

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Kepuasan pelayanan jasa dalam era globalisasi saat ini dapat meningkatkan kualitas perusahaan di pasaran dan meraih pangsa pasar sehingga perusahaan dapat bersaing dengan perusahaan bidang pelayanan lainnya. Kualitas pelayanan merupakan hal yang terpenting dan perlu diperhatikan. Pemberian pelayanan yang baik dan *professional* akan memberikan kepuasan dan menciptakan loyalitas pada konsumen. Kepuasan konsumen adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen (Zeithaml dan Bitner, 2000:75). Jika kinerja tidak sesuai harapan maka konsumen akan tidak puas dan jika kinerja sesuai harapan maka konsumen akan puas. Tujuan perusahaan yaitu memberikan kepuasan kepada para konsumen dan langsung tergantung penilaian oleh konsumen terhadap pelayanan yang diberikan.

PT. Telekomunikasi Indonesia *International* (Telin) didirikan pada tahun 2007 merupakan anak perusahaan dari PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom) yang berpusat di Jakarta. Telin merupakan perusahaan penyedia pelayanan telekomunikasi dan jaringan milik negara terbesar di Indonesia yang menawarkan pelayanan suara internasional berkualitas tinggi, pelayanan data, dan solusi bisnis yang ditunjukkan untuk konsumen *wholesale*, *enterprise*, pemain digital, dan ritel yang beroperasi di Indonesia, Timor Leste, Singapura, Hongkong, Australia, Malaysia, Taiwan, Amerika Serikat, Myanmar. PT. Telekomunikasi Indonesia *International* (Telin) sebagai salah satu perusahaan penyedia pelayanan telekomunikasi berskala internasional perlu menjaga serta meningkatkan kualitas pelayanannya agar mendapatkan kepuasan konsumen yang menjadi salah satu tujuan utama dari berbagai strategi yang dilakukan oleh perusahaan.

Saat ini, perusahaan berlomba-lomba melakukan berbagai inovasi kreatif untuk memenangkan kepuasan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Faktor kebutuhan konsumen dapat berupa *mean time to installation* (MTTI) yang tinggi dan *mean time to repair* (MTTR) yang rendah

sesuai dengan *Operational Metric*. Parameter *operational metric* didokumentasikan ke dalam BUD / BUS sesuai gangguan dan penanganannya yang berlaku satu laporan gangguan setiap konsumen. Berikut merupakan kondisi kesenjangan persentasi *operational metric* pada tahun 2020:

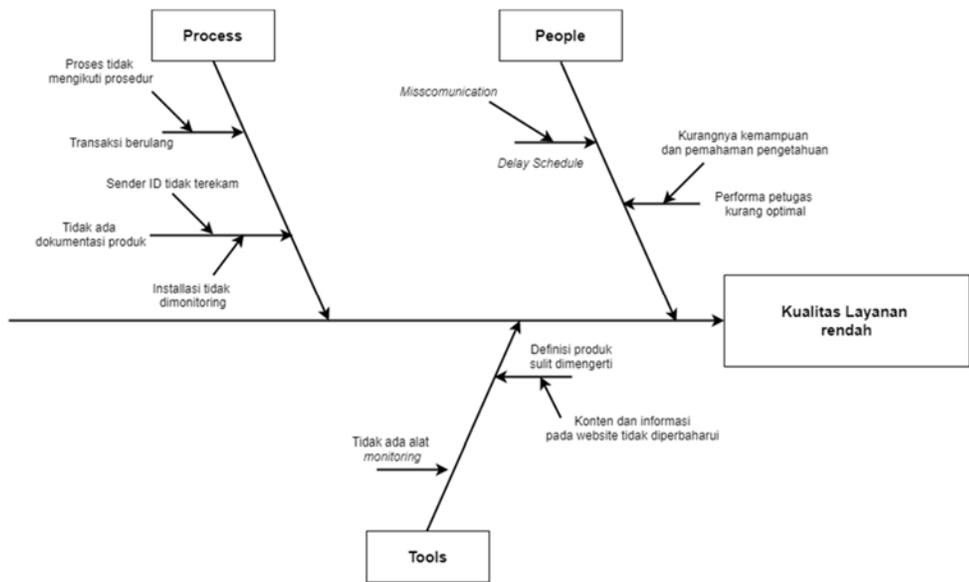
Tabel I-1 *Operasional Metric*
Sumber (NPS Survey CFU WIB 2020)

BUD / BUS	MTTI (<i>days</i>)			MTTR (<i>days</i>)		
	<i>Target</i>	<i>Actual</i>	<i>Achievement</i>	<i>Target</i>	<i>Actual</i>	<i>Achievement</i>
DWS	14	11,58	117,3%	4	5,51	62,4%
Telin	35	2,23	193,6%	3,5	0,69	180,4%
Mitratel	120	117	102,5%	6	3,87	135,4%
Telkom Infra	105	133,78	72,6%	4	1,13	171,7%

Pada tabel I-1 *Operasional Metric* dapat dilihat terdapat target penanganan terpenuhi, penanganan yang terpenuhi (*actual*) dan persentase penanganan yang terpenuhi (*achievement*). Dari MTTI tahun 2020, Perusahaan Telin menargetkan sebesar 35 hari instalasi dengan *actual* instalasi sebesar 2,23 hari dan persentase penanganan instalasi yang didapatkan sebesar 193,6%. Kemudian, untuk MTTR tahun 2020, Perusahaan Telin menargetkan sebesar 3,5 hari penanganan gangguan dengan *actual* penanganan gangguan 0,69 hari dan persentase penanganan didapatkan sebesar 180,4%.

Pemenuhan MTTI dan MTTR merupakan kebutuhan konsumen dan kewajiban perusahaan untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Jika tidak terpenuhi maka dapat menyebabkan tingkat kepuasan konsumen menjadi rendah sehingga berdampak buruk bagi perusahaan. Jika suatu perusahaan dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang baik dan memenuhi harapan konsumen maka perusahaan telah memuaskan pelanggannya dan dapat juga disebut perusahaan yang berkualitas.

Domain dalam dikelompokkan menjadi tiga sub *domain* yaitu *people*, *process* dan *tools*. Permasalahan kualitas pelayanan dapat dikelompokkan pada empat sub *domain* tersebut sesuai dengan sudut pandang *internal* yang bisa didapatkan dari hasil observasi dan wawancara. Berikut merupakan penjelasan masing-masing *domain* pada grafik *fishbone* pada Gambar I-1:



Gambar I-1 *Fishbone Diagram*

1. *People*

Faktor manusia menjadi faktor permasalahan dalam *domain people* yang dapat menyebabkan permasalahan penanganan pelayanan gangguan. Beberapa hal yang menjadi faktor permasalahan sebagai berikut:

- a. Kemampuan memahami teknis dan pengetahuan yang kurang menyebabkan adanya perbedaan proses analisis dalam pelayanan. Hal ini dapat menyebabkan waktu pelayanan lebih lama sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan.
- b. Lamanya pengalaman dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, jika tingkat pengalaman lebih lama maka menangani pelayanan konsumen lebih cepat dan mempengaruhi waktu pelayanan.
- c. Komunikasi dengan konsumen dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dikarenakan informasi keluhan konsumen dapat diterima dengan baik. Jika komunikasi dengan konsumen tidak berjalan dengan lancar (terdapat *misscommunication*) maka akan mempengaruhi kualitas pelayanan.

2. *Process*

Faktor proses menjadi faktor permasalahan dalam *domain process* yang dapat menyebabkan permasalahan penanganan pelayanan gangguan. Beberapa hal yang menjadi faktor permasalahan sebagai berikut:

- a. Proses penanganan pelayanan gangguan tidak mengikuti prosedur yang telah ditetapkan menyebabkan waktu pelayanan lebih lama dikarenakan prosedur penanganan tidak berurut dan berulang-ulang. Hal ini dapat mempengaruhi kualitas pelayanan perusahaan.
- b. Sender ID tidak terekam dan tidak adanya *monitoring* saat instalasi menyebabkan dokumentasi produk tidak terekam.

3. *Tools*

Faktor alat menjadi faktor permasalahan dalam *domain tools* yang dapat menyebabkan permasalahan penanganan pelayanan gangguan. Beberapa hal yang menjadi faktor permasalahan sebagai berikut:

- a. Tidak terdapat proses monitoring sehingga dapat menyebabkan rendahnya pelayanan kualitas.
- b. Konten dan informasi pada *website* tidak diperbaharui menyebabkan konsumen sulit mengerti tentang informasi produk yang terbaharui.

Tugas akhir ini berdasarkan profil *SERVQUAL* yang digunakan untuk mengetahui penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Telekomunikasi *International* (Telin) serta mengetahui nilai kemungkinan konsumen membeli kembali atau merekomendasikan langsung kepada orang lain dengan metode *Net Promoter Score*. Oleh karena itu, dilaksanakanlah tugas akhir mengenai **PERANCANGAN PROSES MONITORING INSTALASI DAN AKTIVASI PADA PELAYANAN TRAFFIC INTERNET BERDASARKAN PROFIL *SERVQUAL* DI PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA INTERNATIONAL (TELIN).**

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan permasalahan untuk tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen saat ini terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia *International* (Telin)?
2. Bagaimana mengidentifikasi aspek pelayanan yang masih rendah terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia *International* (Telin)?
3. Bagaimana rancangan perbaikan pelayanan yang dapat dilakukan PT. Telekomunikasi Indonesia *International* (Telin) untuk meningkatkan kepuasan konsumen?

I.3 Tujuan Tugas Akhir

Adapun uraian tujuan tugas akhir yang ingin dicapai dari tugas akhir yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen saat ini terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia *International* (Telin).
2. Mengidentifikasi aspek pelayanan yang masih rendah terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia *International* (Telin).
3. Merancang perbaikan pelayanan yang dapat dilakukan PT. Telekomunikasi Indonesia *International* (Telin) untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

I.4 Batasan Tugas Akhir

Batasan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Responden tugas akhir yaitu Perusahaan Telin *Domestic* dan Perusahaan Telin *Global*.
2. Data hasil survei kepuasan konsumen dilakukan pada tahun 2019-2020.
3. Data pelayanan *traffic internet* instalasi dan aktivasi.

I.5 Manfaat Tugas Akhir

Manfaat yang diberikan dari tugas akhir adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui perusahaan dapat menerapkan dan menjadikan bahan pertimbangan dalam hal kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen.
2. Perusahaan dapat menemukan strategi terhadap meningkatkan kepuasan konsumen yang akan datang.

3. Pelayanan jasa dapat di *monitoring* dengan mudah oleh perusahaan.

I.6 Sistematika Penulisan

Tugas akhir ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Pada bab pendahuluan berisi mengenai penjelasan latar belakang bahasan tugas akhir yakni mengenai gambaran umum permasalahan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada para konsumen. Pada bab ini memaparkan rumusan masalah seperti kurangnya pelayanan yang diberikan, kinerja pelayanan yang diberikan dan keluhan yang disampaikan oleh konsumen sesuai dengan informasi yang didapat. Selain itu terdapat tujuan tugas akhir, batasan masalah, manfaat tugas akhir serta sistematika penulisan yang menjadi fokus bahasan yang ingin dicapai penulis dalam penulisan tugas akhir secara sistematis.

Bab II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini terdapat landasan teori berisi uraian teori-teori yang akan digunakan dan berhubungan dengan permasalahan dari tugas akhir ini meliputi penjabaran metode *Service Quality* yang bertujuan dapat mengidentifikasi kinerja pelayanan untuk merancang langkah perbaikan peningkatan pelayanan yang diberikan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia *International (Telin)* terhadap pelayanan *Traffic Internet*. Sumber landasan teori diambil dari referensi buku, jurnal serta tugas akhir yang berhubungan dengan topik tugas akhir penulis.

Bab III Sistematika Penyelesaian Masalah

Pada bab ini tugas akhir berisi mengenai langkah-langkah tugas akhir dan pemecahan masalah tugas akhir berhubungan dengan tingkat kualitas dan kinerja pelayanan dengan metode profil *SERVQUAL* berguna untuk menjadi panduan dalam tugas akhir. Metode ini

dimulai dari persiapan awal tugas akhir, tempat dan waktu tugas akhir, metode pengumpulan data dan pengambilan data, jenis dan sumber data, populasi sampel, metode analisis dan definisi operasional, persiapan tugas akhir, kualitas pelayanan, pengolahan data, analisis permasalahan hingga kesimpulan dan saran yang diberikan kepada perusahaan.

Bab IV Perancangan Sistem Terintegrasi

Pada bab ini seluruh kegiatan dalam rangka perancangan usulan perbaikan untuk penyelesaian masalah dapat ditulis di bab ini. Kegiatan yang dilakukan dapat berupa pengumpulan dan pengolahan data, pengujian data, dan perancangan usulan perbaikan.

Bab V Analisa Hasil dan Evaluasi

Pada bab ini disajikan analisa dan pengujian hipotesis dari perancangan usulan perbaikan yang dirancang. Analisa yang terdiri yaitu validasi atau verifikasi hasil dari tugas akhir, sehingga hasil tersebut apakah telah benar-benar menyelesaikan masalah atau meminimalisasikan nilai kesenjangan (*gap*).

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini dijelaskan kesimpulan dari hasil tugas akhir yang dilakukan serta jawaban dari pertanyaan tugas akhir yang disajikan di pendahuluan. Saran perbaikan kualitas pelayanan untuk perusahaan.