

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT. Telkomsel merupakan salah satu operator Telekomunikasi Seluler yang turut merintis keberadaan teknologi 3G di Indonesia. Dimana, teknologi ini banyak mengalami kemajuan jika dibandingkan dengan teknologi pendahulunya. Hal ini dikarenakan, teknologi 3G adalah teknologi yang telah mendukung terciptanya komunikasi data yang tidak hanya berbentuk suara. Tetapi lebih dari itu, selain komunikasi yang berbentuk suara, 3G juga sudah mendukung pertukaran data yang berbentuk video dan aplikasi multimedia lainnya diantara para penggunanya.

Hari ini, perkembangan 3G sudah mengarah pada inovasi layanan atau konten yang semakin memuaskan para penggunanya. Beberapa operator seluler yang memiliki lisensi 3G, khususnya Telkomsel, kini juga terlibat dalam berbagai upaya untuk menggaet pelanggan sebanyak-banyaknya melalui berbagai fitur yang disediakan. Sehingga ketika kita melihat pada layanan 3GTelkomsel, tidak dapat dipungkiri bahwa berbagai inovasi produk 3G telah dihasilkan oleh Telkomsel yang semakin memberikan berbagai pilihan dan kemudahan kepada para pelanggannya.

Lebih jauh berbicara tentang layanan 3G Telkomsel, saat ini Telkomsel masih terus melakukan perluasan jangkauan (ekspansi) layanan 3G ke berbagai kota di Indonesia. Sebagaimana upaya yang dimaksudkan untuk memperbanyak jumlah pelanggan yang menggunakan layanan 3G Telkomsel. Perjalanan *3G Telkomsel* di beberapa kota besar bukannya tanpa hambatan. Pelanggan layanan ini sering mengeluhkan suara yang terputus-putus dan gambar yang sesekali tidak fokus ketika melakukan *video call*. (Sumber: <http://www.antara.co.id/catidx/?id=prw>). Bersamaan dengan itu pula, Telkomsel juga dituntut untuk senantiasa melakukan improvement dari segi kualitas layanan 3G bagi para pelanggannya. Karena kepuasan pelanggan tetap harus diutamakan. Terlebih lagi, kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan oleh pihak service provider. Maka dari itu, pola hubungan antara kualitas yang diberikan dan kepuasan yang diterima harus menjadi perhatian perusahaan manapun agar tetap dapat bertahan dalam kompetisi yang sarat dengan persaingan.

Adapun hal lain yang harus diperhatikan Telkomsel dalam melakukan penetrasi pasar ialah mengetahui peta persaingan layanan 3G Telkomsel dari operator-operator lain. Sebagaimana diketahui, kini telah hadir layanan 3G dari operator-operator lain yang siap bersaing dengan Telkomsel di pasaran Indonesia, diantaranya berasal dari dua operator

Telekomunikasi seperti Excelkomindo dan Indosat. Maka dari itu, dengan kehadiran kedua operator tersebut, Telkomsel mau tidak mau harus semakin kompetitif dalam meningkatkan kualitas layanan 3G yang dimilikinya. Karena jika tidak, Telkomsel akan menjadi yang tertinggal dan tenggelam dalam arus persaingan yang ketat ini.

1.2 Perumusan Masalah

Permasalahan yang akan diangkat pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apa yang menjadi atribut kebutuhan pelanggan 3G *Telkomsel* ?
2. Bagaimana rancangan pengembangan kualitas layanan 3G *Telkomsel* dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi atribut kebutuhan pelanggan 3G *Telkomsel*.
2. Memberikan rekomendasi kepada PT. TELKOMSEL dalam bentuk pengembangan kualitas layanan yang sesuai dengan kebutuhan serta keinginan pelanggan 3G *Telkomsel* dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD).

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini antara lain :

1. Memberi masukan bagi PT. TELKOMSEL untuk meningkatkan kualitas serta performansi bagi salah satu produknya yaitu 3G *Telkomsel* sesuai dengan atribut kebutuhan pelanggan 3G *Telkomsel*.
2. Pelanggan 3G *Telkomsel* dapat menginformasikan atribut kebutuhan pelanggan layanan 3G *Telkomsel* untuk masa yang akan datang sehingga layanan tersebut nantinya sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

1.5 Batasan Masalah

Untuk memperoleh hasil penelitian yang tidak menyimpang dari topik yang dibahas maka penelitian ini memiliki batasan masalah yaitu :

1. Dalam penelitian ini kompetitor yang digunakan adalah XL 3G.
2. Tidak melibatkan perhitungan biaya.
3. Tahap perancangan konsep pengembangan spesifikasi layanan hanya sampai Iterasi 2 (fase Part Deployment).