

BAB I

PENDAHULUAN

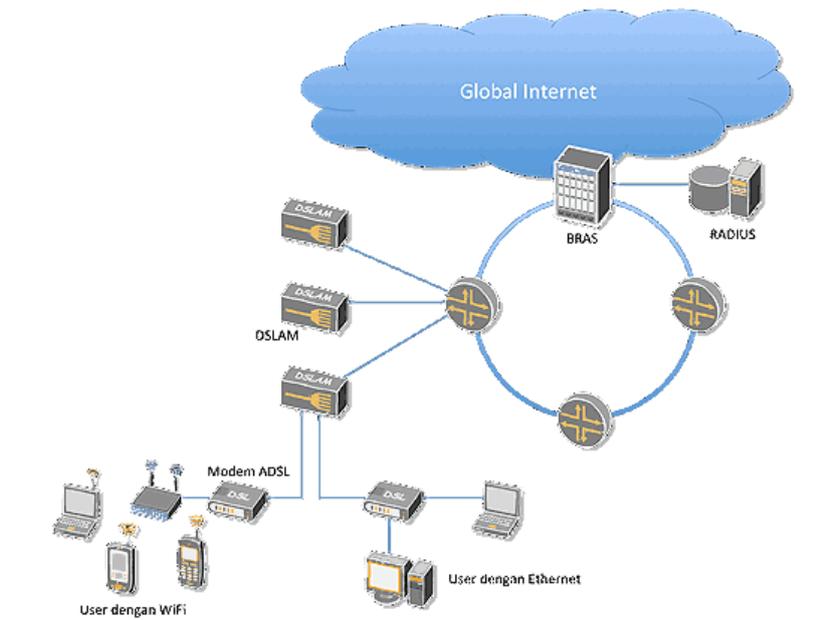
1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

Speedy adalah produk dari PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (TELKOM) berupa layanan akses internet berkualitas tinggi bagi rumah tangga serta bisnis skala kecil dan menengah. Speedy merupakan layanan *Broadband Access* dengan basis teknologi ADSL (*Asymmetric Digital Subscriber Line*). ADSL dapat menyalurkan data dan suara bersamaan melalui satu saluran telepon biasa dengan kecepatan hingga 384 kbps dari modem sampai dengan BRAS (*Broadband Remote Access Server*).

Speedy tepat digunakan oleh pemakai internet yang sering mengakses data dalam volume besar dengan kecepatan tinggi serta membutuhkan koneksi internet yang lebih stabil. Speedy juga sesuai untuk kawasan perumahan yang merupakan pengguna internet secara aktif, termasuk SOHO (*Small Office-Home Office*), *medium scale enterprises*, sekolah dan institusi lainnya.

Setiap unit speedy terhubung langsung dengan koneksi gigabit pada jaringan metro ethernet ke perangkat BRAS yang merupakan gerbang speedy ke luar. Dari BRAS, *user* akan dihubungkan ke :

- Domestic Content*, melalui *peering* dengan *openIXP*, *content provider*, maupun ISP lain.
- International Gateway*, yang memiliki kapasitas besar ke *host* internet di seluruh dunia.
- Broadband Content*, berisi berbagai *content web*, *game*, multimedia, TV, serta berbagai *tools* melalui koneksi khusus yang hanya dapat diakses oleh pengguna Speedy.



Sumber : <http://telkomspeedy.com>

Gambar 1.1
Jaringan Speedy

Saat ini Telkom menyediakan 3 (tiga) jenis layanan Speedy :

a. Speedy Regular

Merupakan produk layanan internet *broadband* yang diperuntukkan bagi pelanggan perumahan atau personal yang hanya membutuhkan akses internet standar misalnya untuk keperluan *browsing, chatting, gaming, download email*, dan lain – lain. Speedy reguler ditawarkan dalam paket berlangganan dengan kecepatan mulai dari 384 kbps – 100 mbps, tergantung kondisi jaringan setempat.

b. Speedy Instan

Merupakan produk yang diluncurkan oleh Telkom sebagai salah satu upaya untuk menyediakan layanan *broadband* yang siap pakai oleh pelanggan. Pelanggan yang belum berlangganan paket speedy reguler dapat menggunakan layanan *broadband* dengan cara membeli paket harian baik *prepaid* maupun *postpaid*.

c. Speedy Gold

Merupakan produk layanan internet *broadband* yang diperuntukkan bagi pelanggan SME (*Small Medium Enterprise*) yang membutuhkan layanan internet untuk keperluan bisnis, misalnya *mail server* kecil, *web server* pribadi, warnet, dan lain - lain. Speedy *gold* ditawarkan dalam paket berlangganan dengan kecepatan mulai 512 kbps – 100 mbps.

Speedy memiliki banyak keunggulan di banding dengan *provider* lain. Dimana Speedy menggunakan kabel telepon sehingga koneksi tidak mudah putus saat digunakan, koneksi yang lebih cepat dibanding *provider* lain serta terdapat berbagai pilihan paket internet yang harganya terjangkau. Speedy menyediakan berbagai pilihan layanan sesuai dengan kebutuhan di rumah maupun bisnis. Paket Speedy terbagi menjadi dua yaitu Paket Speedy *MultiSpeed* dan Paket Speedy *Non MultiSpeed*. Paket Speedy *Non MultiSpeed* sendiri berlaku untuk pelanggan eksisting atau pelanggan baru untuk daerah yang belum tersedia paket Speedy *MultiSpeed*.

Adapun daftar harga untuk setiap paket Speedy adalah :

Tabel 1.1
Paket Speedy *MultiSpeed*

No.	Paket	Biaya Registrasi	Biaya Bulanan	Kuota Bulanan
1	Speedy 384 Kbps	Rp75.000	Rp195.000	Unlimited, dengan fair usage 3GB
2	Speedy 512 Kbps	Rp75.000	Rp295.000	Unlimited, dengan fair usage 3GB
3	Speedy 1 Mbps	Rp75.000	Rp645.000	Unlimited
4	Speedy 2 Mbps	Rp75.000	Rp995.000	Unlimited
5	Speedy 3 Mbps	Rp75.000	Rp1.695.000	Unlimited

Keterangan : Tarif di atas belum termasuk PPN 10%

Sumber : <http://telkomspeedy.com>

Tabel 1.2
Paket Speedy Non MultiSpeed

No.	Paket	Biaya Registrasi	Biaya Bulanan	Kuota Bulanan
1	Speedy 384 Kbps	Rp75.000	Rp195.000	Unlimited, dengan fair usage 3GB
2	Speedy 512 Kbps	Rp75.000	Rp295.000	Unlimited, dengan fair usage 3GB
3	Speedy 1 Mbps	Rp75.000	Rp645.000	Unlimited
4	Speedy 2 Mbps	Rp75.000	Rp995.000	Unlimited
5	Speedy 3 Mbps	Rp75.000	Rp1.695.000	Unlimited

Keterangan : Tarif di atas belum termasuk PPN 10%

Sumber : <http://telkomspeedy.com>

1.2. Latar Belakang Masalah

Pada masa sekarang kebutuhan akan hiburan yang bersifat informasi sangat lah penting. Oleh sebab itu, pihak yang ingin berkembang senantiasa mengikuti perkembangan teknologi informasi karena pengetahuan dan pemanfaatan teknologi informasi merupakan suatu tuntutan zaman. Dengan mengikuti perkembangan teknologi informasi kita dapat mengetahui informasi global, pengiriman berita dan data dan sebagainya.

Salah satu teknologi informasi adalah *Interconnected Network* atau lebih populer dengan sebutan Internet yaitu sebuah sistem komunikasi global yang menghubungkan komputer – komputer dan jaringan – jaringan komputer di seluruh dunia. Internet menyediakan akses untuk layanan komunikasi yang tersebar di seluruh Indonesia bahkan seluruh dunia (<http://en.wikipedia.org/wiki/Internet> , diakses 4 November 2013). Internet dapat mengubah kebiasaan manusia dalam melakukan aktifitasnya seperti berkomunikasi untuk mendapatkan informasi dengan cepat sesuai keinginan.

Oleh karena banyaknya pengguna internet yang sudah menjadi kebutuhan masyarakat Indonesia, maka banyak *Internet Service Provider* yang muncul dan salah satu nya PT. TELKOM yang merupakan salah satu perusahaan yang menyediakan layanan internet, dengan mengeluarkan produknya yaitu Telkom Speedy. Speedy meraih penghargaan sebagai *Top Brand Award* dalam kategori *Internet Provider* dan *ISP Fixed* secara berturut-turut dimulai tahun 2010 hingga 2013 (www.topbrand-award.com), seperti yang ditunjukkan pada gambar dibawah ini:

Tabel 1.3

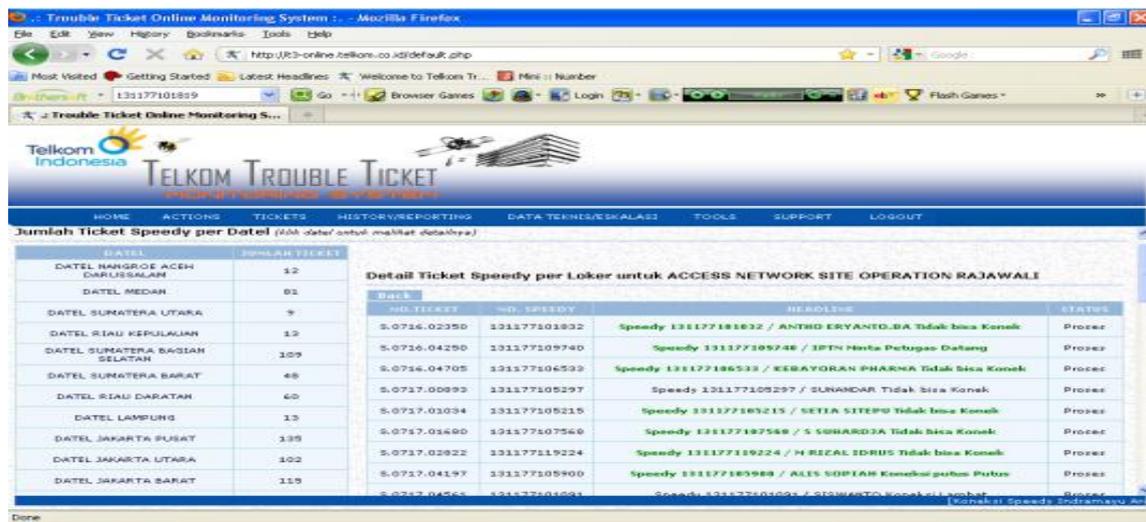
Top Brand Award kategori Internet Provider dan ISP Fixed

<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Internet Provider</th> </tr> <tr> <th colspan="3">2010</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Speedy</td> <td>52,1%</td> <td>TOP</td> </tr> <tr> <td>Telkomnet Instan</td> <td>10,8%</td> <td>TOP</td> </tr> <tr> <td>Fast net</td> <td>7,0%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Indosat.net</td> <td>6,1%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>CBN</td> <td>1,9%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Indo.net</td> <td>1,4%</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			Internet Provider			2010			Speedy	52,1%	TOP	Telkomnet Instan	10,8%	TOP	Fast net	7,0%		Indosat.net	6,1%		CBN	1,9%		Indo.net	1,4%		<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Internet Provider</th> </tr> <tr> <th colspan="3">2011</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Speedy</td> <td>53,5%</td> <td>TOP</td> </tr> <tr> <td>FirstMedia/Fast net</td> <td>15,9%</td> <td>TOP</td> </tr> <tr> <td>Indosat.net</td> <td>8,3%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Telkomnet Instan</td> <td>5,0%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>CBN</td> <td>1,2%</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			Internet Provider			2011			Speedy	53,5%	TOP	FirstMedia/Fast net	15,9%	TOP	Indosat.net	8,3%		Telkomnet Instan	5,0%		CBN	1,2%	
Internet Provider																																																		
2010																																																		
Speedy	52,1%	TOP																																																
Telkomnet Instan	10,8%	TOP																																																
Fast net	7,0%																																																	
Indosat.net	6,1%																																																	
CBN	1,9%																																																	
Indo.net	1,4%																																																	
Internet Provider																																																		
2011																																																		
Speedy	53,5%	TOP																																																
FirstMedia/Fast net	15,9%	TOP																																																
Indosat.net	8,3%																																																	
Telkomnet Instan	5,0%																																																	
CBN	1,2%																																																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Internet Provider</th> </tr> <tr> <th colspan="3">2012</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Speedy</td> <td>64,3%</td> <td>TOP</td> </tr> <tr> <td>First Media/FastNet</td> <td>10,8%</td> <td>TOP</td> </tr> <tr> <td>Indosat.net</td> <td>6,9%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Telkomnet Instan</td> <td>4,1%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Link.net</td> <td>13,2%</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			Internet Provider			2012			Speedy	64,3%	TOP	First Media/FastNet	10,8%	TOP	Indosat.net	6,9%		Telkomnet Instan	4,1%		Link.net	13,2%		<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Internet Provider</th> </tr> <tr> <th colspan="3">2013</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Speedy</td> <td>62,3%</td> <td>TOP</td> </tr> <tr> <td>First Media/FastNet</td> <td>19,5%</td> <td>TOP</td> </tr> <tr> <td>Indosat.net</td> <td>5,8%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Telkomnet Instan</td> <td>2,7%</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			Internet Provider			2013			Speedy	62,3%	TOP	First Media/FastNet	19,5%	TOP	Indosat.net	5,8%		Telkomnet Instan	2,7%							
Internet Provider																																																		
2012																																																		
Speedy	64,3%	TOP																																																
First Media/FastNet	10,8%	TOP																																																
Indosat.net	6,9%																																																	
Telkomnet Instan	4,1%																																																	
Link.net	13,2%																																																	
Internet Provider																																																		
2013																																																		
Speedy	62,3%	TOP																																																
First Media/FastNet	19,5%	TOP																																																
Indosat.net	5,8%																																																	
Telkomnet Instan	2,7%																																																	

Sumber : www.topbrand-award.com

Telkom Speedy merupakan *Internet Service Provider* (ISP) dalam negeri yang menyediakan layanan *internet access end to end* dari PT. TELKOM dengan basis teknologi *Asymetric Digital Subscriber Line* (ADSL) yang dapat menyalurkan data dan suara secara simultan melalui satu saluran telepon biasa dengan berbagai kecepatan yang ditawarkan (www.telkomspeedy.com).

Ada beberapa permasalahan dan keluhan pelanggan yang dirasakan oleh pengguna Speedy daerah Rajawali. Keluhan ini terdapat pada Telkom *Trouble Ticket* yang mengindikasikan banyaknya jumlah keluhan yang masuk. Jika jumlah tiket berkurang maka jaringan sudah normal dan apabila tiket meningkat maka ada peningkatan laporan masalah ke Plasa Telkom. Adapun beberapa gangguan yang sering terjadi adalah modem yang tidak *connect*, *username* dan *password* modem tidak berfungsi, modem *connect* tapi tidak dapat *browsing*, adanya permintaan pengecekan jalur karena cuaca buruk dan kecepatan *browsing* yang lambat. Gangguan ini sering terjadi karena terlalu banyak jalur jaringan sehingga mengganggu kepada jalur lain.



Gambar 1.2
Tampilan Program Telkom *Trouble Ticket*

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang telekomunikasi terbesar di Indonesia, PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Berusaha untuk menciptakan *image* yang baik di mata masyarakat dengan cara memberikan pelayanan dan fasilitas yang terbaik bagi konsumennya.

Hal ini tidak mudah untuk dilakukan, mengingat para pesaing yang memberikan layanan sama, juga memberikan fasilitas yang lebih, maka PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. menyelenggarakan salah satu bentuk pelayanan yaitu Telkom Speedy. Telkom Speedy merupakan layanan *internet access end to end* dengan basis teknologi *Asymmetric Digital Subscriber Line (ADSL)*, *MSAN (Multi Service Access Node)* dan *GPON (Gigabit Passive Optical Network)* yang menghantarkan sinyal digital berkecepatan tinggi melalui jaringan telefoni secara optimal bagi keperluan konsumsi konten internet dengan kecepatan data dari 384kbps hingga 100Mbps (<http://telkomspeedy.com/product-description> , diakses 4 November 2013)

Dengan adanya pesaing – pesaing dalam dunia bisnis dan industri ini pelaku bisnis seperti PT. Telkom pasti ingin memenangkan kompetensi yang ada dan akan memberikan perhatian penuh kepada kualitas. Kualitas yang ada akan memberikan dampak pada dunia bisnis yaitu penurunan biaya produksi dan adanya peningkatan pendapatan (Gaspersz, 2012:1). Kualitas selalu berfokus pada pelanggan (*customer focused quality*). Pengelolaan mutu membutuhkan manajemen yang dapat meningkatkan kinerja terus menerus pada setiap level operasi dalam setiap area fungsional menggunakan sumber daya manusia dan modal yang tersedia.

Dengan menerapkan Manajemen Kualitas Terpadu (*Total Quality Management/TQM*) maka kualitas pada seluruh aspek perusahaan dapat lebih maksimal. TQM adalah suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya (Yamit, 2010:181). Penerapan

TQM dalam perusahaan maupun organisasi merupakan cara yang paling tepat agar perusahaan lebih unggul dalam persaingan dunia bisnis. Keunggulan didapat karena perusahaan mampu menghasilkan produk dengan kualitas terbaik sebagai hasil dari penerapan TQM yang mampu membuat perbedaan dengan perusahaan lain.

Penerapan *Total Quality Management* yang akan diteliti adalah berdasarkan Bounds yang dikutip oleh Nasution (2010:28) salah satunya adalah strategi nilai pelanggan. Nilai pelanggan adalah manfaat yang diperoleh pelanggan atas penggunaan barang atau jasa yang dihasilkan perusahaan dan pengorbanan pelanggan untuk memperolehnya. Hal ini dikaitkan dengan bagaimana persepsi para pelanggan saat menggunakan barang atau jasa yang disediakan oleh perusahaan. Pada saat para pelanggan menggunakan atau merasakan produk atau jasa dari PT. Telkom, pelanggan dapat merasakan bagaimana *Performance* dan *Importance* dari penggunaan barang atau jasa.

Sehubungan dengan hal di atas, maka saya merasa perlu meneliti dan mengetahui lebih lanjut tentang pengelolaan mutu berdasarkan persepsi pelanggan, dengan judul “**Analisis Pengelolaan Mutu di PT. Telekomunikasi, Tbk. berdasarkan Persepsi Pelanggan (Studi Kasus pada Telkom Speedy daerah Rajawali Bandung)**”.

1.3. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan topik yang diteliti, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan konsep TQM dalam pengelolaan mutu Telkom Speedy daerah Rajawali Bandung berdasarkan persepsi pelanggan?
2. Bagaimana tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan Telkom Speedy daerah Rajawali?
3. Bagaimana strategi Telkom Speedy daerah Rajawali untuk meningkatkan mutu atau layanan Speedy?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui penerapan konsep TQM dalam pengelolaan mutu Telkom Speedy daerah Rajawali Bandung berdasarkan persepsi pelanggan.
2. Mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan Telkom Speedy daerah Rajawali.
3. Mengetahui strategi Telkom Speedy daerah Rajawali untuk meningkatkan mutu atau layanan Speedy.

1.5. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan berguna bagi :

a. Kegunaan Praktis

Bagi PT. TELKOM khusus nya Telkom Speedy daerah Rajawali, diharapkan menjadi masukan dalam pengelolaan mutu.

b. Kegunaan Teoritis

- 1) Bagi peneliti, diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi dan perbandingan dalam penelitian lanjutan yang memfokuskan pada penelitian yang sama.
- 2) Bagi penulis dan Mahasiswa lain, diharapkan menjadi bahan untuk menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang pengelolaan mutu.

1.6. Sistematika Penulisan

BAB I. PENDAHULUAN

Pada bagian ini dijelaskan latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Pada bagian ini dikemukakan landasan teori yang relevan dengan topik yang relevan dengan topik pembahasan yang dijadikan landasan dalam pembahasan dan analisis permasalahan dalam penelitian.

BAB III. METODE PENELITIAN

Pada bagian ini dijelaskan mengenai pendekatan, metode dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian.

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini dijelaskan tentang analisis dan pengolahan data yang dilakukan, interpretasi serta pembahasan hasil penelitian.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bagian ini dikemukakan kesimpulan dari hasil penelitian beserta rekomendasi bagi perusahaan maupun bagi penelitian lebih lanjut.