

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.

### 1.1.1 Profil Perusahaan.

PT Smartfren merupakan gabungan beberapa perusahaan telekomunikasi. Sebelumnya, PT Smartfren bernama PT Mobile-8 Telecom Tbk. PT Mobile-8 Telecom Tbk berdiri pada tahun 2002. Pada tahun 2003, perusahaan melakukan akuisisi terhadap dua perusahaan operator seluler yaitu Komselindo dan Metrosel. Setelah itu, perusahaan mulai menyediakan layanan jasa telepon seluler berbasis teknologi CDMA. (*Annual Report PT Smartfren Telecom Tbk. 2013 halaman 4*)

Perusahaan mengeluarkan layanan pra bayar yang bernama “Fren” pada tahun 2003 dan layanan pasca bayar pada April 2004. Kedua layanan ini berjalan pada teknologi CDMA 2000-1x. Setelah itu, perusahaan mengakuisisi operator telepon seluler yaitu Telesera. Perusahaan yang merupakan gabungan dari tiga operator seluler tersebut mengubah basis sistem telekomunikasi dari sistem seluler analog menjadi sistem seluler digital CDMA. (*Annual Report PT Smartfren Telecom Tbk. 2013 halaman 4*)

Pada tahun 2006, perusahaan mengeluarkan layanan teknologi 3G melalui CDMA EV-DO dan mencatatkan saham perdananya ke dalam Bursa Efek Jakarta. Perusahaan mengeluarkan FWA (*Fixed Wireless Access*) pada tahun 2008 dan menggarap layanan *mobile data* pada tahun 2009. (*Annual Report PT Smartfren Telecom Tbk. 2013 halaman 4*)

Pada tahun 2011, perusahaan melakukan aksi korporasi penting. Hal itu ditunjukkan perusahaan dengan meningkatkan modal, baik yang ditempatkan maupun yang disetor penuh. Tindakan tersebut bertujuan untuk mengakuisisi PT Smartel Telecom Tbk. Setelah itu, perusahaan mengubah namanya dari PT Mobile-8 Telecom Tbk. menjadi PT Smartfren Telecom Tbk. (*Annual Report PT Smartfren Telecom Tbk. 2013 halaman 5*)



**Gambar 1.1**

**Gabungan Smart dan Fren Menghasilkan Logo Smartfren.**

*Sumber : Annual Report PT Smartfren Telecom Tbk. 2012 halaman 6.*

Pada Tahun 2011, PT Smartfren meluncurkan layanan *mobile broadband* dengan teknologi CDMA EV-DO Rev. B. Layanan tersebut menyediakan akses internet super cepat dengan kecepatan *download* mencapai 14,7 Mbps. Oleh karena itu, PT Smartfren mengkampanyekan *tag line* yaitu “*i hate slow*” dengan Mr. Kwik sebagai maskotnya. (*Annual Report* PT Smartfren Telecom Tbk. 2013 halaman 5)



**Gambar 1.2**

**Mr. Kwik dan Media Komunitas “*I Hate Slow*”.**

*Sumber : www.smartfren.com*

PT Smartfren mencatatkan jumlah pelanggannya pada tahun 2013 mencapai 11,3 juta. Angka tersebut terdiri dari dari pelanggan prabayar dan pascabayar.

Keterangan	2011	2012	2013	Description
Pelanggan (dalam ribuan)				Subscribers (in thousand)
Paskabayar	196	194	152	Postpaid
Prabayar	7.451	10.802	11.180	Prepaid
Jumlah	7.647	10.996	11.332	Total

**Gambar 1.3**

**Tabel Jumlah Pelanggan Smartfren Tahun 2013.**

*Sumber : Annual Report* PT Smartfren Telecom Tbk. 2013 halaman 12.

### 1.1.2 Visi dan Misi.

Visi dan misi PT Smartfren yang terdapat pada *Annual Report* PT Smartfren Telecom Tbk. 2013 halaman 3 dan 21 adalah;

1. Visi

*“To become leading operators that provides sustainable return to all stakeholders.”*

2. Misi

*“To provide best value-for-money data and voice service propositions to our subscribers while maintaining technological leadership and excellent customer experience.”*

### 1.1.3 Bidang Usaha.

PT Smartfren merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang usaha telekomunikasi.

Dalam jutaan Rupiah	2012	2013	In million Rupiah
<b>Jasa Telekomunikasi</b>			<i>Telecommunication Services</i>
Data	1.229.512	1.818.342	<i>Data</i>
Percakapan	217.530	322.135	<i>Voice</i>
Pesan Singkat	84.052	152.086	<i>Short Message Service (SMS)</i>
Abonemen	17.277	22.428	<i>Monthly Service Charges</i>
Lain-lain	28.454	23.192	<i>Others</i>
<b>Subjumlah</b>	<b>1.576.825</b>	<b>2.338.183</b>	<b><i>Subtotal</i></b>
<b>Jasa Interkoneksi</b>			<i>Interconnection Services</i>
Domestik	60.073	79.468	<i>Domestic</i>
Jelajah Internasional	12.268	11.207	<i>International Roaming</i>
<b>Subjumlah</b>	<b>72.341</b>	<b>90.675</b>	<b><i>Subtotal</i></b>
<b>Pendapatan Usaha - Bersih</b>	<b>1.649.166</b>	<b>2.428.858</b>	<b><i>Net Operating Revenue</i></b>

**Gambar 1.4**

### **Pendapatan Usaha PT Smartfren.**

*Sumber : Annual Report PT Smartfren Telecom Tbk. 2013 halaman 36.*

Gambar 1.4 menunjukkan pendapatan terbesar terdapat pada layanan data Smartfren *Mobile Broadband* sebesar Rp 1,8 T.

### 1.1.4 Produk Perusahaan.

Setelah kampanye “*i hate slow*” pada tahun 2011, perusahaan gencar meluncurkan produk-produk yang mengusung Smartfren *Mobile Broadband* dengan teknologi CDMA EV-DO. (*Annual Report PT Smartfren Telecom Tbk. 2013 halaman 6*).

Produk-produk dari PT Smartfren Telecom Tbk. seperti yang terdapat pada [www.smartfren.com](http://www.smartfren.com) adalah;

1. Kartu Smartfren.
  - a. Prabayar.
  - b. Pascabayar.
2. Kartu Ummat.
3. Perangkat Seluler.
  - a. *Smartphone* seri Andromax.
  - b. *HTC Desire*
  - c. *Tablet* seri Andromax
4. Basic Phone
  - a. Xstream

- b. Hape Jambu
- c. Fixed Wireless Phone

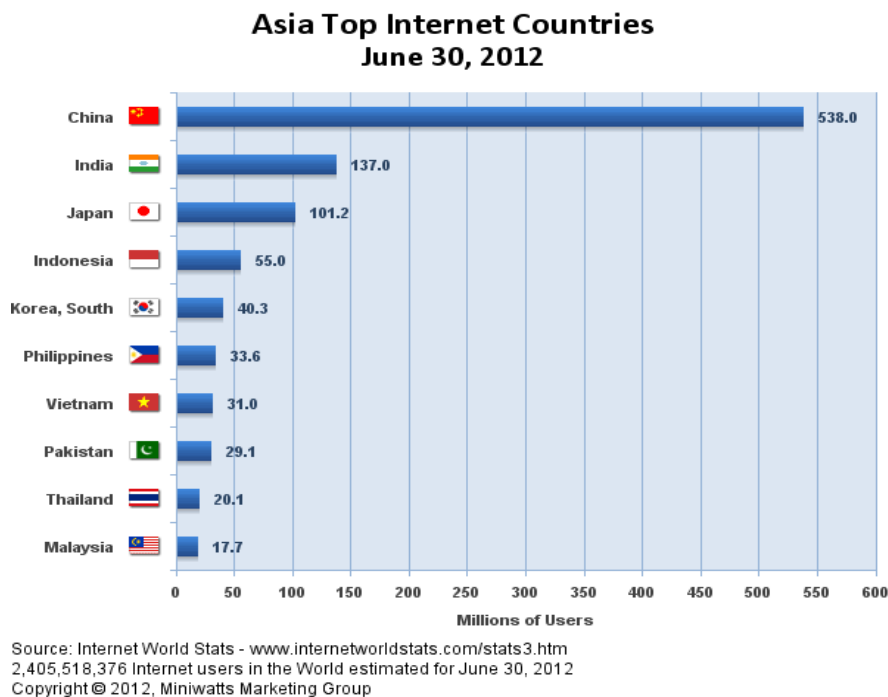
5. Modem + Router

**1.2 Latar Belakang.**

Dewasa ini, masyarakat mengalami perubahan gaya hidup yang menuntut internet sebagai kebutuhan dasar. Internet merupakan kebutuhan masyarakat untuk memperoleh informasi dengan mudah dan melakukan komunikasi tanpa dibatasi oleh faktor geografis. Hal ini diterangkan oleh Setiaputra dalam Wibisono dan Gunadi (2008:vii).

Jumlah pengguna internet di dunia per Juni 2013 mencapai angka 2,8 milyar. Hal ini menunjukkan peningkatan sebesar 16,6% terhitung dari Juni 2012 sampai Juni 2013. Data tersebut diungkapkan oleh organisasi internasional yang bergerak dalam *IT Innovation* yang bernama SogetiLabs. ([www.labs.sogeti.com/the-new-faces-of-internet-part-1](http://www.labs.sogeti.com/the-new-faces-of-internet-part-1))

Indonesia adalah negara keempat terbesar di Asia dengan jumlah 55 juta pengguna internet per kuartal dua tahun 2012. Hal itu bisa dilihat di [www.internetworldstats.com](http://www.internetworldstats.com).



**Gambar 1.5**

**Jumlah Pengguna Internet Di Dunia Tahun 2012.**

Sumber : [www.internetworldstats.com](http://www.internetworldstats.com).

Riset MarkPlus *Insight* menyebutkan bahwa pada tahun 2013 sebanyak 74,57 juta penduduk Indonesia merupakan pengguna internet. Hal ini menunjukkan kenaikan sebesar 22% dari tahun sebelumnya. Sedangkan APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) bersama BPS (Balai Pusat Statistik) mengungkapkan bahwa jumlah pengguna internet di Indonesia tahun 2013 mencapai 71,19 juta. ([www.harianti.com/survei-bps-jumlah-pengguna-internet-indonesia-tahun-2013/](http://www.harianti.com/survei-bps-jumlah-pengguna-internet-indonesia-tahun-2013/))

Melihat peluang besarnya jumlah pengguna internet di Indonesia, banyak perusahaan yang menyediakan layanan internet. Beberapa perusahaan itu adalah PT Indonesia Satellite Corporation, PT Excelcomindo Pratama Tbk., PT Hutchinson CP Telecommunication, PT Natrindo Telepon Seluler, dan PT Telekomunikasi Seluler. Perusahaan-perusahaan tersebut menggunakan teknologi GSM. Sedangkan perusahaan-perusahaan lain seperti PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. dengan merek Flexi, PT Bakrie Telecom Tbk. dengan merek Esia, PT Indonesia Satellite Corporation dengan merek StarOne, dan PT Smartfren Telecom Tbk. adalah perusahaan-perusahaan yang menggunakan teknologi CDMA. Meskipun perusahaan-perusahaan tersebut berbeda *platform* teknologi, mereka saling bersaing dalam menyediakan layanan internet yang terbaik. Salah satu layanan internet yang ditawarkan adalah *mobile broadband*. ([www.idx.co.id/%2FPortals%2F0%2FStaticData/](http://www.idx.co.id/%2FPortals%2F0%2FStaticData/))

Situs [www.akamai.com](http://www.akamai.com) menyebutkan bahwa pertumbuhan tingkat *broadband* di Indonesia mencapai kecepatan akses rata-rata 1,7 Mbps per 2013. Hal itu tergolong tinggi. *World Broadband Commission* menerangkan bahwa Indonesia adalah negara ke-41 jumlah pengguna *mobile broadband* terbesar tahun 2013 dan merupakan salah satu negara dengan pertumbuhan *broadband* tertinggi di dunia. ([www.broadbandcommission.org/report2/overview.pdf](http://www.broadbandcommission.org/report2/overview.pdf))

PT Smartfren dengan *tagline* “*i hate slow*” menyediakan layanan data melalui Smartfren *Mobile Broadband* teknologi CDMA EV-DO Rev. B dengan kecepatan akses data sampai 14,7 Mbps. Teknologi CDMA EV-DO Rev. B disetarakan dengan teknologi 3,5 G pada GSM. Dengan berbekal teknologi tersebut, Smartfren bersiap untuk menghadapi persaingan *mobile broadband* dengan pesaing, baik di GSM maupun di CDMA. (*Annual Report* PT Smartfren Telecom Tbk. 2013 halaman 5)

PT Smartfren mempunyai jumlah pelanggan sebesar 11,5 juta tahun 2013, dimana 5 juta diantaranya adalah pelanggan *mobile broadband*. Hal ini diungkapkan oleh CTO (*Chief Technology Officer*) Smartfren, Merza Fachys lewat Kompas Tekno pada Selasa 26 Maret 2013. ([www.tekno.kompas.com/read/2013/03/26/1317204/](http://www.tekno.kompas.com/read/2013/03/26/1317204/))

PT Smartfren mengalami banyak keluhan dari para pelanggan *Mobile Broadband* pada tahun 2013. YLKI (Yayasan Layanan Konsumen Indonesia) menerangkan lewat Tempo Bisnis pada tanggal 2 Mei 2013 bahwa Smartfren diduga melanggar UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan UU No. 36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi. YLKI juga mengatakan terdapat 143 pengaduan konsumen Smartfren pada bulan Mei 2013, dimana 106 diantaranya adalah terputusnya koneksi internet dan gagalnya layanan data internet. ([www.tempo.co/read/news/2013/05/02/](http://www.tempo.co/read/news/2013/05/02/))

Pada tahun 2013, PT Smartfren Telecom Tbk. mengalami kerugian sebesar Rp 2,4 T. Hal ini ditunjukkan pada *Annual Report* PT Smartfren Telecom Tbk. 2013 halaman 10. Perusahaan Smartfren dihadapkan pada perbaikan dan peningkatan kualitas layanan *mobile broadband* yang optimal untuk mengatasi berbagai keluhan pelanggan. Hal tersebut harus dilakukan oleh PT Smartfren walaupun PT Smartfren mengalami kerugian usaha pada tahun 2013.

Berdasarkan pada permasalahan tersebut, penelitian perlu dilakukan untuk menemukan pemecahan terhadap masalah yang dihadapi oleh PT Smartfren. Oleh karena itu, penelitian ini mempunyai judul “Peningkatan Kualitas Layanan Smartfren Mobile Broadband dengan Menggunakan Metode QFD (*Quality Function Deployment*).”

### **1.3 Rumusan Masalah.**

Berdasarkan uraian bagian latar belakang, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah;

1. Apa saja yang menjadi keinginan pelanggan (*customer wants*) Smartfren *Mobile Broadband*?
2. Apa saja kemampuan Smartfren *Mobile Broadband* (*hows*) dalam memenuhi keinginan pelanggan?
3. Bagaimana kualitas layanan Smartfren *Mobile Broadband* jika dibandingkan dengan pesaingnya?
4. Apa saja peningkatan kualitas layanan Smartfren *Mobile Broadband* yang dapat memenuhi keinginan pelanggan?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah;

1. Mengetahui keinginan pelanggan Smartfren *Mobile Broadband*.
2. Mengetahui kemampuan Smartfren *Mobile Broadband* dalam memenuhi keinginan pelanggan.
3. Mengetahui kualitas layanan Smartfren *Mobile Broadband* jika dibandingkan dengan pesaingnya.
4. Mengidentifikasi peningkatan kualitas layanan Smartfren *Mobile Broadband* yang dapat memenuhi keinginan pelanggan.

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan kegunaan yaitu;

1. Kegunaan Teoritis.
  - a. Peneliti mampu mengaplikasikan ilmu dan pengetahuan yang didapatkan dari aktivitas perkuliahan ke dalam kondisi sesungguhnya di lapangan sehingga bisa meningkatkan pemahaman peneliti.
  - b. Penelitian ini bisa memberikan bahan referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya tentang peningkatan kualitas layanan dengan menggunakan metode QFD.
2. Kegunaan Praktis
  - a. Penelitian ini bisa memberikan bahan masukan kepada PT Smartfren Telecom Tbk. dalam menentukan kebijakan dan strategi Smartfren *Mobile Broadband*.
  - b. Penelitian ini bisa memberikan pengetahuan dan saran kepada pelanggan Smartfren dalam menggunakan Smartfren *Mobile Broadband*.

## **1.6 Sistematika Penulisan Penelitian.**

Penelitian ini ditulis dalam lima bab dimana masing-masing bab terdiri dari sub-sub bab yang saling berkaitan satu sama lain. Hal ini untuk memberikan gambaran umum penelitian. Penelitian ini ditulis secara sistematis dengan format sebagai berikut;

### **1. BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan gambaran umum objek yang diteliti, latar belakang permasalahan, perumusan masalah, dan juga sistematika penulisan penelitian.

### **2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan dengan jelas, ringkas, dan padat tentang hasil kajian kepustakaan penelitian untuk dijadikan dasar penulisan kerangka pemikiran dan penyusunan hipotesis. Kajian kepustakaan mencakup teori-teori yang sudah baku di buku-buku teks, jurnal, disertasi, tesis, skripsi, dan lain-lain.

### **3. BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menyajikan pendekatan metode dan teknik yang digunakan dalam penelitian. Pendekatan metode dan teknik berguna untuk pengumpulan dan analisis data.

### **4. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan dalam analisis dan pengolahan data.

### **5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menyajikan penafsiran analisis hasil penelitian dalam bentuk kesimpulan. Selain itu, peneliti juga merumuskan pemecahan masalah dalam bentuk saran.