

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dengan adanya teknologi internet sekarang ini, dunia seakan menjadi serasa dekat dan sempit. Setiap orang bisa melakukan komunikasi dengan yang lainnya dimana pun mereka berada. Dengan melihat kenyataan tersebut, untuk memenuhi permintaan masyarakat terhadap sebuah layanan akses internet, PT. Telkom pada akhir tahun 1999 yang lalu telah meluncurkan salah satu produknya yaitu TelkomNET Instan yang bisa menjadi alternatif pilihan untuk melakukan akses internet di rumah.

TelkomNET Instan adalah layanan dari PT Telkom untuk memperoleh Internet *dial-up* secara mudah dan tanpa berlangganan dengan konsep layanan mudah dan sederhana. Dengan adanya layanan ini, masyarakat dapat mengakses Internet dari rumah tanpa harus registrasi sebagai pelanggan terlebih dahulu dan hanya dengan menghubungkan modem dari komputer ke sambungan telepon, tanpa perlu berlangganan dan bila dibandingkan dengan penyelenggara lainnya, TelkomNET Instan relatif lebih murah.

Dan untuk saat ini, PT. Telkom akan menambahkan Internet Call Waiting sebagai fasilitas baru pada TelkomNET Instan. Fasilitas ini bertujuan untuk lebih memberikan kenyamanan bagi pelanggan TelkomNET Instan. Karena dengan fasilitas ini memungkinkan pelanggan TelkomNET Instan untuk tetap dapat mengetahui dan dihubungi melalui saluran telepon yang sedang digunakan untuk mengakses TelkomNET Instan.

Dengan adanya fasilitas tambahan layanan Internet Call Waiting, diharapkan dapat menambah jumlah pelanggan TelkomNET Instan. Karena berdasarkan perkiraan resmi dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) terhadap jumlah pelanggan dan pemakai internet selama ini dan perkiraan sampai akhir tahun 2005 adalah sesuai dengan tabel berikut ini :

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Pelanggan & Pemakai Internet (kumulatif)

Tahun	Pelanggan	Pemakai
1998	134.000	512.000
1999	256.000	1.000.000
2000	400.000	1.900.000
2001	581.000	4.200.000
2002	667.002	4.500.000
2003	865.706	8.080.534
2004	1.087.428	11.226.143
2005*	1.500.000	16.000.000

* perkiraan s/d akhir 2005

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa peningkatan jumlah pemakai internet yang pesat dari tahun ke tahun tidak sebanding dengan peningkatan jumlah pelanggan internet yang ada di Indonesia. Sehingga dengan melihat peluang tersebut, maka pangsa pasar pelanggan internet di Indonesia masih dapat lebih ditingkatkan.

Meskipun TelkomNET Instan telah lama diluncurkan ke pasar, tetapi dengan adanya penambahan fasilitas Internet Call Waiting ini dan perilaku pasar yang selalu berubah, maka PT. Telkom tetap harus mengetahui bagaimana cara penetrasi konsep TelkomNET Instan yang baru ini agar diterima dengan baik oleh masyarakat dan bagaimana konsep layanan TelkomNET Instan dan Internet Call Waiting yang diinginkan pasar. Sehingga jumlah pelanggan TelkomNET Instan dapat ditingkatkan dan pelanggan juga memutuskan untuk menggunakan fasilitas tambahan dari TelkomNET Instan ini, yaitu Internet Call Waiting.

Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan riset pasar. Karena PT. Telkom RisTi harus mengetahui bagaimana karakteristik pasar dengan memperhatikan berbagai aspek seperti demografi, sosial, ekonomi dan sebagainya. Sehingga dalam melakukan strategi pemasaran TelkomNET Instan dengan fasilitas tambahan Internet Call Waiting dapat tepat sasaran dan mencapai hasil yang optimal.

1.2 Perumusan Masalah

Permasalahan yang akan diangkat pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pasar potensial dan pasar tersedia untuk TelkomNET Instan dan Internet Call Waiting sebagai fasilitas tambahan ?
2. Bagaimana segmentasi dan penentuan pasar sasaran serta posisi untuk TelkomNET Instan dengan fasilitas tambahan Internet Call Waiting ?
3. Bagaimana karakteristik pasar untuk TelkomNET Instan dengan fasilitas tambahan Internet Call Waiting ?
4. Bagaimana konsep layanan TelkomNET Instan dan fasilitas tambahannya, Internet Call Waiting yang diinginkan oleh pasar ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengidentifikasi pasar potensial dan pasar tersedia untuk TelkomNET Instan dan Internet Call Waiting sebagai fasilitas tambahan.
2. Menentukan segmentasi dan pasar sasaran serta posisi yang tepat untuk TelkomNET Instan dengan fasilitas tambahan Internet Call Waiting.
3. Mengetahui karakteristik pasar untuk TelkomNET Instan dengan fasilitas tambahan Internet Call Waiting.

4. Mengetahui konsep layanan TelkomNET Instan dan fasilitas tambahannya, Internet Call Waiting yang diinginkan oleh pasar.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini dapat memberikan informasi tentang karakteristik pasar yang akan dijadikan pasar sasaran untuk layanan TelkomNET Instan dengan fasilitas tambahan Internet Call Waiting. Sehingga bagi PT. Telkom, penelitian ini dapat dijadikan masukan dalam merumuskan strategi pemasarannya yang meliputi segmentasi pasar, penentuan pasar sasaran dan penentuan posisi TelkomNET Instan dengan fasilitas tambahan Internet Call Waiting. Selain itu, juga dapat mengurangi kemungkinan kesalahan dalam pengambilan kebijakan pemasaran.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Ruang lingkup permasalahan yang dibahas adalah penelitian / riset eksplorasi yang bertujuan untuk mengumpulkan data agar diperoleh suatu keterangan atau karakteristik suatu pasar dan memberikan saran penyelesaian atau gagasan baru.
2. Menggunakan data deskriptif yang terdiri dari data primer dengan melalui penyebaran kuisioner dan data sekunder yang diperoleh dari PT. Telkom RisTi Bandung.
3. Aspek pasar yang diteliti hanya terbatas pada karakteristik pasar, mengidentifikasi pasar potensial dan pasar tersedia yang akan dicapai, segmentasi pasar, penentuan pasar sasaran dan posisi dari TelkomNET Instan dengan fasilitas tambahan Internet Call Waiting, serta konsep layanan TelkomNET Instan dan Internet Call Waiting sebagai fasilitas tambahan yang diinginkan oleh pasar.
4. Penelitian ini tidak membahas aspek teknis, aspek finansial dan aspek legal dari TelkomNET Instan dan Internet Call Waiting.
5. Penelitian ini tidak membahas implementasi dari strategi pemasaran yang telah dirumuskan.