

BAB I PENDAHULUAN

I.1 LATAR BELAKANG

Deregulasi sektor telekomunikasi Indonesia menjadikan PT. Telkom kehilangan hak eksklusifitasnya (UU Telekomunikasi No.36 tahun 1999). Karena itu menjadikan pelaksanaan layanan telekomunikasi di Indonesia dapat dilakukan oleh siapa saja. PT Telkom yang selama ini menjadi perusahaan penyedia layanan telekomunikasi terbesar di Indonesia perlu menata dirinya lebih profesional bila masih ingin mempertahankan posisinya dalam persaingan. Dalam rangka mewujudkan visinya, Telkom melakukan pendekatan melalui berbagai transformasi menuju *customer-centric company* yakni perusahaan yang fokus dalam memahami kebutuhan/harapan pelanggan.

Fixed Wire line (Telepon tetap kabel) sampai saat ini masih memberikan kontribusi yang besar dalam pendapatan perusahaan. Pada akhir desember 2004 telepon tetap kabel memberikan kontribusi sebesar 81.33 miliar sedangkan telepon tetap nirkabel sebesar 1.2 miliar (laporan tahunan PT. Telkom 2004). Mengingat kontribusi telepon tetap kabel tersebut, sudah selayaknya PT.Telkom mengimbangnya dengan peningkatan mutu layanan bagi pelanggan telepon tetap kabel.

PT. Telkom telah menetapkan ketentuan bahwa pelayanan penyelesaian gangguan yang menjadi tanggung jawab PT. Telkom maksimal 3 hari dengan ketentuan 3x8 jam kerja. Jika dalam jangka waktu tersebut gangguan belum dapat diselesaikan, maka pelanggan akan mendapat kompensasi yaitu maksimal dibebaskannya biaya *abodemen* selama satu bulan sesuai dengan ketentuan *Service Level Guarantee* (SLG) dari PT. Telkom.

Dari data bulan januari sampai dengan juni 2005 dapat dilihat bahwa pelayanan penyelesaian gangguan telepon tetap kabel belum semuanya mampu mencapai standar yang telah ditentukan oleh PT.Telkom. Rata-rata jumlah gangguan yang dapat diselesaikan sesuai standar pada bulan januari sampai juni adalah 85.36%. berarti sisanya masih belum mencapai standar yang telah ditetapkan oleh PT. Telkom.

Tabel 1.1 Data Penyelesaian Gangguan di Kandatel Bandung

ITEM	BULAN						Rata-rata
	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	
Jumlah Ggn	27380	33751	35218	30217	24619	27882	29844
< 24 Jam (sst)	23796	26274	28811	25928	22117	25080	25334
< 24 Jam (%)	86.91	77.85	81.81	85.81	89.84	89.95	85.36
MTTR	12:58:56	22:36:46	19:22:02	13:49:45	11:25:16	9:48:22	15:29:13

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan ditemukan gejala umum bahwa kualitas layanan perbaikan gangguan telepon yang dirasakan masih terbatas pada pemenuhan layanan sesuai output yang dihasilkan saja atau dengan kata lain belum berorientasi penuh sebagai suatu sistem yang berfokus pada pelanggan dengan menekankan pada peningkatan kemampuan proses. Gangguan telepon yang sering mendapatkan kompensasi SLG adalah gangguan telepon yang berada di DP (*Distribution Point*), Proses perbaikan gangguan telepon yang melibatkan perijinan dari pihak eksternal, perbaikan yang sulit diketahui dimana letak kerusakannya karena keterbatasan alat yang dimiliki, serta proses perbaikan yang memerlukan penggantian perangkat yang baru.

Penanganan gangguan merupakan salah satu proses bisnis yang berkaitan secara langsung dengan customer, sehingga penanganan gangguan ini seharusnya mendapat perhatian khusus agar sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan oleh PT. Telkom. Proses bisnis inilah yang akan menjadi fokus dalam penelitian Tugas Akhir yang akan dilakukan. Dengan perbaikan proses bisnis ini diharapkan proses yang ada menjadi lebih *efektif* dan *efisien* serta *adaptif* yang pada akhirnya dapat memuaskan pelanggan akan pelayanan yang diberikan oleh PT. Telkom.

I.2 PERUMUSAN MASALAH

Permasalahan yang akan dijadikan penelitian adalah :

1. Bagaimana memperbaiki proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian, untuk mencapai standar waktu yang ditetapkan oleh PT. Telkom?

I.3 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penelitian tugas akhir ini adalah :

1. Memberikan usulan rancangan perbaikan pada proses perencanaan penanganan gangguan.
2. Memberikan usulan rancangan perbaikan pada proses pelaksanaan penanganan gangguan.
3. Memberikan usulan rancangan proses pengendalian penanganan gangguan.

I.4 MANFAAT PENELITIAN

Penelitian tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk:

1. Membantu PT Telkom dalam mengidentifikasi kelebihan dan kelemahan proses bisnis penanganan gangguan yang telah ada.
-

-
2. Merancang proses bisnis penanganan gangguan yang baru untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

I.5 BATASAN MASALAH

Sebagai ruang lingkup perancangan tugas akhir ini, penulis mengambil batas cakupan pembahasan pada hal-hal berikut ini:

1. Penelitian ini hanya sebatas usulan tidak sampai pada tahap simulasi dan implementasi.
2. Penelitian ini hanya membahas tentang proses bisnis bagi pelanggan residensial
3. Penelitian ini hanya dilakukan pada unit yang secara langsung berhubungan dengan penanganan gangguan residensial.

STTTTELKOM
