

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

SPEEDY adalah layanan akses internet dengan kecepatan tinggi menggunakan teknologi ADSL (*Asymetric Digital Subscriber Line*), dan jaringan akses telepon pelanggan diubah menjadi jaringan *digital* berkecepatan tinggi, sehingga selain mendapatkan fasilitas telepon (*voice*), pelanggan juga dapat melakukan akses internet (*dedicated*) dengan kecepatan (*downstream*) yang tinggi (s/d 512 Kbps).

Beberapa perusahaan yang bergerak dibidang telekomunikasi dan informasi sedang mengembangkan beberapa sistem jaringan komunikasi dan sarana pendukung yang dapat bersaing dengan pihak pengelola jasa internet lainnya. Beberapa alat atau sarana informasi dan komunikasi yang mempunyai peranan besar pada saat ini di antaranya telepon kabel, telepon genggam dan jaringan internet yang tidak mempunyai jangkauan terbatas untuk menerima informasi dari mana saja. Kaum pekerja aktif sangat membutuhkan suatu sarana informasi yang dapat memiliki layanan cepat dalam memproses internet walaupun hanya dengan penggunaan perangkat komputer yang standar untuk memenuhi kebutuhan perusahaan-perusahaan. Hal ini telah dilakukan oleh PT Graha Informatika Nusantara (PT GRATIKA) yang merupakan anak perusahaan Yayasan Dana Pensiun Telkom dalam memenuhi kebutuhan konsumen untuk dapat memberikan jasa pelayanan yang sebaik-baiknya.

Permasalahan disebabkan kualitas pelayanan SPEEDY belum sepenuhnya sanggup memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen khususnya di kota Jakarta sendiri. Masalah ini yang menjadi pokok laporan penulis karena merasa tertarik dengan kualitas jasa yang disajikan oleh pihak pengelola SPEEDY di PT GRATIKA, di samping itu juga karena adanya hubungan dekat dengan pihak pengelola sehingga dapat memberikan kemudahan untuk

memperoleh informasi yang dibutuhkan.

Hal ini disebabkan karena pihak perusahaan memiliki keterbatasan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan konsumen dan ditambah lagi saingan yang begitu ketat antara *provider* internet dalam negeri. Kenyataan yang ada antara rencana dengan keadaan lapangan menyatakan bahwa hingga saat ini para pengguna jasa pelayanan SPEEDY belum berkembang lebih luas dari target yang diharapkan, karena persaingan yang begitu besar dari beberapa *provider* internet, baik yang menggunakan *system dial-up* maupun jaringan *cable*, yang dapat menjangkau kawasan perumahan sebagai penggunaan internet pribadi dengan harga yang jauh lebih murah.

Lokasi penyebaran pelayanan SPEEDY yang sudah dipenuhi selama ini yaitu di Jakarta dan Surabaya kemudian akan menyusul di Semarang dan di Bandung dengan target rencana pemasaran SPEEDY kedepan adalah sebanyak 150 ssl per bulan. SPEEDY dan telkomnet instant sendiri memiliki beberapa perbedaan diantaranya adalah, Telkomnet *instant* merupakan layanan internet dengan menggunakan *dial up* dan digunakan untuk membangun sambungan telepon tidak dapat dilakukan (koneksi) secara bersamaan. Lain halnya dengan SPEEDY dimana sambungan internet dan sambungan telepon dapat digunakan dalam waktu yang bersamaan dengan menggunakan saluran yang sama. Telkomnet Instan kecepatannya berkisar antara 10 Kbit / second s/d 56 Kbit/second sedangkan untuk SPEEDY kecepatannya antara 384 KBit s/d 2 Mbit. Sarana penunjang yang digunakan untuk pemakaian SPEEDY, diantaranya adalah dengan menggunakan : modem ADSL + komputer + *splitter* (sebagai alat untuk memisahkan sambungan ke pesawat telepon dengan sambungan ke modem. untuk memisahkan saluran data dan *voice*) sedangkan providernya sendiri adalah Telkom, dengan menggunakan teknologi *d'slam* yang disediakan pada setiap sentralnya.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Dari hasil wawancara yang sudah penulis lakukan dengan manager PT GRATIKA, pada bulan januari 2006 perihal mengenai kualitas jasa SPEEDY, dan diperoleh beberapa hambatan dari perusahaan yang dihadapi diantaranya :

1. PT GRATIKA belum dapat memaksimalkan kualitas jasa kepada konsumen di Jakarta karena para persaingan yang begitu mendominasi dengan segala kelebihan layanan kualitas jasanya. Oleh karena itu perusahaan GRATIKA dituntut untuk memberikan nilai yang lebih tinggi pada saat ini.
2. Perusahaan GRATIKA belum dapat menampung keluhan-keluhan konsumennya dan memberikan kepuasan pelayanan kepada konsumennya untuk dapat mengikat pelanggan setia.
3. Pelayanan yang ada belum sepenuhnya dilakukan secara tepat. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi penyedia jasa SPEEDY mengingat ketatnya persaingan.
4. Sebagai pendatang baru, SPEEDY tentu lebih dituntut untuk mempunyai perbedaan (*diferensiasi*) dengan *provider* lainnya yang sewaktu-waktu dapat menjadi pesaingnya. Sehingga banyak pemakai internet belum mengenal baik mengenai SPEEDY.

## 1.3. Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini dilakukan pembatasan masalah, sehingga ruang lingkup yang diuji menjadi lebih spesifik, sehingga menghasilkan penelitian yang lebih efektif. Masalah yang menjadi pilihan untuk diteliti dalam penelitian ini adalah masalah memberikan kepuasan kepada konsumen agar pelanggan internet tetap bertahan menjadi pelanggan SPEEDY, diantaranya :

- Responden penelitian dibatasi terhadap pelanggan jasa SPEEDY yang ada di Jakarta

- Analisis dilakukan berdasar studi pustaka, dan informasi yang didapat dari hasil survey
- Perhitungan dengan menggunakan metode Servqual berdasarkan kuesioner tertutup.

#### **1.4. Perumusan Masalah**

Berdasarkan banyaknya permasalahan yang ada, maka dapat dirumuskan masalah-masalah pokoknya, sebagai berikut:

1. Apa saja yang menjadi variabel kualitas pelayanan jasa SPEEDY di perusahaan GRATIKA?
2. Seberapa jauh kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pelanggan atas pelayanan jasa SPEEDY saat ini?
3. Dimensi-dimensi apa yang perlu diprioritaskan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan?
4. Upaya-upaya apa yang perlu dilakukan oleh pihak perusahaan pelayanan di GRATIKA untuk meningkatkan kepuasan pelanggan SPEEDY?

#### **1.5. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka dapat disimpulkan bahwa tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk:

1. Melakukan identifikasi variabel-variabel kualitas jasa SPEEDY di GRATIKA, Jakarta dan mencari prioritas utama dari variabel-variabel yang perlu dibenahi.
2. Mengetahui seberapa jauh kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pelanggan atas pelayanan jasa SPEEDY di Jakarta.
3. Mengetahui dimensi-dimensi yang diprioritaskan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan.
4. Menentukan upaya-upaya yang perlu dilakukan oleh PT GRATIKA untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan SPEEDY di Jakarta.

## 1.6. Manfaat Penelitian

Dari penelitian yang dilakukan, diperoleh berbagai manfaat yang diharapkan berguna bagi semua orang. Hal terutama yang diharapkan adalah :

- Manfaat bagi penulis:
  - Memberikan gambaran sedekat mungkin dengan kenyataan, tentang bagaimana ketatnya persaingan pada saat ini.
  - Memberikan gambaran tentang bagaimana ketatnya persaingan pada saat ini.
  - Memberikan wawasan yang lebih luas dari penerapan ilmu-ilmu yang sudah diperoleh dalam perkuliahan.
  - Menyelesaikan Tugas Akhir di Jurusan Teknik Industri di Universitas Kristen Maranatha.
  
- Manfaat bagi TI UKM:
  - Perangkat analisis yang digunakan dapat lebih disempurnakan di masa yang akan datang untuk mencapai standar akademik yang lebih tinggi.
  - Saran penelitian lebih lanjut pada bagian akhir bab 6 penutup dapat membantu mahasiswa lain dalam mencari permasalahan untuk penelitian tugas akhir.
  
- Manfaat bagi Perusahaan:
  - Sebagai acuan yang jelas bagi perusahaan dan pertimbangan bagi perusahaan untuk dapat mengembangkan kualitas pelayanan jasa di masa yang akan datang.

## 1.7. Sistematika Penulisan

Adapun penulisan skripsi ini dibagi dalam enam bab. Setelah Bab I ini yang berisi Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Pembatasan Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan, bab-bab berikut penulis bagi menjadi :

## **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini membahas mengenai masalah yang melatar belakangi penelitian dengan merumuskan masalah yang timbul, dan juga menentukan tujuan penelitian dengan merumuskan masalah yang timbul, dan juga menentukan tujuan penelitian serta batasan penelitian agar studi yang dilakukan lebih terarah.

## **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini berkaitan dengan pemaparan teori-teori yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan melalui studi literatur. Landasan teori tersebut akan digunakan sebagai kerangka dan bersumber dari buku-buku pustaka sebagai dasar pemikiran dari penelitian ini.

## **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini menggambarkan tahapan-tahapan yang ditempuh penulis dalam bentuk diagram alir dan disertai penjelasan untuk masing-masing langkah dalam memecahkan masalah

## **BAB 4 PENGUMPULAN DATA**

Dalam bab ini ditujukan untuk pengumpulan data-data yang diperoleh dan diperlukan dalam penelitian dapat diolah dan digunakan untuk tahapan selanjutnya, sesuai kebutuhan.

## **BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS**

Dalam bab ini terdapat pengolahan data-data yang telah didapatkan dalam penelitian, dan juga analisis serta perbandingan dengan teori yang ada.

## **BAB 6 KESIMPULAN**

Dalam bab ini ditujukan untuk kesimpulan-kesimpulan yang didapatkan berdasarkan hasil analisis untuk menjawab permasalahan. Selain itu,

diberikan juga saran dari penulis mengenai permasalahan dan pemecahannya bagi penyedia jasa SPEEDY.