

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Masuknya teknologi selular pada tahun 90an di Indonesia memicu PT. Telkom Indonesia membuat satu divisi *Global System for Mobile Communications* (GSM) pada tahun 1993. Kemudian PT. Telkom Indonesia mendirikan anak perusahaan bernama PT. Telkomsel pada tahun 1995 dan meluncurkan produk kartu pasca-bayar bernama kartu Halo.

Posisi PT Telkomsel dikenal oleh masyarakat Indonesia sebagai operator selular milik Indonesia yang mempunyai jangkauan terluas. Berbagai layanan ditawarkan Telkomsel antara lain *voice*, *Short Message Service* (SMS), *Multimedia Messaging Service* (MMS), dan *Value Added Service* (VAS). Pada tahun 2000-an Telkomsel mulai memberikan layanan paket data (Internet) seiring dengan perkembangan teknologi jaringan 3G di Indonesia.

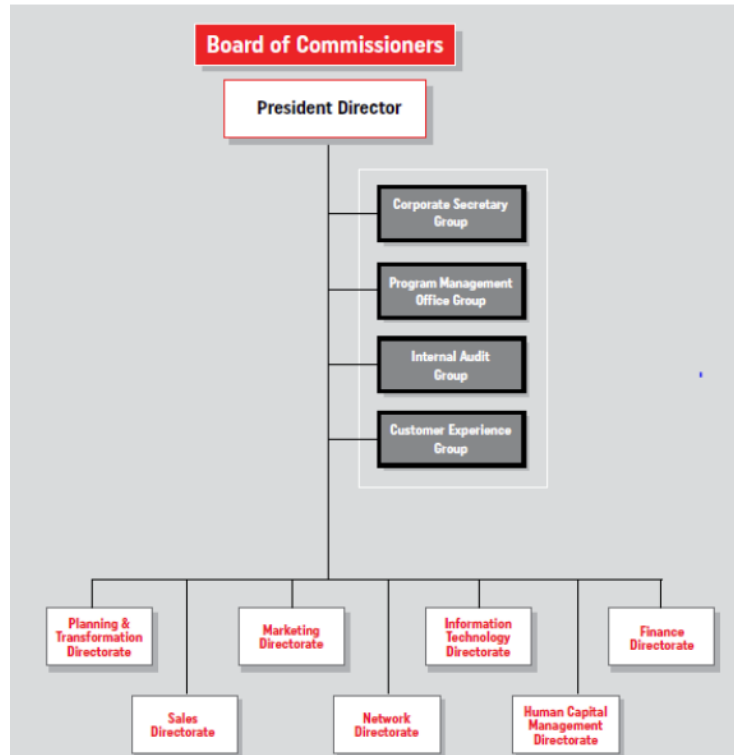
Visi Telkomsel menjadi penyedia layanan dan solusi gaya hidup *digital mobile* kelas dunia yang terpercaya dengan misi memberikan layanan dan solusi *digital mobile* yang melebihi ekspektasi para pengguna, menciptakan nilai lebih bagi para pemegang saham serta mendukung pertumbuhan ekonomi bangsa.



Gambar 1.1 Logo Telkomsel

Sumber : *Website resmi Telkomsel* ([www.telkomsel.com](http://www.telkomsel.com))

Berdasarkan struktur organisasi *Integrated Operation Center* (IOC) berada di bawah direktorat *Network* yang menangani ketersediaan jaringan seluruh perangkat di Telkomsel dan sebagai *back office* dari semua keluhan pelanggan Telkomsel.



Gambar 1.2 Struktur Organisasi Telkomsel

Sumber: *Annual Report Telkomsel 2017*

Sebagai operator seluler terbesar keenam di dunia dalam hal jumlah pelanggan secara nasional, saat ini Telkomsel telah menggelar lebih dari 146.000 BTS di penjuru tanah air yang menjangkau hingga 95% wilayah populasi penduduk Indonesia. Seluruh BTS dan *Network Element* (NE) lainnya dipantau dalam satu komando di bawah bagian *Integrated Operation Center* (IOC).

## 1.2 Latar Belakang Penelitian

Pemeliharaan *network element* dalam arsitektur telekomunikasi merupakan salah satu bagian yang vital dalam industri Telekomunikasi. Terlepas *Telco Operator* yang harus memperluas cakupan jaringan untuk menggapai pulau-pulau di Indonesia namun operator harus juga menjamin ketersediaan (*availability*) jaringan dengan sangat baik. Untuk menjaga *availability network element* adalah dengan cara melakukan pemantauan secara berkala dan terus menerus dari perangkat tersebut, dibutuhkan sistem komando terpusat untuk melihat indikasi-indikasi yang mengarah pada gangguan *availability network element* tersebut. Telkomsel sudah mempunyai

sistem komando tersebut yang disebut *Integrated Operation Center (IOC)* yang dalam istilah umum telekomunikasi bisa disebut dengan *Network Operation Center (NOC)*.

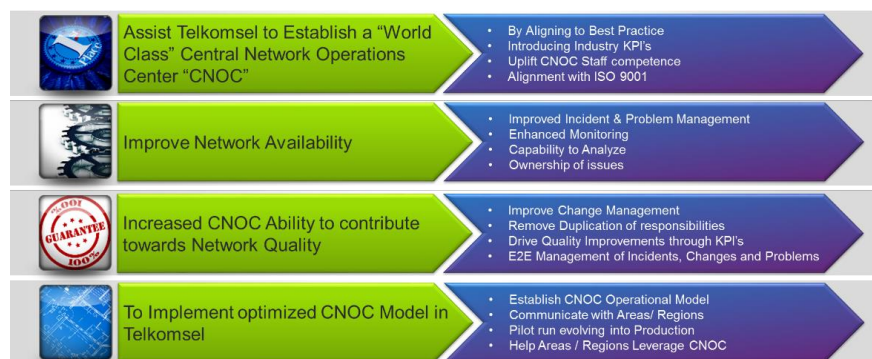
Pada perkembangannya, di tahun 2015 Telkomsel melakukan *assessment* terhadap bisnis proses di unit bagian *Integrated Operation Center (IOC)* bernama program OTE (*Operation Transformation Excellent*). Salah satu tujuan dari program OTE pada Gambar 1.3 adalah menjadikan IOC Telkomsel menjadi standar *world class Central Network Operator Center (CNOC)* dengan tiga fokus area transformasi, yaitu *process, people, dan tools*.



Gambar 1.3 OTE Focus areas: Process - People - Tools

Sumber: Dokumen *Final Handover Report and OTE Closure (PT Telkomsel)*

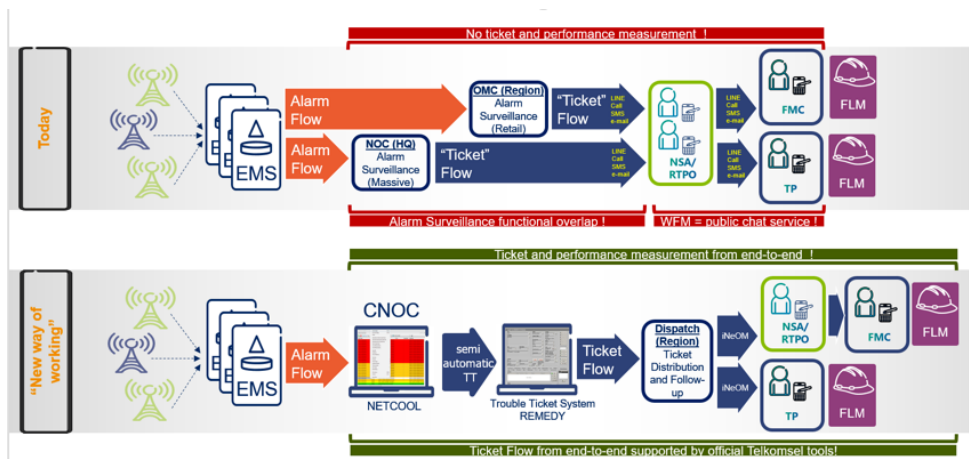
Tujuan dan sasaran program OTE pada Gambar 1.4 telah dipecah menjadi berbagai bidang fokus yang perlu ditangani dan dicapai seperti menjadikan NOC Telkomsel kelas dunia, memperbaiki *network availability* dan meningkatkan kontribusi *network quality* Telkomsel.



Gambar 1.4 Objective Goals OTE

Sumber: Dokumen *Final Handover Report and OTE Closure (PT Telkomsel)*

Dari tujuan dan sasaran tersebut, OTE program ini menjadi salah satu aspek untuk mendukung misi Telkomsel, yaitu memberi jaminan *experiences* yang melebihi ekspektasi pelanggan dengan menjaga *network availability dan quality* dari sisi NOC. Salah satu tidakannya dengan memperbaiki *incident dan problem management* di Gambar 1.5 dimana jika sebelumnya proses *incident management* dimulai dari *monitoring alarm* menggunakan *single Element Management System (EMS)* dan tidak ada tiket gangguan dan *performance measurement*. Program OTE ini menggunakan beberapa *tools* yang ditingkatkan melalui *umbrella EMS* dan *ticketing system end-to-end* yang terintegrasi. Hal ini diharapkan membuat *Mean Time To Resolved (MTTR)* gangguan lebih cepat selesai dan juga terukur sehingga proses penanganan gangguan terdokumentasi lebih detail untuk kemudian menjadi kajian untuk *problem management*.

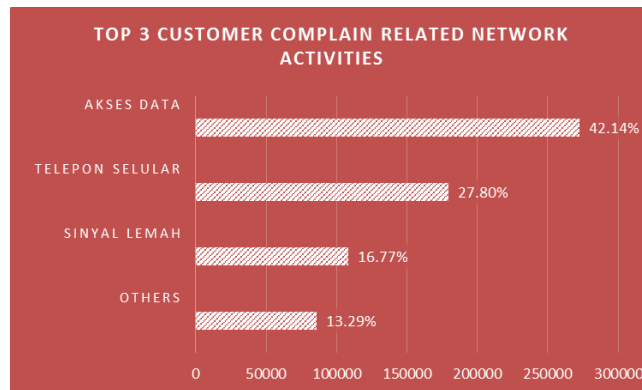


Gambar 1.5 Important IM Process Changes

Sumber: Dokumen Final Handover Report and OTE Closure (PT Telkomsel)

Dalam perjalanannya program OTE yang dimulai 2016 diharapkan sudah dapat memberikan dampak *experience* yang baik bagi pelanggan. Salah satu gambaran *experience* pelanggan dengan melihat indikator keluhan pelanggan, sebab keluhan pelanggan merupakan salah satu bentuk *dissatisfaction* yang dapat menggambarkan bentuk *bad experience* dari pelanggan. Telkomsel telah mengklasifikasikan berbagai jenis keluhan pelanggan kedalam beberapa kategori sesuai indikasi penyebabnya. Gambar 1.6 merupakan tiga besar dari keluhan pelanggan pada periode semester dua

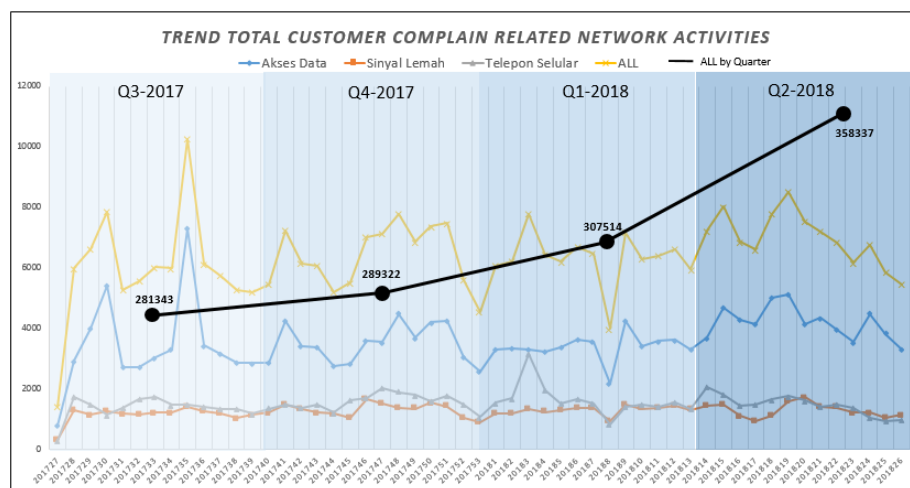
2017 yang diklasifikasikan penyebabnya terkait aktifitas *network* seperti keluhan akses data, telepon selular dan sinyal lemah.



Gambar 1.6 *TOP 3* Pengaduan Keluhan terkait aktivitas *network* Tahun 2017

Sumber: *PT Telkomsel*, data telah diolah (2018)

*Trend* keluhan pelanggan yang terkait dengan *network activities* pada Gambar 1.7 merupakan data keluhan pelanggan dari periode 2017 sampai 2018 yang terdiri dari keluhan sinyal lemah, tidak bisa akses data, dan gangguan aktivitas telepon. Dari Gambar 1.7 keluhan pelanggan mengalami *trend* kenaikan sekitar 27% dari periode *quarter* tiga tahun 2017 hingga *quarter* dua tahun 2018.

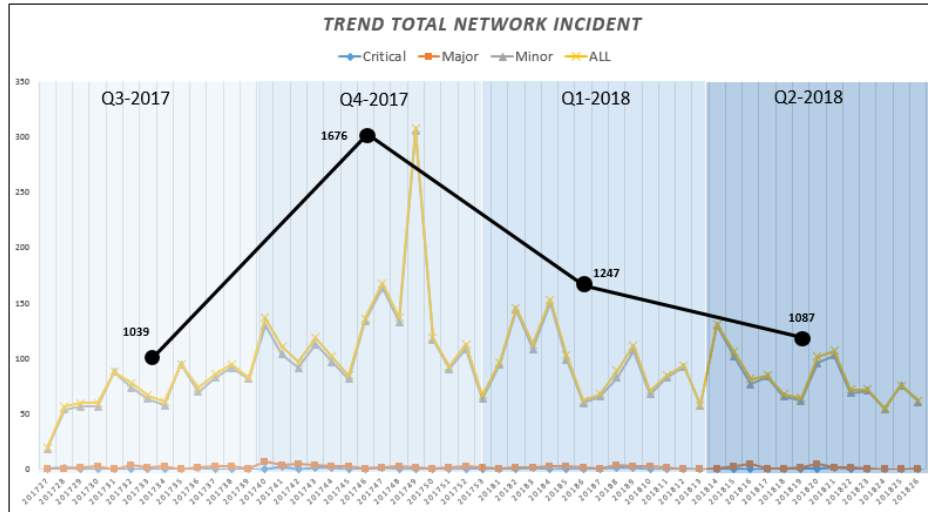


Gambar 1.7 *Trend Total* Pengaduan Keluhan periode 2017- 2018

Sumber: *PT Telkomsel*, data telah diolah (2018)

Adanya *trend* kenaikan keluhan pelanggan terkait aktivitas *network* pada Gambar 1.7 bisa secara langsung maupun tidak langsung menggambarkan bentuk

*customer dissatisfaction*. Jika dilakukan komparasi dengan aktivitas *network* yang mereferensi dari data *network incident* yang terjadi pada periode 2017 sampai 2018 pada Gambar 1.8.

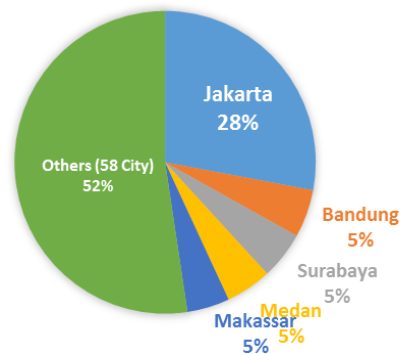


Gambar 1.8 *Trend* Total insiden jaringan Telkomsel periode 2017-2018

Sumber: *PT Telkomsel*, data telah diolah (2018)

Dari Gambar 1.8 didapatkan aktifitas *network* Telkomsel dari referensi insiden jaringan cenderung mengalami *trend* fluktuatif. Insiden sempat naik pada Q4-2017 dan selanjutnya menurun hingga di Q2-2018. Dari Q3-2017 ke Q2-2018 insiden hanya mengalami kenaikan sekitar 5%. Dari data insiden jika dibandingkan tidak berbanding lurus dengan kenaikan *trend* keluhan pelanggan Telkomsel. Salah satu motivasi pelanggan mengeluh dipicu oleh adanya *service failure* atau insiden.

### TOP 5 LOKASI KELUHAN PELANGGAN



Gambar 1.9 Top 5 lokasi penyebaran keluhan di PT. Telkomsel

Sumber: PT Telkomsel, data telah diolah (2018)

Data distribusi lokasi keluhan pelanggan pada Gambar 1.9 sekitar 28% keluhan pelanggan terjadi di kota Jakarta. Surabaya, Bandung, Medan, Makasar memberi kontribusi masing-masing 5%. Kota Jakarta menyumbang total keluhan pelanggan yang sangat signifikan dibandingkan dengan 62 kota lain.

Adanya fakta bahwa keluhan pelanggan yang terkait dengan aktifitas *network* mengalami kenaikan yang cukup signifikan. Namun disisi lain, aktifitas *network* yang mereferensi dari insiden jaringan didapat *trend* yang fluktuatif dan kenaikan insiden yang tidak signifikan. Dan juga tuntutan dari manajemen Telkomsel untuk menjaga *experience* yang baik untuk pelanggan yang salah satunya telah diimplementasikan OTE program. Perlu adanya analisa yang mendalam untuk menganalisa pengaruh insiden jaringan (*availability*) di *network element* Telkomsel terhadap keluhan pelanggan yang terkait aktifitas *network*. Hal ini pun untuk mendukung perbaikan IOC menuju *service operation*. Maka dari itu penelitian ini melakukan analisa pengaruh antara insiden jaringan dengan keluhan pelanggan yang terkait aktifitas *network* di Telkomsel, maka penelitian mengambil topik **Pengaruh Insiden Jaringan terhadap Pengaduan Layanan Konsumen di PT. Telkomsel** yang berfokus pada kota dengan total keluhan pelanggan yang paling tinggi yaitu, kota Jakarta.

### **1.3 Perumusan masalah**

Manajemen insiden kritis yang baik akan menjaga *customer experience* yang baik. Jika itu sudah dipenuhi seharusnya IOC dapat menjaga keluhan konsumen dalam posisi *trend* yang menurun. Berdasarkan fakta dari 2017 sampai 2018, data keluhan pelanggan terkait aktifitas *network* mengalami kenaikan yang cukup signifikan sebesar 27% sementara data insiden jaringan mengalami kenaikan hanya sekitar 5%. Dari data *trend* insiden terlihat pola fluktuatif yang berbeda dengan *trend* keluhan pelanggan. Secara teori keluhan pelanggan dipicu adanya kegagalan *service* yang dianggap pelanggan tidak sesuai dengan ekspektasinya. Dalam hal ini, kegagalan layanan dapat digambarkan oleh insiden. Namun, dari fakta tersebut muncul keraguan bahwa manajemen insiden jaringan Telkomsel belum dapat menjaga *customer experiences* yang baik sehingga memicu kenaikan keluhan. Maka dari itu, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh insiden jaringan terhadap kenaikan keluhan pelanggan pada layanan Telkomsel.

### **1.4 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dibuatlah pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah insiden jaringan berpengaruh signifikan terhadap keluhan sinyal lemah pelanggan Telkomsel?
2. Apakah insiden jaringan berpengaruh signifikan terhadap keluhan layanan akses data pelanggan Telkomsel?
3. Apakah insiden jaringan berpengaruh signifikan terhadap keluhan layanan telepon selular pelanggan Telkomsel?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan dan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh signifikansi dari insiden jaringan terhadap keluhan sinyal lemah pelanggan Telkomsel.



2. Untuk mengetahui pengaruh signifikansi dari insiden jaringan terhadap keluhan layanan akses pada pelanggan Telkomsel.
3. Untuk mengetahui pengaruh signifikansi dari insiden jaringan terhadap keluhan layanan telepon selular pelanggan Telkomsel.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan memiliki manfaat dari aspek teoritis maupun aspek praktis, antara lain:

#### 1. Kegunaan Aspek Teoritis

Peneliti berharap penelitian ini dapat menjadi studi pustaka mengenai *service management* di bidang *marketing*, untuk menjaga ekspektasi konsumen agar meningkatkan kepuasan pelanggan dari aspek perilaku keluhan pelanggan yang disebabkan oleh *service failure*.

#### 2. Kegunaan Aspek Praktis

##### a. Pihak Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian serta pembelajaran khususnya dalam bidang *marketing* untuk *service management* dan perilaku keluhan.

##### b. Pihak Praktisi

Manajemen Perusahaan: Sebagai pertimbangan investasi dan kajian menjaga *customer experiences* dalam upaya mendukung transformasi Telkomsel menjadi *service operator*.

### **1.7 Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini adalah tentang analisa pengaruh insiden jaringan terhadap keluhan pelanggan Telkomsel. Dari data tersebut Telkomsel dapat menggambarkan *customer experiences* dari indikasi keluhan pelanggan dan efektifitas penanganannya dari indikasi insiden jaringan. Karakteristik dari *customer experiences* salah satunya adalah menjaga layanan dan kepuasan seluruh pelanggan Telkomsel serta

meminimalisir pengaduan oleh pelanggan Telkomsel yang tentunya ekspektasi pelanggan harus dijaga dari segi *incident handling* dengan penerapan *service management*. Penelitian ini menggunakan data aktual tiket gangguan berdasarkan *network alarm* dan data aktual keluhan pelanggan di Telkomsel. Dengan mengetahui pengaruh insiden pada jaringan Telkomsel terhadap keluhan konsumen maka dapat memberikan gambaran untuk menjaga *customer experiences*.

### **1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Sistematika penulisan dibuat untuk memberikan gambaran secara umum mengenai penelitian yang dilakukan serta untuk memudahkan pembaca dalam memahami materi yang dibahas dalam penelitian ini. Berikut susunan sistematika penulisan penelitian:

#### **BAB I. PENDAHULUAN**

Berisi penjelasan objek studi, latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

#### **BAB II. TINJAUAN PUSTAKA**

Berisi penjelasan singkat mengenai konsep-konsep yang dijadikan sebagai dasar dalam melakukan penelitian, kerangka pemikiran dan ruang lingkup penelitian. Konsep-konsep yang digunakan untuk mendukung proses penelitian ini adalah teori mengenai *service management*, *complaining handling*, perilaku keluhan pelanggan, pemicu keluhan pelanggan, dan teknik insiden kritis. Indikator *record* insiden jaringan dan *record customer complain* juga dijelaskan dalam tinjauan pustaka.

#### **BAB III. METODE PENELITIAN**

Berisi alur metodologi penelitian yang menjadi dasar dalam mengerjakan penelitian.

#### BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi penjelasan tentang analisis dan pengolahan data yang dilakukan untuk membahas dan menjawab rumusan masalah pada BAB I.

#### BABV. KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang kesimpulan yang didapat dari penelitian dan saran-saran yang diperlukan untuk perbaikan maupun pengembangan lebih lanjut.