

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Berkomunikasi kini semakin mudah saja, sehingga dewasa ini komunikasi dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, terlebih sejak kehadiran berbagai operator seluler di Indonesia.

Perkembangan pengguna seluler di Indonesia sendiri kini jauh melampaui pengguna fix line atau yang disebut dengan PSTN (Public Switched Telephone Network). Pada akhir tahun 2002 saja ketika PSTN mencapai 8 juta SST, seluler sudah mencapai 8,5 juta nomor bahkan bisa mencapai 9 – 11 juta pelanggan¹. Dan menurut catatan hingga akhir tahun 2004 jumlah pelanggan seluler nasional adalah sebesar 29 juta, sementara menurut prediksi Asosiasi Telepon Seluler Indonesia (ATSI) jumlah pelanggan seluler nasional pada tahun 2005 bisa mencapai lebih dari 40 juta pelanggan yang akan dilayani oleh operator Telkomsel, Indosat, Exelcomindo, Lippo Telecom dan Mobile-8².

Pertumbuhan jumlah pelanggan seluler yang cenderung mengalami kenaikan seperti disebutkan di atas, mengindikasikan bahwa pasar telepon seluler di Indonesia sangat menjanjikan untuk operator dan hal ini akan mendorong persaingan antar operator semakin ketat. Oleh karena itu operator seluler perlu melakukan strategi guna mempertahankan pelanggan ataupun mencari pasar baru.

Telkomsel sebagai perusahaan penyelenggara jasa telepon seluler pertama di Indonesia dengan cakupan wilayah coverage terluas yang menjangkau seluruh Nusantara, sejak berdirinya pada tanggal 26 Mei 1995 tampil sebagai market leader operator GSM dengan produk utama Simpati, kartu HALO dan kartu As. Sejak didirikan hingga kini Telkomsel telah memiliki hampir 22 juta pelanggan dengan proporsi 14 juta pelanggan kartu pre-paid simPATI, 6 juta pelanggan kartu AS dan sisanya 1,4 juta pelanggan kartu HALO.

Guna mempertahankan pasar produk Telkomsel yang sudah di raih atau menggali pasar potensial yang lain , maka diperlukan suatu studi untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap performansi produk yang di pakai dan performansi operator yang bersangkutan secara menyeluruh. Dengan demikian, studi tentang kepuasan pelanggan ini dapat dijadikan masukan bagi perusahaan untuk menyusun

¹ Kompas 29 Januari 2003

² Jhoni Swandi, Ketua Umum ATSI

suatu strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga tujuan dari strategi kepuasan pelanggan tersebut dapat tercapai.

1.2 Perumusan Masalah

Sukses sebuah usaha dewasa ini tidak bisa dilepaskan dari peran para pelanggan. Di mana tingkat kepuasan pelanggan sangat di pengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa, dalam hal ini PT.Telkomsel.Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, ada beberapa hal yang menjadi bahan pemikiran, yaitu:

1. Bagaimana persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap layanan Telkomsel
2. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap performansi Telkomsel
3. Bagaimana kualitas pelayanan yang telah diberikan dan disediakan oleh Telkomsel dibandingkan dengan harapan pelanggan dikaitkan dengan tingkat kepuasan dan kepentingan pelanggan

1.3 Tujuan Penelitian

Mencermati masalah yang diangkat, penulis menetapkan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Mengetahui persepsi dan ekspektasi pelanggan Telkomsel
2. Mengukur tingkat kepuasan pelanggan Telkomsel
3. Memberikan usulan layanan perbaikan bagi Telkomsel.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Membantu pihak Telkomsel dalam melakukan survei kepuasan pelanggan untuk periode tahun 2004-2005
2. Memberi masukan kepada Telkomsel dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya, sehingga pada akhirnya pelanggan akan merasa puas

1.5 Batasan Masalah

Agar hasil penelitian ini lebih terarah maka ruang lingkup masalah dibatasi sebagai berikut:

1. Data primer diperoleh melalui kuisisioner, sedangkan data sekunder diperoleh dari Telkomsel dan data penelitian – penelitian yang relevan
-

2. Responden yang menjadi bahan penelitian adalah pelanggan Telkomsel di wilayah kota Bandung
3. Analisa dilakukan terhadap hasil pengolahan data selama kurun waktu penelitian
4. Pembahasan tidak dilakukan terhadap aspek teknis

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB I	PENDAHULUAN
	Menjelaskan secara ringkas dan umum mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan.
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI
	Berisi landasan teori yang digunakan sebagai dasar dalam rangka pemecahan masalah.
BAB III	KERANGKA PEMECAHAN
	Berisi metodologi pemecahan masalah dan menguraikan tahap-tahap penelitian secara lengkap.
BAB IV	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA
	Berisi pengumpulan data, baik melalui pengamatan langsung terhadap sistem, wawancara dengan pihak terkait, dan pengumpulan kuisioner. Serta berisi data-data yang berhasil diperoleh baik data sekunder maupun data primer yang mendukung penelitian.
BAB V	ANALISA
	Pada bab ini diuraikan analisis data dan pembahasan yang diperoleh dari hasil pengolahan data.
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN
	Berisi kesimpulan dari hasil proses analisa yang telah dilakukan sebelumnya dan saran - saran terhadap produk yang ada serta menyangkut pengembangan lebih lanjut mengenai tugas akhir ini.



STTTELKOM