

BAB I PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

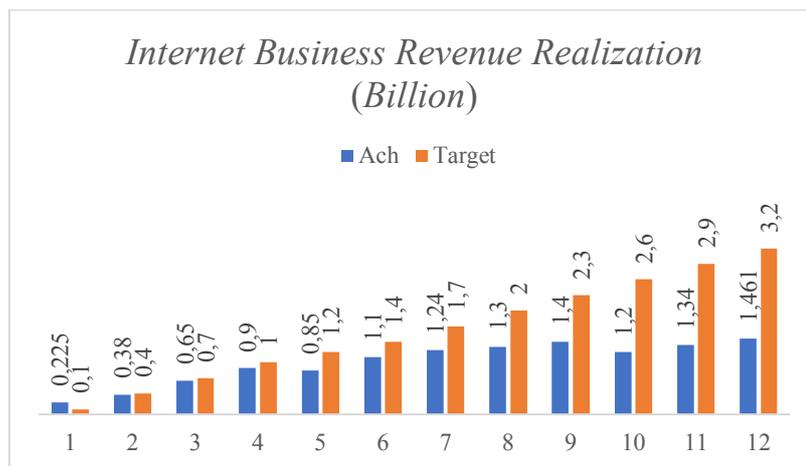
Perkembangan Teknologi dan ketersediaan jaringan telepon menjadikan internet sebagai media yang diperlukan untuk mengakses berbagai layanan teknologi digital. Dengan digitalisasi teknologi, masyarakat di Indonesia telah mengalihkan sebagian besar aktivitasnya ke internet, sehingga membutuhkan layanan internet yang handal. Saat ini, penetrasi internet di Indonesia telah mencapai 77% dari total penduduk yaitu masyarakat yang sudah terkoneksi internet berjumlah 210 juta dari total 270 juta masyarakat Indonesia (APJII, 2022). Kemudahan akses internet sangat dibutuhkan oleh setiap individu, sekolah, pemerintah, juga perusahaan. Dengan besarnya permintaan akan akses internet, banyak perusahaan layanan telekomunikasi yang bersaing dengan terus melakukan peningkatan teknologi mereka dengan tujuan untuk memberikan layanan dan menyediakan fasilitas akan segala kebutuhan pelanggan. Perusahaan-perusahaan dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasionalnya sudah menerapkan konsep B2B (*Business-to-Business*) dan B2C (*Business-to-Customer*) melalui fasilitas media internet.

Dalam menanggapi kebutuhan internet pada perusahaan, PT. XYZ sebagai salah satu perusahaan penyedia fasilitas media internet menyediakan sebuah layanan bisnis internet yang dapat memfasilitasi kebutuhan akan internet pada perusahaan dengan konsep B2B. Perusahaan dengan konsep B2B yang membutuhkan layanan bisnis internet PT. XYZ dapat berupa institusi pemerintahan, perusahaan korporasi, Usaha Kecil Menengah (UKM), dan perusahaan-perusahaan yang memerlukan koneksi internet aman terpercaya dengan koneksi internet stabil untuk menunjang kebutuhan data dan sistem serta keberlangsungan bisnis.

Layanan bisnis internet PT. XYZ menyediakan koneksi internet global dengan IP statis yang terhubung ke internet selama 24 jam menggunakan berbagai metode akses disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan. Bisnis internet PT. XYZ menggunakan *dedicated internet* dengan koneksi stabil dan *bandwidth ratio* 1:1

antara *upstream* dan *downstream*-nya, yang memiliki kecepatan yang sama dalam pengiriman dan pengambilan data melalui internet dalam waktu yang bersamaan.

Berbagai jenis keunggulan layanan yang ditawarkan oleh PT. XYZ tidak menjamin bahwa pendapatan yang dihasilkan akan memenuhi target yang telah ditetapkan. Terdapat faktor-faktor yang menghambat tercapainya target pendapatan pada layanan bisnis internet PT. XYZ, salah satunya adalah karena penjualan produk tidak mengalami pertumbuhan. Dengan target pendapatan yang kerap kali meningkat, penjualan produk bisnis internet tidak juga mengalami peningkatan yang signifikan yang mengakibatkan grafik pendapatan tidak juga mengalami peningkatan berarti. Berikut merupakan informasi yang diperoleh mengenai pendapatan layanan bisnis internet PT. XYZ pada bulan Januari 2021 hingga Desember 2021.



Gambar I.1 Realisasi Pendapatan *Internet Business* PT. XYZ (Miliar)

(Sumber : data internal PT. XYZ, 2021)

Berdasarkan data internal PT. XYZ total target pendapatan pada tahun 2021 sejumlah 19,5 miliar rupiah. Target pendapatan tersebut hanya tercapai pada bulan Januari 2021 dan pada bulan selanjutnya realisasi pendapatan tidak stabil dan tidak pernah mencapai target. Total pendapatan PT. XYZ sepanjang tahun 2021 adalah sejumlah 12,046 miliar di mana angka tersebut masih di bawah dari target yang telah ditetapkan perusahaan. Nilai target dan realisasi pendapatan setiap bulannya

merupakan akumulasi dari bulan-bulan sebelumnya. nilai realisasi pendapatan belum mencapai target yang menggambarkan bahwa terdapat permasalahan yang dihadapi oleh PT. XYZ. Menurut pihak manajemen PT. XYZ, besarnya angka pencabutan layanan dibandingkan pemasangan mengakibatkan PT. XYZ banyak kehilangan pendapatan.

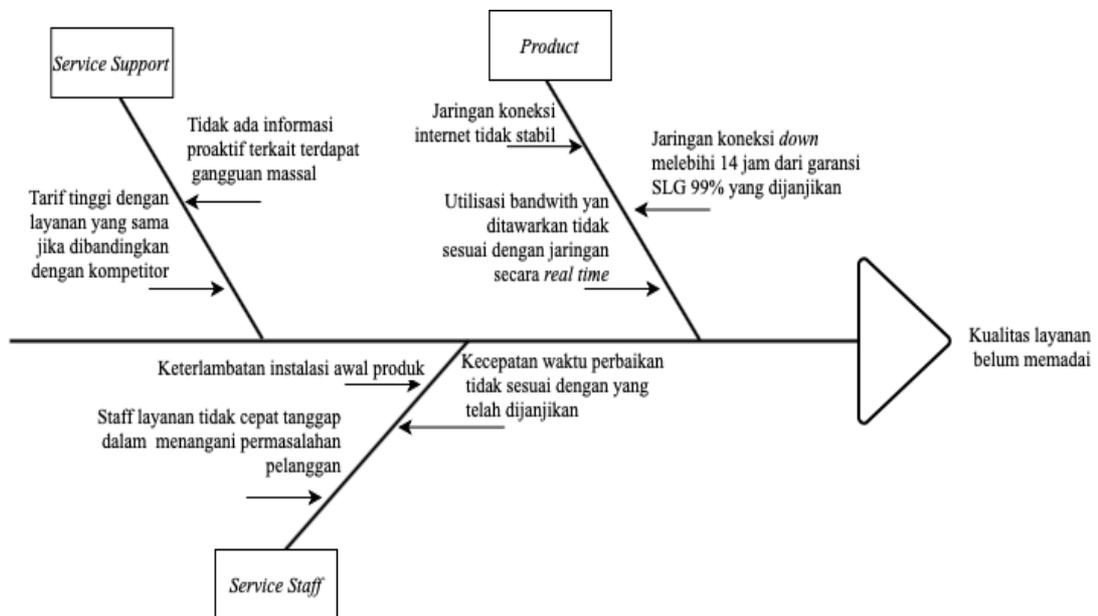
Untuk mengetahui penyebab lain dari tidak tercapainya realisasi pendapatan PT. XYZ maka dilakukan survei pendahuluan melalui wawancara terstruktur terhadap lima perusahaan yang terdiri dari dua perusahaan pengguna putus dan tiga perusahaan pengguna aktif layanan PT. XYZ untuk mengetahui lebih dalam kemungkinan faktor yang menyebabkan tidak tercapainya pendapatan PT. XYZ sepanjang tahun 2021. Dari hasil wawancara didapatkan keluhan yang dialami selama penggunaan layanan PT. XYZ dapat dilihat pada Tabel I.1.

Tabel I.1 Data Keluhan Pengguna Layanan Internet PT. XYZ

No.	Penilaian
1	Jaringan koneksi internet tidak stabil
2	Jaringan koneksi <i>down</i> melebihi 14 jam dari garansi SLG 99% yang dijanjikan
3	Utilisasi <i>bandwidth</i> yang ditawarkan tidak sesuai dengan jaringan secara <i>real time</i>
4	Keterlambatan instalasi awal produk
5	Kecepatan waktu perbaikan tidak sesuai dengan yang telah dijanjikan
6	Staf layanan tidak cepat tanggap dalam menangani permasalahan pelanggan
7	Tarif tinggi dengan layanan yang sama jika dibandingkan dengan kompetitor
8	Tidak ada informasi proaktif terkait gangguan massal

Berdasarkan Tabel I.1 dapat diketahui bahwa terdapat beberapa keluhan yang dipandang belum sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan oleh pelanggan. Keluhan yang dirasakan oleh pelanggan dapat menjadi kemungkinan faktor permasalahan yang dihadapi oleh PT. XYZ. Kekurangan yang dirasakan oleh pengguna layanan internet PT. XYZ meliputi jaringan koneksi internet yang tidak stabil, jaringan koneksi mengalami *down* melebihi 14 jam dari waktu garansi SLG

(*Service Level Guarantee*) yang dijanjikan, utilisasi *bandwidth* yang ditawarkan tidak sesuai dengan jaringan yang koneksi internet pada saat *real time*, terjadinya keterlambatan instalasi produk, kecepatan waktu perbaikan tidak sesuai dengan yang telah dijanjikan, staf layanan tidak cepat tanggap dalam menangani permasalahan pelanggan, tingginya tarif paket layanan dan biaya instalasi jika dibandingkan dengan kompetitor serta kurangnya informasi proaktif ketika terdapat gangguan massal. Berdasarkan keluhan tersebut, maka diperlukan perbaikan terhadap kualitas layanan pada layanan bisnis internet PT. XYZ. Penyebab terjadinya permasalahan didiskusikan bersama dengan pihak PT. XYZ lalu digambarkan dalam diagram sebab dan akibat pada Gambar I.2.



Gambar I.2 *Fishbone Diagram*

Pada Gambar I.2 diatas menunjukkan akar permasalahan yang menjadi penyebab permasalahan utama yaitu target pendapatan tidak tercapai dari layanan bisnis internet PT. XYZ.

I.2. Alternatif Solusi

Berdasarkan identifikasi latar belakang masalah pada PT. XYZ, berikut dilakukan analisis alternatif solusi yaitu sebagai berikut.

Tabel I.2 Alternatif Solusi

No	Akar Masalah		Potensi Solusi
1	Service	Jaringan koneksi internet tidak stabil	Perancangan perbaikan kualitas produk yang disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan konsumen dengan persyaratan teknis dan kualitas tertentu
		Jaringan koneksi <i>down</i> melebihi 14 jam dari garansi SLG 99% yang dijanjikan	
		Utilisasi <i>bandwidth</i> yang ditawarkan tidak sesuai dengan jaringan secara <i>real time</i>	
2	Service Staff	Keterlambatan instalasi awal produk	Perancangan perbaikan kualitas layanan sumber daya manusia PT. XYZ dalam menangani permasalahan pelanggan
		Kecepatan waktu perbaikan tidak sesuai dengan yang telah dijanjikan	
		Staf layanan tidak cepat tanggap dalam merespon keluhan pelanggan	
3	Service Support	Kurangnya informasi proaktif terkait gangguan massal	Perancangan perbaikan sistem informasi dan perancangan strategi harga yang bersaing
		Tarif tinggi dengan layanan yang sama jika dibandingkan dengan kompetitor	

Berdasarkan Tabel I.2 mengenai analisis alternatif solusi, dihasilkan tiga potensi solusi berdasarkan akar masalah pada PT. XYZ. Potensi solusi dirancang agar dapat menemukan solusi yang tepat dari akar masalah yang terjadi pada perusahaan, maka dilakukan diskusi dengan PT. XYZ untuk menentukan penilaian kriteria dari potensi solusi. Berikut pada Tabel I.3 ditampilkan skala pemilihan potensi solusi terhadap akar masalah.

Tabel I.3 Skala Penilaian Pemilihan Potensi Solusi

No	Potensi Solusi	Penilaian Kriteria (Skala 1-5)				Total Nilai
		Relatif Mudah	Relatif Murah	Memberi dampak signifikan	Hasil Efektif	
1	Perancangan perbaikan kualitas produk yang disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan konsumen dengan persyaratan teknis dan kualitas tertentu	3	3	5	5	16
2	Perancangan perbaikan kualitas layanan sumber daya manusia PT. XYZ dalam menangani permasalahan pelanggan	4	4	3	3	14
3	Perancangan perbaikan sistem informasi dan perancangan strategi harga yang bersaing	3	3	4	3	13

Berdasarkan penilaian pemilihan potensi solusi yang telah dilakukan melalui diskusi bersama dengan pihak PT. XYZ, diperoleh beberapa hasil penilaian yang dapat dilakukan identifikasi dengan tujuan menemukan akar masalah utama. Penilaian dilakukan dalam skala 1 sampai 5 dengan angka 1 memiliki keterangan kurang berkaitan dengan implementasi solusi dan angka 5 mengartikan memiliki keterkaitan besar terhadap implementasi solusi. Dari hasil penilaian tersebut diperoleh potensi solusi yang akan dipilih adalah perancangan perbaikan kualitas produk yang disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan konsumen dengan persyaratan teknis dan kualitas tertentu dengan total nilai yaitu sebesar 16. Berdasarkan diskusi bersama dengan pihak PT. XYZ potensi tersebut terpilih karena dalam pelaksanaan implementasi solusi dapat direalisasikan dengan mudah serta akan memberikan dampak yang signifikan pada perusahaan mengenai perancangan perbaikan menyesuaikan dengan permasalahan perusahaan.

I.3. Perumusan Masalah

Tugas Akhir ini dilakukan untuk melakukan identifikasi terhadap kebutuhan pelanggan serta kemampuan PT. XYZ dalam memenuhinya. Oleh karena itu, Tugas Akhir ini menggunakan metode *Quality Function Deployment* untuk meningkatkan kualitas layanan berdasarkan *True Customer Needs* yang kemudian ditafsirkan menjadi target rancangan. Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nabila (2019), peningkatan kualitas layanan Linkaja dapat menggunakan metode *Quality Function Deployment* untuk mengidentifikasi *True Customer Needs* yang disesuaikan dengan kapasitas perusahaan dalam memenuhinya. *True Customer Needs* pada Tugas Akhir ini didapatkan dari Tugas Akhir sebelumnya yaitu Perancangan Atribut Kebutuhan *Internet Business* PT. XYZ menggunakan Metode *Service Quality* dan Model Kano (Faturrahman, 2022). Beberapa permasalahan pada PT. XYZ yang dapat dirumuskan pada Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut.

1. Apa saja karakteristik teknis yang didapatkan berdasarkan *True Customer Needs* yang telah dirumuskan pada PT. XYZ?
2. Apa *critical part* yang perlu untuk diprioritaskan dalam peningkatan kualitas pelayanan pada PT. XYZ?
3. Bagaimana rekomendasi rancangan perbaikan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan dalam peningkatan kualitas layanan PT. XYZ?

I.4. Tujuan Tugas Akhir

Berikut merupakan tujuan Tugas Akhir peningkatan kualitas PT. XYZ adalah sebagai berikut:

1. Menentukan karakteristik teknis yang sesuai dengan berdasarkan *True Customer Needs* yang telah dirumuskan pada PT. XYZ
2. Menentukan identifikasi *critical part* yang perlu untuk diprioritaskan dalam peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. XYZ
3. Memberikan rekomendasi usulan perbaikan yang tepat dalam meningkatkan kualitas layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan agar PT. XYZ dapat mencapai target yang ditetapkan.

I.5. Manfaat Tugas Akhir

Manfaat yang diharapkan diperoleh dari Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut.

1. Tugas Akhir dapat memberikan evaluasi terhadap kualitas pelayanan PT. XYZ
2. Tugas Akhir dapat memberikan rekomendasi usulan yang dapat dilakukan oleh perusahaan dalam peningkatan konsep untuk perbaikan kualitas pelayanan PT. XYZ dan pencapaian target.

I.6. Sistematika Penulisan

Tugas Akhir ini memiliki sistematika penulisan sebagai berikut.

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini berisi mengenai konteks permasalahan, latar belakang pada PT. XYZ, alternatif solusi, rumusan masalah, tujuan tugas akhir yang menjadi pencapaian pada tugas akhir ini, manfaat Tugas Akhir yang diberikan untuk perusahaan, dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori

Pada bab ini akan membahas mengenai studi literatur yang relevan sesuai dengan teori yang digunakan sebagai dasar untuk penyusunan Tugas Akhir ini dan memiliki keterkaitan untuk menyelesaikan permasalahan pada PT. XYZ. Penelitian terdahulu juga digunakan sebagai pedoman dalam penyusunan tugas akhir dan pemilihan metode perancangan yang digunakan untuk mendukung penyelesaian Tugas Akhir ini.

BAB III Metodologi Perancangan

Pada bab ini memaparkan mengenai sistematika perancangan yang berisi langkah-langkah penyelesaian masalah sesuai dengan metode yang digunakan. Sistematika yang dirancang berkaitan dengan metode yang digunakan pada Tugas Akhir ini yaitu Metode *Quality Function Deployment* (QFD). Metode QFD memiliki tiga tahapan yang terdiri dari QFD iterasi satu (*House of Quality*), pengembangan konsep (*Concept Development*), dan QFD iterasi dua (*Part Deployment*). Hasil perancangan selanjutnya akan dilakukan analisis dan dilanjutkan ke tahap selanjutnya yaitu tahap verifikasi, perumusan rekomendasi, validasi, serta kesimpulan dan

saran untuk pihak PT.XYZ dan penelitian selanjutnya.

BAB IV Perancangan Sistem Terintegrasi

Bab perancangan sistem terintegrasi menjelaskan mengenai proses rancangan sistem dari awal hingga akhir. Diawali dengan proses pengumpulan data *True Customer Needs* PT. XYZ yang diperoleh dari Tugas Akhir sebelumnya menggunakan Integrasi *Service Quality* dan Model Kano. Kemudian dilakukan pengolahan data QFD iterasi satu menggunakan matriks *House of Quality*. Setelah pengolahan data pada QFD iterasi satu dilakukan pengembangan konsep (*Concept Development*). Tahap terakhir adalah pengolahan data pada QFD iterasi dua yang menggunakan matriks *Part Deployment*. Hasil rancangan yang telah dihasilkan akan dihubungkan dengan komponen sistem integrasi yang terdiri dari manusia, mesin, alat, metode, material, dan informasi.

BAB V Validasi dan Evaluasi Hasil Rancangan

Bab validasi berisi tentang analisis hasil rancangan Tugas Akhir yang menghasilkan umpan balik berdasarkan hasil diskusi dengan PT. XYZ. Validasi bertujuan untuk mengetahui apakah hasil rancangan rekomendasi dapat diimplementasikan dan disetujui pada PT. XYZ. Selanjutnya akan dilakukan proses evaluasi hasil rancangan yang menjelaskan mengenai perbandingan antara sebelum penerapan hasil rancangan dengan sesudah implementasi hasil rancangan untuk mengetahui kekurangan serta kelebihan dari rancangan.

BAB VI Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi penjelasan mengenai hasil dari keseluruhan Tugas Akhir sehingga dapat diambil kesimpulan dari hasil Tugas Akhir ini dan apakah hasil rancangan dapat memenuhi tujuan dari dilakukannya penelitian. Pada bab ini juga dijelaskan saran yang diberikan untuk Tugas Akhir selanjutnya dengan menggunakan metode QFD pada PT. XYZ.