebih aman. Layanan "*Plug & Play IP Camera*" menggunakan PC/Notebook atau dengan gadget yang memanfaatkan teknologi *cloud service*.

7. IndiHome *Store*

IndiHome *Store* adalah toko online yang menawarkan pengalaman belanja *online* konten digital yang cepat, aman, dan nyaman dengan produk-produk dalam kategori mulai dari *games*, voucher, buku, musik, dan video.

1.1.2 Keunggulan *Triple Play* IndiHome

Secara umum IndiHome memiliki banyak keunggulan dari layanan *triple play*, antara lain (Indihome, 2019):

1. *Internet on Fiber* atau *High Speed Internet*

Layanan internet berkecepatan tinggi menggunakan *fiber optic* dari PT. Telkom Indonesia yang memiliki keunggulan yaitu:

a. Lebih cepat

Fiber optik mampu mentransfer data (*bandwidth*) hingga ratusan Mbps (jauh lebih cepat dibandingkan kabel coax atau copper).

b. Lebih stabil

Kecepatan fiber optik jauh lebih stabil dibandingkan coax atau copper pada saat dilakukan *sharing* (akses internet secara bersamaan).

c. Lebih handal

Fiber optik lebih tahan dalam kondisi cuaca apapun seperti serangan petir dan gangguan electromagnet dibandingkan kabel coax atau copper. Sehingga komputer menjadi lebih aman.

d. Lebih canggih

Fiber optik merupakan teknologi penghantaran data tercanggih dan terbaru yang digunakan dalam layanan *fixed broadband*.

COAX ATAU COPPER		FIBER OPTIK	
Bandwidth	✓ Up to 5 Mbps	Bandwidth	✓ Up to 100 Mbps
Kestabilan	X Cukup stabil	Kestabilan	✓ Sangat stabil
Perawatan	X Perlu perawatan berkala	Perawatan	✓ Tidak Perlu perawatan berkala
Ketahanan	X Terganggu gelombang elektromagnetik	Ketahanan	✓ Tidak terganggu gelombang elektromagnetik
Keamanan	X Tidak aman dari serangan Petir	Keamanan	✓ Aman dari serangan petir

Gambar 1.2 Perbedaan daya hantar data antara Fiber Optik dan Coax

Sumber : (Indihome, 2019)

2. UseeTV

Layanan televisi dalam IndiHome adalah televisi interaktif dan *personalized* berteknologi internet *protocol* yang dilengkapi fitur-fitur unggulan yaitu :



Gambar 1.3 Fitur-fitur UseeTV

Sumber : (Indihome, 2019)

3. Layanan komunikasi telepon dengan keunggulan biaya yang lebih murah dan kualitas suara yang jernih. Paket telepon rumah IndiHome menawarkan gratis menelpon 1000 menit lokal atau interlokal.

1.1.3 Keunggulan Fiber Optik

Perbandingan keunggulan penggunaan fiber optik dibandingkan dengan jenis kabel yang lain adalah sebagai berikut:

1. *Asymmetric Digital Subscriber Line (ADSL)*

Layanan ADSL menggunakan kabel tembaga di saluran telepon standar untuk memberikan akses internet dengan kecepatan yang berbeda-beda tergantung pada tingkat pelayanan. Ini yang tertua dari tiga pilihan dan sangat cocok untuk kebanyakan pengguna di rumah. Ini sering lebih murah daripada kabel, lebih dapat diandalkan dibandingkan layanan satelit, dan membuat *dial up* terlihat seperti bekicot-mail; tidak ada perbandingan. Untuk keperluan belanja rumah atau kantor kecil dengan hanya beberapa komputer, untuk bisnis yang tidak memerlukan banyak *file* besar untuk di-upload atau dikirim melalui email, maka ADSL dapat menjadi solusi ekonomis. Kecepatan *download* sekitar 7 Mbps, dan kecepatan *upload* rata-rata sekitar 640 Kbps.

2. Kabel

Kabel disalurkan melalui kabel coaxial yang memberikan sinyal televisi pelanggan. Salah satu kelemahan penting untuk kabel adalah keamanan. Koneksi internet kita, dan orang-orang di sekitar kita, dijalankan melalui jalur yang sama. Ini tidak benar bagi ADSL, yang merupakan *dedicated line*. Kabel adalah pilihan yang jauh lebih cepat dari ADSL, kecepatan internet berkisar dari 3 hingga 10 Mbps. Umumnya, semakin cepat kecepatan, semakin tinggi biaya.

3. Fiber Optik

Serat optik jauh lebih unggul dalam hal kecepatan, transfer data, dan kejelasan, sehingga lebih fleksibel untuk jenis tambahan data, seperti suara dan transmisi video. Serat optik lebih tipis, lebih ringan dan lebih tahan lama dibandingkan dengan jenis-jenis kabel yang lain, yang membuatnya lebih tahan terhadap elemen. Konduktornya adalah kaca, yang tidak menghantarkan listrik, sehingga badai petir tidak akan menyebabkan gangguan yang dialami pada garis telepon, satelit dan TV kabel, maupun ADSL.

Koneksi internet akan stabil di hampir semua kondisi cuaca. Dan karena serat optik membutuhkan begitu sedikit perawatan, harga serat optik umumnya lebih murah dari kabel dan sebanding dengan ADSL (Cyberlink, 2007).

1.2 Latar Belakang Masalah

Pada saat ini, perkembangan teknologi meningkat dengan sangat cepat sehingga mengakibatkan persaingan yang sangat ketat. Dalam bidang telekomunikasi, PT Telekomunikasi Indonesia Tbk., atau selanjutnya dalam penelitian ini disebut dengan PT Telkom, terus berkembang agar dapat menghadapi persaingan ini. Melalui produk IndiHome, sebagai satu-satunya produk PT Telkom saat ini, diharapkan mampu menjawab solusi bagi pelanggan serta mempertahankan dan meningkatkan jumlah pelanggan baru untuk PT Telkom. Tentunya PT Telkom tidak ingin pelanggan mereka yang ada selama ini, tidak lagi menjadi pelanggan mereka karena adanya produk IndiHome.

Di provinsi Maluku sendiri, IndiHome sudah ada sejak tahun 2015. Produk ini menggantikan produk Speedy dari PT Telkom. Namun pertumbuhan IndiHome di provinsi Maluku sendiri sampai saat ini belum mencapai 50% pelanggan Telkom. Ada banyak pelanggan Telkom yang belum mau atau tidak mau menggunakan produk ini.