

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Era globalisasi dan teknologi informasi menciptakan ancaman sekaligus peluang bagi suatu negara. Dalam abad ini, informasi merupakan senjata ampuh yang paling dominan dalam memenangkan kompetisi. Tanpa adanya informasi yang dibutuhkan, akan sangat sulit bagi seorang pengambil keputusan untuk menentukan langkah apa yang akan diambilnya. Kelambatan dalam pengambilan keputusan dapat menyebabkan hilangnya suatu kesempatan (*opportunity lost*). Oleh karena itu, informasi yang dibutuhkan seseorang pengambil keputusan harus tersedia secara cepat, tepat dan akurat.

Saat ini perkembangan bisnis telekomunikasi sebagai salah satu alat penyedia informasi sudah semakin tinggi. Turut andilnya swasta dalam menyediakan informasi merupakan kiat pemerintah dalam mempercepat terwujudnya peningkatan densitas telekomunikasi serta mengatasi masalah dana yang dibutuhkan. Peran swasta dalam pengelolaan telekomunikasi ini juga didasarkan atas UU No.3 Tahun 1989 tentang Telekomunikasi yang intinya membuka peluang bagi swasta nasional untuk turut andil dalam pengelolaan telekomunikasi.

Meningkatnya jumlah pesaing dari waktu ke waktu membawa akibat iklim persaingan bisnis telekomunikasi mulai bergeser ke tahap yang *interrupted* dan hingga saat ini sudah mencapai tahap yang *complicated* dimana pesaing sudah kuat, perubahan lingkungan berlangsung secara *continue*, pelanggan memiliki banyak pilihan karena informasi yang mudah didapat dan semakin transparan.

Bisnis telekomunikasi merupakan bisnis dengan teknologi yang sangat cepat berubah (*turbulent*). Oleh karena itu untuk dapat mempertahankan posisi sebagai *market leader*, perlu diciptakan kiat – kiat inovatif dari perkembangan

teknologi saat ini. Salah satu teknologi terbaru yang dikembangkan adalah VOIP (*Voice Over Internet Protocol*) yang dipergunakan PT Telkom dalam menunjang komunikasi internasional. Layanan VOIP ini diberi nomor akses 017 yang memiliki kemampuan dalam melayani percakapan telepon internasional via internet sehingga koneksitas berkomunikasi lebih murah.

Produk TELKOM Global 017 yang baru ini, telah tersedia di seluruh Indonesia, salah satunya di Divisi Regional V Jawa Timur. Divre V melaksanakan pelayanan ini melalui *Call Center* yang merupakan unit yang mempunyai wewenang dan tanggungjawab terhadap pengelolaan operasional, pemeliharaan dan pengembangan fungsi – fungsi pelayanan kepada pelanggan melalui berbagai media. Kemampuan dalam melayani pelanggan lebih ditonjolkan untuk memperkenalkan produk TELKOM Global 017.

Untuk dapat melakukan percakapan ke luar negeri, pelanggan dapat menggunakan layanan *Call Center* dengan mengakses jasa operator. Operator atau *Agent 100* ini melayani pelanggan Telkom Global 017 untuk melakukan percakapan internasional mulai awal April 2003. Selama 8 bulan kedepan, *Call Center* telah mendapatkan perolehan *Call Over* yang makin lama makin meningkat. Ini mengindikasikan kenaikan permintaan terhadap produk Telkom Global 017. Hal ini harus diikuti dengan peningkatan pelayanan dari *Call Center* untuk mengantisipasi permintaan di masa yang akan datang. Untuk itu, maka perlu dipikirkan penambahan kapasitas dalam mengantisipasi *Call Over* di masa yang akan datang.

Atas dasar diperlukannya penambahan kapasitas untuk mengantisipasi permintaan di masa yang akan datang, maka penulis melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kelayakan Penambahan Kapasitas Pelayanan Telkom Global 017 di Call Center Telkom Surabaya**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Tingkat pelayanan *Call Center* yang disediakan bergantung pada banyaknya pelanggan yang menggunakan produk Telkom Global 017. Untuk itu dibutuhkan *resources* yang harus dapat mendukung pelayanan tersebut. Pelanggan

yang menggunakan jasa operator akan bertambah banyak seiring dengan baiknya kualitas pelayanan yang disediakan. Untuk saat ini, peningkatan (*Call Over*) dirasa tidak seimbang dengan kapasitas pelayanan. *Loss Call* yang terjadi akan menyebabkan *service level* menjadi turun. *Service level* yang rendah dapat disebabkan oleh penugasan yang kurang optimal dalam menempatkan jumlah *agent* pada waktu tertentu serta jumlah perangkat yang kurang optimal dalam mendukung pelayanan. Hal ini dapat berdampak buruk apabila dalam tahun-tahun mendatang *service level* terus menurun dan tidak dapat ditanggulangi.

Oleh karena itu, penulis mengkaji jumlah *agent* yang diterapkan saat ini serta jumlah perangkat yang dibutuhkan untuk mencapai *service level* sebesar $\geq 92\%$ yang merupakan target perusahaan.

1.3 Pembatasan dan Asumsi

Adapun pembatasan masalah yang ingin ditetapkan agar tidak menyimpang dari *scope* penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan di *Call Center* Telkom Surabaya pada operator 100.
2. Dalam melakukan analisis kelayakan proyek ini digunakan 4 aspek analisis yang meliputi aspek pasar, aspek teknik, aspek finansial dan aspek sosial.
3. Tidak dilakukan perubahan jadwal *shift* kerja yang berlaku saat penelitian.

Adapun asumsi yang dipergunakan dalam penyusunan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Pola permintaan di masa yang akan datang mengikuti pola permintaan masa lalu.
2. Kondisi ekonomi dan keuangan nasional dalam periode pengkajian tidak mengalami perubahan dan gejolak yang berarti.

1.4 Perumusan Masalah

Adapun perumusan masalah yang ingin disampaikan pada pembuatan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah proyek penambahan kapasitas pelayanan Telkom Global 017 melalui operator 100 di *Call Center* Surabaya layak menurut aspek pasar?
2. Apakah proyek penambahan kapasitas pelayanan Telkom Global 017 melalui operator 100 di *Call Center* Surabaya layak menurut aspek teknik?
3. Apakah proyek penambahan kapasitas pelayanan Telkom Global 017 melalui operator 100 di *Call Center* Surabaya layak menurut aspek finansial?
4. Apakah proyek penambahan kapasitas pelayanan Telkom Global 017 melalui operator 100 di *Call Center* Surabaya layak menurut aspek sosial?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan melakukan penelitian ini sebagai tugas akhir adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui layak tidaknya proyek penambahan kapasitas pelayanan Telkom Global 017 melalui operator 100 di *Call Center* Surabaya menurut aspek pasar.
2. Untuk mengetahui layak tidaknya proyek penambahan kapasitas pelayanan Telkom Global 017 melalui operator 100 di *Call Center* Surabaya menurut aspek teknik.
3. Untuk mengetahui layak tidaknya proyek penambahan kapasitas pelayanan Telkom Global 017 melalui operator 100 di *Call Center* Surabaya menurut aspek finansial.
4. Untuk mengetahui layak tidaknya proyek penambahan kapasitas pelayanan Telkom Global 017 melalui operator 100 di *Call Center* Surabaya menurut aspek sosial.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan

Bab ini memberikan uraian menyeluruh yang mencakup latar belakang permasalahan, identifikasi permasalahan,

pembatasan masalah dan asumsi, perumusan masalah dalam bentuk pertanyaan – pertanyaan terstruktur kemudian tujuan penelitian dan terakhir sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi deskripsi dari teori – teori yang berhubungan langsung dengan materi tugas akhir ini, dimana teori – teori tersebut digunakan sebagai landasan dalam menganalisis dan memecahkan masalah yang sesungguhnya terjadi di lapangan.

BAB III Metodologi Penelitian

Bab ini berisi penjelasan mengenai prosedur penelitian yang harus ditempuh peneliti dalam melakukan tugas akhir ini.

BAB IV Pengumpulan Data

Pada bagian ini akan dikumpulkan data – data yang berkaitan dengan penelitian. Data yang dikumpulkan ada yang bersifat pelengkap dan yang merupakan data inti yang diperlukan dalam upaya memecahkan permasalahan yang diteliti oleh penulis.

BAB V Pengolahan data dan Analisis

Data yang telah dikumpulkan kemudian diolah sedemikian rupa menggunakan metode yang tepat untuk menyelesaikan permasalahan yang ada, kemudian dilakukan analisis pembahasan masalah secara mendalam.

BAB VI Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi beberapa hal yang dapat disimpulkan dari hasil analisis yang telah dilakukan dengan menjawab seluruh masalah yang telah dirumuskan dalam bab 1 dengan jelas dan ringkas. Setelah itu, penulis dapat memberikan saran – saran perbaikan untuk perusahaan dan saran untuk penelitian lanjutan.