

Bab I Pendahuluan

I.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia teknologi yang berkembang pesat didorong oleh peningkatan kebutuhan manusia yang tinggi. Begitu juga dengan teknologi telekomunikasi yang berkembang pesat karena didorong oleh tingkat kebutuhan masyarakat yang tinggi terhadap telekomunikasi terutama telekomunikasi telepon seluler. Sehingga banyak perusahaan telekomunikasi yang terdorong untuk mengembangkan teknologi telekomunikasi terbaru. Begitu juga dengan Operator Telkomsel yang merupakan salah satu perusahaan telekomunikasi seluler di Indonesia yang berusaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan kecepatan akses pada beragam layanan komunikasi, jaringan 4G dengan teknologi *Long Term Evolution (LTE)* siap untuk diimplementasikan di Indonesia (www.telkom.co.id).

Meningkatnya perkembangan teknologi telekomunikasi, sejalan dengan meningkatnya persaingan antara perusahaan-perusahaan operator seluler di Indonesia. Sehingga berbagai layanan produk telekomunikasi ditawarkan kepada pelanggan agar kebutuhan pelanggan dapat dipenuhi. Sebagai *market leader* operator seluler di Indonesia, jumlah pelanggan yang dimiliki Telkomsel yaitu sebesar 125,1 juta pelanggan (*Annual Report PT Telkom, 2012*). Telkomsel memiliki beberapa layanan yang ditawarkan kepada pelanggan, yaitu KartuHalo, SimPATI, Kartu AS, Internet, Kartu Facebook, dan layanan bundling.

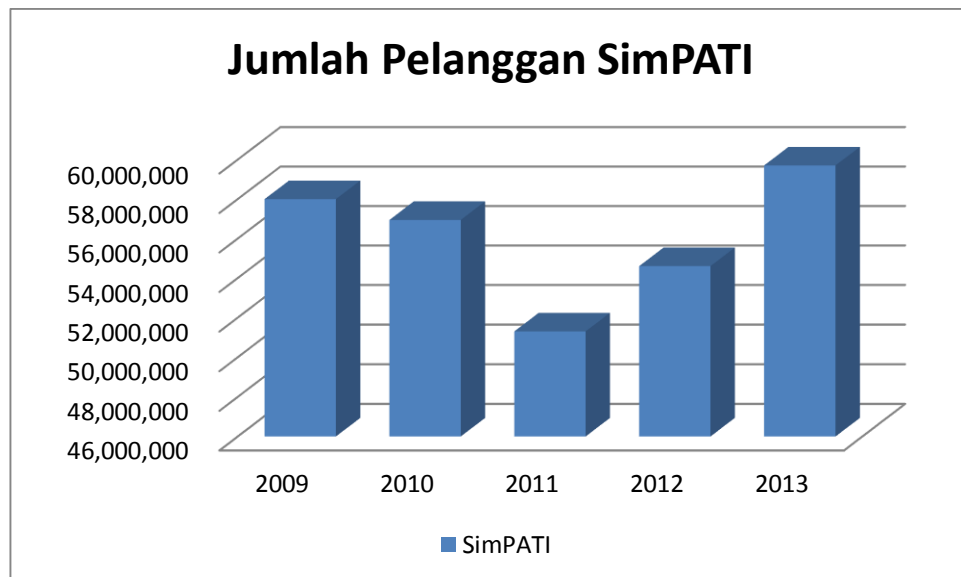
Pada penelitian ini dibatasi pada produk kartu SimPATI. SimPATI merupakan layanan prabayar yang dapat dibeli pada penjual seluler manapun dan tersedia dalam bentuk voucher perdana dan isi ulang dengan fitur terdepan dan lengkap dengan harga terjangkau pada waktu *off-peak* (*Annual Report PT. Telkom, 2012*). Produk kartu SimPATI ini ditargetkan pada segmen pasar kalangan anak muda dan menengah (*middle*). Pada tahun 2010, jumlah pelanggan Kartu Simpati mencapai 56, 9 juta pelanggan. Sementara pada semester pertama 2012, jumlah pelanggan Telkomsel mencapai lebih dari 120 juta pengguna.

Dimana 45% dari jumlah itu, atau 56,3 juta pelanggan, adalah pengguna kartu Simpati yang menyumbang pendapatan sekitar 60% untuk Telkomsel (www.tekno.kompas.com).

Tabel I.1 Jumlah Pelanggan Telkomsel, 2010-2013

Produk	2010	2011	2012	2013
KartuHalo	2,1 Juta	4,3 Juta	4,2 Juta	4 Juta
SimPATI	56,94 Juta	51,3 Juta	54,6 Juta	59,7 Juta
KartuAS	34,9 Juta	21 Juta	39 Juta	52 Juta

Sumber: *Annual Report* PT. Telkomsel



Gambar I.1 Jumlah Pelanggan SimPATI tahun 2010 – 2013

Berdasarkan data jumlah pelanggan kartu SimPATI dari tahun 2010 sampai 2013, pelanggan kartu SimPATI mengalami penurunan, yaitu dari 56,9 juta pelanggan pada tahun 2010 menjadi 55,3 juta pelanggan pada tahun 2011. Dari data tersebut SimPATI mengalami penurunan pelanggan sebesar 2,81%.

Untuk dapat mempertahankan dan memperluas pangsa pasar serta mempertahankan posisinya sebagai *leader* kartu pra bayar, SimPATI menawarkan berbagai layanan kepada pelanggannya. Layanan yang ditawarkan oleh produk SimPATI yaitu SimPATI *Talkmania*, Perdana SimPATI Rp 3,000,

SimPATI Loop, SimPATI Freedom, dan SimPATI khusus untuk daerah Jateng, DIY, Bali dan NTB. Dimana tarif yang ditawarkan berbeda-beda sesuai dengan layanan produk yang digunakan oleh pelanggan SimPATI. Tarif SimPATI yang biasa/umum dibedakan berdasarkan wilayah penggunaannya. Berikut pembagian tarif berdasarkan wilayah pada akhir tahun 2013:

1. Wilayah Sumatera, Kalimantan & Sulawesi

Tabel I.2 Tarif untuk Wilayah Sumatera, Kalimantan dan Sulawesi, 2013

Waktu	Tarif
00.00 – 05.59	Rp.200/12 detik untuk 48 detik pertama selanjutnya Rp.6/12 detik sampai dengan 3600 detik. Skema berulang.
06.00 – 11.59	Rp.200/12 detik untuk 48 detik pertama selanjutnya Rp.6/12 detik sampai dengan 3600 detik. Skema berulang.
12.00 – 17.59	Rp.180/12 detik untuk 108 detik pertama selanjutnya Rp.6/12 detik sampai dengan 3600 detik. Skema berulang.
18.00 – 23.59	Rp.180/12 detik untuk 156 detik pertama selanjutnya Rp.6/12 detik sampai dengan 1800 detik. Skema berulang.

2. Wilayah Jabodetabek, Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, Bali, NTB, dan NTT

Tabel I.3 Tarif untuk wilayah Jabodetabek, Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, Bali, NTB, dan NTT, 2013

Waktu	Tarif
00.00 – 05.59	Rp.200/12 detik untuk 48 detik pertama selanjutnya Rp.6/12 detik sampai dengan 3600 detik. Skema berulang.
06.00 – 11.59	Rp.200/12 detik untuk 48 detik pertama selanjutnya Rp.6/12 detik sampai dengan 3600 detik. Skema berulang.
12.00 – 17.59	Rp.180/12 detik untuk 108 detik pertama selanjutnya Rp.6/12 detik sampai dengan 3600 detik. Skema

	berulang.
18.00 – 23.59	Rp.180/12 detik untuk 156 detik pertama selanjutnya Rp.6/12 detik sampai dengan 3600 detik. Skema berulang.

3. Wilayah Maluku dan Irian Jaya

Tabel I.4 Tarif untuk Wilayah Maluku dan Irian Jaya, 2013

Waktu	Tarif
00.00 – 05.59	Rp.200/12 detik untuk 60 detik pertama selanjutnya Rp.6/12 detik sampai dengan 3600 detik. Skema berulang.
06.00 – 11.59	Rp.200/12 detik untuk 60 detik pertama selanjutnya Rp.6/12 detik sampai dengan 3600 detik. Skema berulang.
12.00 – 17.59	Rp.180/12 detik untuk 108 detik pertama selanjutnya Rp.6/12 detik sampai dengan 3600 detik. Skema berulang.
18.00 – 23.59	Rp.180/12 detik untuk 156 detik pertama selanjutnya Rp.6/12 detik sampai dengan 1800 detik. Skema berulang.

Tarif SimPATI pada tahun 2013 juga dibedakan untuk panggilan ke PSTN serta panggilan ke operator lain. Sedangkan untuk SMS, tarif yang diberikan yaitu sebesar Rp 150 per SMS baik ke sesama Telkomsel ataupun ke operator lain.

Tabel I.5 Tarif Panggilan ke PSTN, 2013

Waktu	Tarif
Lokal	Rp 150/10 detik untuk 120 detik pertama selanjutnya Rp 5/10 detik s.d. 300 detik. Skema berulang
Non Lokal	Rp 350/10 detik untuk 120 detik pertama selanjutnya Rp 5/10 detik s.d. 300 detik. Skema berulang

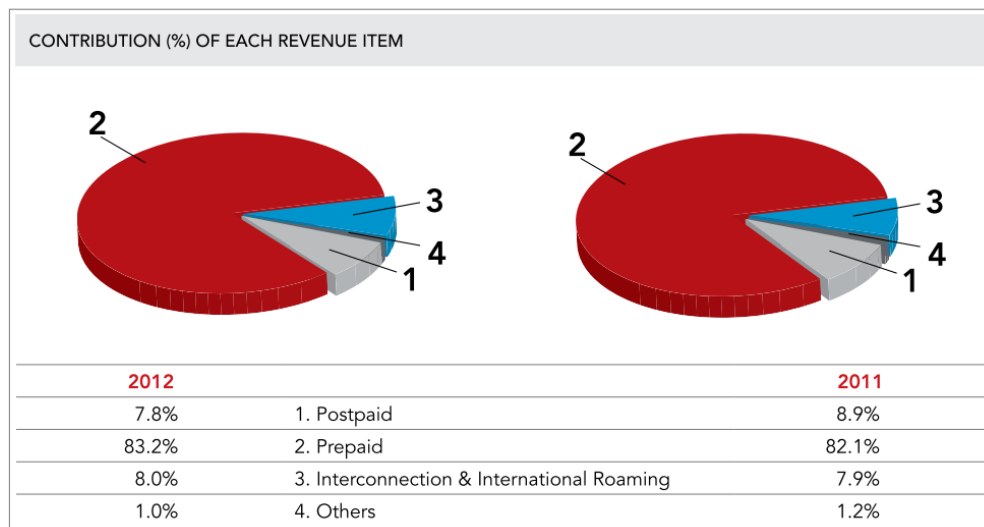
Tabel I.6 Tarif Panggilan ke Operator Lain, 2013

Waktu	Tarif
Lokal / Non Lokal	Rp 900 / 30 detik untuk 120 detik pertama selanjutnya Rp 15 / 30 detik sampai dengan 300 detik. Skema berulang

Tabel I.7 Tarif SMS, 2013

Tujuan	Tarif untuk pelanggan aktif sebelum 12 Maret 2010	Tarif untuk pelanggan aktif mulai 12 Maret 2010
Ke Sesama Telkomsel	Rp 140 per SMS	Rp 150 per SMS
Ke Operator lain	Rp 150 per SMS	Rp 150 per SMS

Berdasarkan tarif yang ditawarkan tersebut, SimPATI menyumbangkan *revenue* yang cukup besar dimana pada tahun 2012, besar kontribusi keuntungan yang diberikan produk SimPATI dan Kartu AS yaitu sebesar 83,2%.

Gambar I.2 Kontribusi *Revenue* yang Diperoleh PT. Telkomsel, 2011 – 2012

Besar keuntungan yang diperoleh dipengaruhi oleh tarif harga yang ditawarkan kepada pelanggan dan biaya yang dikeluarkan perusahaan terhadap produk tersebut. Juga tidak terlepas dari kondisi pasar persaingan telekomunikasi di Indonesia dan regulasi yang dikeluarkan oleh pemerintah. Dimana setiap perusahaan tentu menginginkan keuntungan yang semaksimal mungkin dari produk yang ditawarkan. Akan tetapi dengan adanya persaingan yang semakin

kompetitif di pasar telekomunikasi Indonesia menyebabkan antar perusahaan telekomunikasi melakukan perang tarif untuk mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas. Dalam melakukan penentuan tarif, strategi harga yang digunakan oleh PT.Telkomsel sangat berpengaruh terhadap tingkat profitabilitas yang akan diperoleh. Selain itu jumlah pelanggan yang dimiliki oleh kartu SimPATI juga berpengaruh terhadap besaran keuntungan yang didapatkan. Hal tersebut yang menjadi latar belakang dilakukannya penelitian tugas akhir ini. Pada penelitian ini dilakukan analisa total biaya yang dikeluarkan perusahaan terhadap keuntungan/profit yang diperoleh perusahaan serta menganalisis besar tarif yang ditawarkan PT.Telkomsel terhadap pelanggannya. Penelitian ini dibatasi pada analisa terkait dengan tingkat keuntungan yang diperoleh perusahaan.

Selain dari persaingan antar operator seluler di Indonesia, penggambaran terhadap performansi dari masing-masing produk yang dimiliki Telkomsel juga belum spesifik. Telkomsel hanya memberikan gambaran umum dari performansi finansial keseluruhan. Oleh karena itu, hal ini juga melatar belakangi dilakukannya penelitian ini untuk dapat mengetahui bagaimana performansi keuangan dari produk layanan SimPATI. Sehingga dapat dibuat strategi dalam rangka peningkatan keunggulan kompetitif dari produk SimPATI.

I.2 Perumusan Masalah

1. Berapakah total biaya yang dikeluarkan Telkomsel dalam pemenuhan layanan/jasa telekomunikasi produk SimPATI? Dimana pendekatan yang dilakukan yaitu *top down approach* dengan metode *fully distributed cost*. Alasan penggunaan pendekatan ini adalah dalam pendekatan ini, perhitungan dilakukan dengan menggunakan data yang bersumber dari *general ledger* perusahaan, yang mencerminkan biaya-biaya yang benar-benar telah dikeluarkan oleh perusahaan tersebut.
2. Berapakah biaya *cost/user* dari layanan *voice*, SMS dan data kartu SimPATI?
3. Bagaimanakah tingkat profit dari kartu SimPATI yang diperoleh Telkomsel dalam melakukan layanan/jasa telekomunikasi?
4. Bagaimana kondisi pesaing serta bagaimana strategi usulan untuk dapat meningkatkan profitabilitas?

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian tugas akhir ini adalah :

1. Mengetahui alokasi biaya yang dikeluarkan Telkomsel dalam pemenuhan layanan/jasa telekomunikasi melalui pendekatan *top down approach* dengan metode *fully distributed cost* untuk produk Kartu SimPATI.
2. Mengetahui biaya *cost/user* untuk produk Kartu SimPATI.
3. Menganalisis tingkat profit dari kartu SimPATI yang diperoleh Telkomsel dalam melakukan layanan/jasa telekomunikasi untuk produk Kartu SimPATI.
4. Mengetahui kondisi pesaing serta membuat strategi usulan untuk dapat meningkatkan profitabilitas

I.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian tugas akhir ini yaitu analisis perbandingan tingkat biaya produk SimPATI yang dikeluarkan oleh PT.Telkomsel terhadap tingkat profit yang diperoleh dalam memberikan layanan jasa telekomunikasi serta usulan strategi berdasarkan kondisi eksisting perusahaan dan kompetitor (besaran *cost*, *revenue*, profit dan tarif eksisting) pada peningkatan profitabilitas dalam pemenuhan layanan jasa telekomunikasi produk kartu SimPATI (*voice*, SMS dan data).

I.5 Batasan Masalah

1. Pembahasan dilakukan sesuai dengan regulasi/peraturan pemerintah yang berlaku pada saat penyusunan tugas akhir.
2. Produk/layanan yang dikaji adalah *voice*, *short messages service* dan data oleh Telkomsel dan berbasis kepada jumlah *customer* SimPATI
3. Area jangkauan jaringan yang diteliti adalah Area Jakarta.
4. Biaya yang dianalisis pada penelitian ini merupakan biaya jaringan yang mencakup pebangunan layanan produk SimPATI hingga sampai kepada pelanggan
5. Pengalokasian dilakukan dengan metode FDC terhadap layanan produk SimPATI dengan perbandingan jumlah pelanggan

6. *Design Jaringan* digunakan oleh semua produk Telkomsel dan terdapat *sharing cost* didalamnya.
7. Tahun yang diteliti adalah tahun 2009 sampai tahun 2013 dengan data tahun 2005 sampai tahun 2007 sebagai data historis.
8. Output yang dihasilkan berupa besaran biaya yang dibebankan ke perusahaan untuk memenuhi aktivitas pelanggan (*Average Cost per User*), kondisi efisiensi serta tingkat profit yang diperoleh dan usulan strategi yang dapat digunakan dalam upaya memenangkan persaingan dalam pasar.
9. Dalam penelitian ini, bentuk usulan yang diberikan berdasarkan kondisi eksisting perusahaan dan kompetitor (besaran *cost*, *revenue*, *gross profit* dan tarif eksisting).
10. Tidak ada usulan dalam bentuk besaran *cost*, *revenue*, *profit* maupun tarif.

I.6 Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan

Berisi uraian mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Berisi literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti dan dibahas pula hasil-hasil penelitian terdahulu. Bagian kedua membahas hubungan antar konsep yang menjadi kajian penelitian dan uraian kontribusi penelitian.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini dijelaskan langkah-langkah penelitian secara rinci meliputi: tahap merumuskan masalah penelitian, merumuskan hipotesis, dan mengembangkan model penelitian, mengidentifikasi dan melakukan operasionalisasi variabel penelitian, menyusun kuesioner penelitian, merancang pengumpulan dan pengolahan

data, melakukan uji instrumen, merancang analisis pengolahan data.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Dalam bab ini diuraikan tentang pengumpulan dan pengolahan data yang digunakan dalam penelitian. Pengumpulan data dibedakan menjadi dua yaitu data yang diperoleh dari perusahaan dan data yang diolah sendiri sesuai dengan data yang dibutuhkan untuk melakukan pengolahan data untuk penelitian. Data-data yang dikumpulkan selama proses penelitian berlangsung sebagai input dalam melakukan proses pengolahan berupa perhitungan performansi keuangan Kartu Halo. Data tersebut meliputi data komponen jaringan, model jaringan, biaya pendukung jaringan, jumlah pelanggan, tarif serta data kompetitor.

Bab V Analisis

Pada bab ini dijelaskan mengenai data yang telah dikumpulkan dan diolah serta dilakukan analisis pada setiap tahap yang telah dilakukan pada bab sebelumnya. Bab ini juga memberikan rekomendasi alternatif solusi terbaik sesuai dengan kondisi perusahaan yang sesuai dengan permasalahan yang ada pada penelitian ini.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini berisi kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan berdasarkan dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan dan saran untuk Kartu SimPATI dari PT.Telkomsel dan penelitian selanjutnya.