

BAB 1

PENDAHULUAN

Bab pendahuluan berisi pengantar penelitian yang akan dilakukan, yaitu latar belakang penelitian, merumuskan masalah, tujuan penelitian, dan batasan masalah.

1.1. Latar Belakang

Informasi tanpa batas dan akses yang semakin mudah di zaman modern diikuti dengan berkembangnya teknologi informasi membuat rasa ingin tahu setiap individu terjawab dan komunikasi berjalan baik. Mulai dari perusahaan, pemerintahan, organisasi, dan masyarakat Indonesia menggunakan komputer dan internet untuk mengakses berbagai informasi dan berkomunikasi dengan orang lain di seluruh dunia. Penjelasan ini didukung oleh pernyataan Direktur Pemberdayaan Informatika, Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika (Aptika) Kementerian Kominfo dalam situs resmi Kementerian Komunikasi dan Informasi bahwa pengguna internet di Indonesia hingga Mei 2014 telah mencapai 82 juta orang atau meningkat dari tahun 2013 yang mencapai 63 juta orang pengguna. Delapan puluh persen (80%) diantara 82 juta pengguna internet tersebut adalah remaja berusia 15-19 tahun dan Indonesia berada pada peringkat ke-8 di dunia (Tangkary, 2014). Hal ini tentu dapat membuat perusahaan jasa penyedia layanan informasi dan telekomunikasi berlomba-lomba menyediakan jasa layanan informasi dan telekomunikasi dengan berbagai fasilitas terbaik untuk menarik perhatian masyarakat Indonesia.

Telkom merupakan satu-satunya Badan Usaha Milik Negara (BUMN) telekomunikasi serta penyelenggara layanan telekomunikasi dan jaringan terbesar di Indonesia yang berorientasi kepada pelanggan (Telkom Indonesia, About Telkom, 2015). Telkom menyediakan berbagai layanan jasa informasi dan telekomunikasi, salah satunya adalah layanan IndiHome. IndiHome merupakan layanan *Triple Play* dari Telkom yang terdiri dari Telepon Rumah, *Internet on Fiber* atau *High Speed Internet* dan *UseeTV Cable (IPTV)* beserta beberapa fitur tambahan seperti *IndiHome View*, *MeiOn* dan *Trend Micro Security System*. *Internet On Fiber* merupakan layanan internet berkecepatan tinggi menggunakan fiber optik dari Telkom Indonesia yang memiliki keunggulan lebih canggih, cepat, handal, dan stabil. *UseeTV Cable* merupakan layanan *IP TV* pertama di

Indonesia. Layanan TV berbayar yang memberikan pengalaman baru yang tidak hanya sekadar menonton TV, tapi juga dapat memegang kendali seakan menjadi sutradaranya. Selain memberikan tayangan yang berkualitas, *UseeTV Cable* juga memberikan berbagai macam fitur yang tidak ada di penyedia layanan kabel lainnya, seperti *Pause & Rewind TV*, *Video on Demand*, *Video Recorder* dan lainnya. *Usee TV Cable* memiliki beragam *Channel* pilihan. *Channel* yang ada sebanyak 99 *Channel* pilihan, terdiri dari 18 *Channel* TV Lokal dan 81 *Channel* TV Internasional (Telkom Indonesia, Interactive TV, 2015).

Semakin beragamnya *lifestyle* konsumen dan didukung oleh perubahan dari sisi teknologi dan regulasi yang memungkinkan para *service provider* untuk memberi layanan terbaik bagi pelanggan dalam menggali informasi dan telekomunikasi ini membuat setiap perusahaan melakukan *improvement* agar tetap kompetitif dalam menghadapi tantangan bisnis. Telkom telah melakukan *improvement* tersebut pada tahun 2012 dengan adanya transformasi bisnis secara fundamental yang diikuti juga dengan diperkenalkannya *corporate identity* baru, yaitu T.I.M.E.S (*Telecommunication, Information, Media, Edutainment, Services*) (Telkom Indonesia, About Telkom, 2015).

Salah satu kunci keberhasilan perusahaan jasa untuk mencapai tujuan perusahaan adalah kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan jasa kepada pelanggannya. Berbagai cara dilakukan agar pelanggan merasakan kepuasan, antara lain pemberian jaminan layanan yang memuaskan melalui *Service Assurance*. *Service Assurance* memiliki peran penting karena langsung bertatap muka dengan pelanggan. Penampilan, penyampaian informasi dengan jelas, tanggap dalam menanggapi kebutuhan pelanggan, mempunyai pengetahuan, dan pengalaman tinggi, dan menjaga kerahasiaan data pelanggan merupakan cara yang harus *Service Assurance* terapkan agar kepuasan pelanggan terpenuhi. Kepuasan pelanggan terpenuhi mempunyai dampak pada loyalitas pelanggan dalam menggunakan jasa yang diberikan.

Telkom sebagai penyedia jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi mempunyai tanggung jawab menghadapi permasalahan pelanggan berkaitan penggunaan layanan yang telah diberikan. Hasil dari wawancara dengan pengguna jasa Telkom masih terdapat keluhan akan layanan yang diberikan oleh *Service Assurance* Plasa Telkom Yogyakarta. Beberapa keluhan yang muncul tentang *Service Assurance* yang datang di ruang layanan Plasa Telkom

Yogyakarta yaitu pelayanan yang diberikan oleh pegawai *Customer Service* terlalu lama sehingga menyebabkan antrean panjang dan waktu tunggu yang lama dan jumlah *Customer Service* kurang. Berdasarkan hasil wawancara dengan manajer *Customer Care*, kondisi yang terjadi sesuai dengan penelitian pendahuluan yang telah dilakukan membuat pihak manajemen ingin melakukan adanya perbaikan, terutama terkait dengan banyaknya antrean pelanggan yang selalu terjadi di Plasa Telkom Yogyakarta.

Penelitian ini diharapkan mampu mengevaluasi kinerja *Service Assurance* agar tujuan menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan tercapai. Jika persepsi jasa telah memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, pelanggan akan cenderung terus menggunakan layanan yang diberikan Telkom sehingga membuat pelanggan menjadi senang dan loyal. Selain itu, penelitian ini diharapkan membantu Departemen *Service Assurance* Telkom Yogyakarta untuk mengetahui harapan pelanggan dan atribut-atribut yang menjadi prioritas pelanggan untuk mencapai kepuasan kinerja *Service Assurance*, serta memberikan usulan perbaikan yang dapat dilakukan manajemen *Service Assurance* Telkom Yogyakarta untuk meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan berdasarkan hasil penelitian.

Kualitas jasa yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan, namun untuk memahami bagaimana cara untuk mengevaluasi kepuasan yang dirasakan konsumen tidak mudah karena kualitas jasa tidak diciptakan melalui proses produksi dalam pabrik yang kemudian didistribusikan kepada pelanggan sebagai kualitas barang (Yulianti dan Kurniawan, 2011).

Pelanggan sebagai pengguna atau *user* memiliki dampak besar dalam penilaian kualitas layanan karena pelanggan yang merasakan sendiri bagaimana kualitas yang diberikan perusahaan jasa. Pelanggan juga membandingkan jasa yang dipersepsikan dengan jasa yang diharapkan. Jika jasa yang dipersepsikan berada di bawah jasa yang diharapkan, pelanggan akan kecewa (Voss dkk, 1958).

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang sudah dijelaskan di atas, permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini yaitu bagaimana memperbaiki dan

meningkatkan kualitas layanan departemen *Service Assurance* Telkom Yogyakarta kepada pelanggan.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah :

- a. Mengetahui kualitas layanan *Service Assurance* sesuai persepsi pelanggan terhadap performansi pegawai perusahaan dan harapan pelanggan
- b. Mengetahui atribut-atribut jasa yang perlu ditingkatkan atau diperbaiki berdasarkan skala prioritas yang diinginkan pelanggan untuk perbaikan kualitas layanan
- c. Mendapatkan usulan perbaikan berdasarkan hasil analisis dan eliminasi kontradiksi, serta pengembangan ide *inventive principle* metode *TRIZ*.

1.4. Batasan Masalah

Batasan merupakan cakupan wilayah atau kejadian yang terkait dengan suatu permasalahan tersebut. Ada beberapa kondisi dimana tidak bisa dilakukan sebuah analisis dengan kondisi nyata karena beberapa keterbatasan. Karena itu diperlukan sebuah batasan agar analisis permasalahan pada sistem tidak terlalu luas dan menjadi terarah. Batasan masalah dalam tugas akhir ini adalah :

- a. Ruang lingkup penelitian pada bagian *Service Assurance* Telkom Yogyakarta
- b. Pegawai yang dianalisis pada penelitian adalah *Customer Service*
- c. Responden adalah pengguna yang pernah dilayani oleh *Customer Service* di Plasa Telkom Yogyakarta minimal satu kali
- d. Penelitian yang dilakukan untuk memberikan rekomendasi perbaikan pada *Service Assurance* Telkom Yogyakarta
- e. Metode pengukuran tingkat kepuasan pelanggan menggunakan *SERVQUAL*.