

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dengan berkembangnya era globalisasi, saat ini kemajuan bisnis layanan jasa telekomunikasi di Indonesia berkembang dengan pesat, hal ini dikarenakan bertambahnya laju pertumbuhan penduduk di Indonesia yang berjumlah 271 juta penduduk dan tersebar di Indonesia (Badan Pusat Statistik, 2021). Dalam beberapa periode terakhir, meningkatnya persaingan di industri jasa semakin ketat, hal ini terjadi tidak hanya di tingkat *local* dan regional melainkan juga dalam skala dunia.

Standar Pelayanan Minimal merupakan sebuah ketetapan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar sebagai urusan pemerintah yang wajib diperoleh oleh setiap warga Negara secara minimal. Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public, SPM bertujuan agar terpenuhinya standar capaian dalam bidang layanan serta memperhatikan adanya kesamaan kualitas dan akses terhadap layanan disemua daerah otonom, maka diperlukan adanya indikator-indikator yang jelas sebagai tolak ukur pelayanan dan disertai dengan target waktu pencapaiannya akan terukur secara obyektif (Dwiyanto, 2010: 4).

Prinsip yang digunakan dalam memenuhi standar pelayanan minimal sebuah perusahaan jasa yaitu SPM diterapkan secara berjenjang sesuai dengan kewenangan ditingkatan pemerintahan (provinsi, kabupaten/ kota), memastikan pelayanan dasar tersedia dan bisa diakses kapanpun masyarakat memerlukan (seperti sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan), masyarakat mudah mengakses atau memperoleh pelayanan dasar, SPM diterapkan secara konsisten dan terus menerus, SPM menetapkan dan menerapkan pemenuhan barang dan jasa untuk dapat memenuhi kebutuhan dasar setiap warga Negara yang berhak diperoleh dan diprioritaskan secara minimal kepada masyarakat yang memerlukan (BSN, 2015).

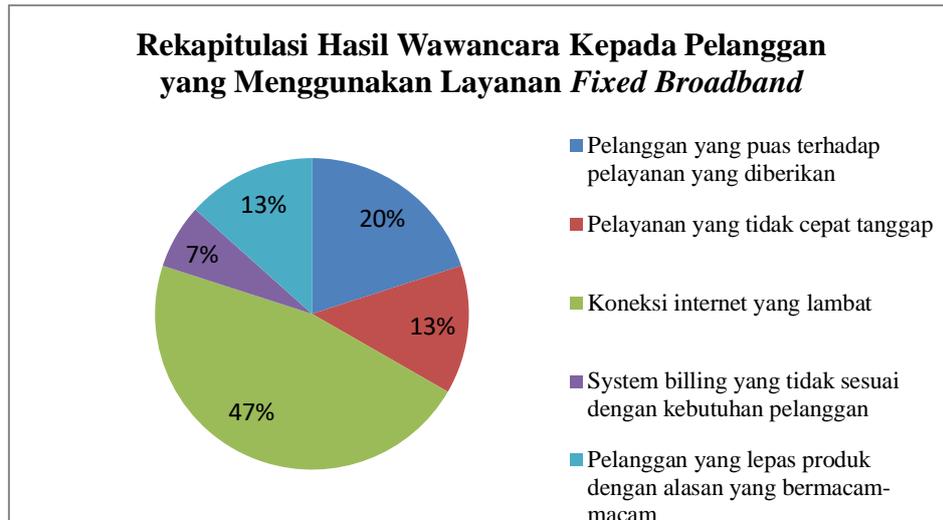
Dengan meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk selalu mencermati standar pelayanan minimal (SPM). Oleh sebab itu, perusahaan yang memiliki keinginan untuk terus tumbuh, berkembang dan bertahan maka harus selalu berusaha memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Jika terjadinya ikatan yang sangat erat antara kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan maka nantinya dapat meningkatkan pangsa pasar dan keuntungan perusahaan.

Industri layanan *fixed broadband* merupakan industri jasa telekomunikasi yang memiliki potensi untuk terus berkembang seiring dengan kemajuan teknologi, sehingga mampu memberikan layanan yang utama kepada pelanggannya.

PT.X adalah sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang departemen usahanya menyediakan jaringan telekomunikasi dan sambungan telekomunikasi kepada publik. Dimana PT. X ini sahamnya dimiliki oleh pemerintah dan sebagian dimiliki oleh masyarakat umum, investor asing atau investor *local*. Standar Pelayanan Minimum yang ditetapkan oleh PT.X sudah mencapai standar internasional.

Banyaknya produk yang ditawarkan, seperti penyedia layanan telepon, internet, hingga televisi berlangganan. Produk andalan PT X yaitu layanan *fixed broadband*, berupa layanan *Triple Play* yaitu layanan yang dapat dinikmati oleh pelanggan dengan tiga layanan sekaligus seperti internet, TV dan telepon.

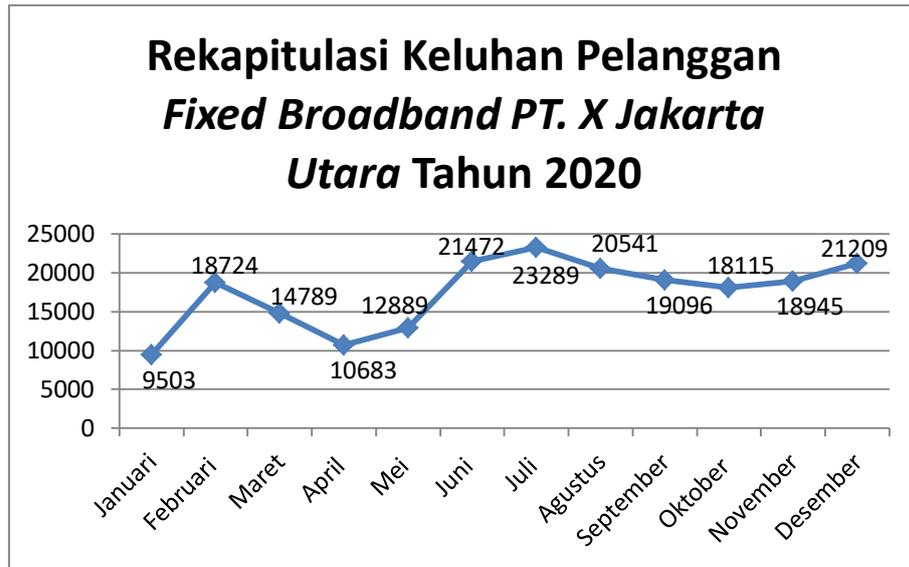
Agar dapat terpenuhinya kebutuhan pelanggan, PT.X sebagai salah satu perusahaan layanan *fixed broadband* dituntut harus mampu bersaing dalam lingkungan bisnis untuk mencapai tujuan dengan target sesuai yang direncanakan serta mampu menjaga dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikannya, sehingga perusahaan terlihat lebih baik daripada perusahaan pesaing. Oleh sebab itu, sangatlah penting bagi perusahaan untuk memberikan kebijakan guna dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.



Gambar 1.1 Rekapitulasi Hasil Wawancara Kepada Pelanggan
(Sumber: PT. X, 2020)

Dapat dilihat dari gambar 1.1. Berdasarkan survey awal dengan melakukan wawancara kepada pelanggan yang menggunakan layanan *fixed broadband* di PT.X, terdapat 15 pelanggan yang merasa kurang puas atau mengeluh terhadap kualitas layanan yang diberikan. Dimana dari 15 responden yang diwawancarai terdapat 80% yang mengeluh dan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan diantaranya seperti pelayanan yang tidak cepat tanggap, koneksi internet yang lambat, kurang memberikan kepuasan kepada pelanggan, *system billing* yang tidak sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan banyak nya pelanggan yang lepas produk dengan alasan yang bermacam-macam (seperti: pindah rumah, ingin membeli produk jika sedang promo).

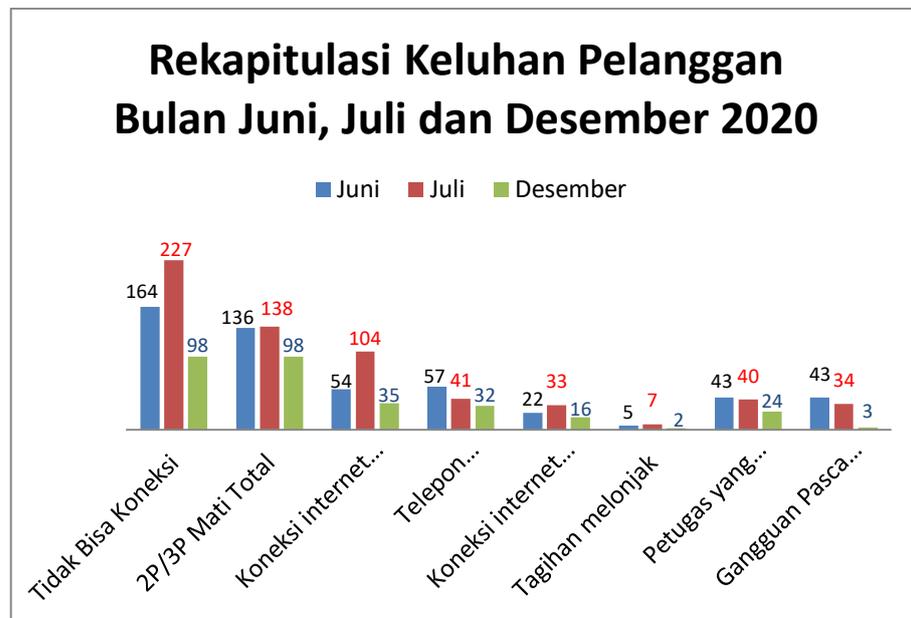
Seperti terlihat pada gambar, keluhan yang paling dominan sering terjadi yaitu koneksi internet yang lambat. Kecepatan koneksi internet yang lambat ini disebabkan banyaknya masyarakat yang membutuhkan internet selama pandemi COVID 19 ini. Selanjutnya dapat dilihat dari gambar 1.2 dibawah ini merupakan rekapitulasi keluhan pelanggan tahun 2020.



Gambar 1.2 Rekapitulasi Data Keluhan Pelanggan Tahun 2020

(Sumber: PT. X, 2020)

Dari gambar 1.2 menunjukkan bahwa keluhan pelanggan pada tahun 2020 tersebut mengalami fluktuatif yang dimana jika dibiarkan akan berdampak negatif terhadap persepsi pelanggan PT. X. Selanjutnya dapat dilihat pada 1.3 dibawah ini merupakan keluhan pelanggan tertinggi yang mengeluhkan penggunaan layanan *fixed broadband* PT.X Jakarta Utara di tahun 2020 (yaitu Juni, Juli dan Desember).



Gambar 1.3 Rekapitulasi Keluhan Pelanggan Bulan Juni, Juli dan Desember 2020

(Sumber: PT. X, 2020)

Diantara seluruh keluhan pelanggan ditahun 2020, keluhan pelanggan tertinggi yang mengeluh menggunakan jasa *fixed broadband* PT.X Jakarta Utara di tahun 2020 yaitu pada bulan Juni, Juli dan Desember. Pada gambar 1.3 terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu tidak bisa koneksi, 2P/3P mati total, koneksi internet lambat, telepon mati, koneksi internet putus-putus, tagihan melonjak, petugas yang tidak cepat tanggap dan gangguan pasca PSB < 60 hari .

Terdapat keluhan-keluhan yang ditujukan oleh pelanggan menandakan bahwa adanya ketidakpuasan terhadap pelayanan di PT. X. Oleh sebab itu, penting bagi perusahaan untuk mengetahui apa saja yang diinginkan oleh pelanggan untuk meningkatkan pelayanan. Untuk mengatasi masalah tersebut maka perlu dilakukannya penelitian tentang mengenai persepsi dan harapan pelanggan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan permasalahan diatas, dilakukan penelitian untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, maka sangat diperlukannya pemahaman tentang kemauan dan keinginan pelanggan serta mengetahui bagaimana tingkat kepuasan yang dirasakan selama menggunakan layanan *fixed broadband*. Metode yang dapat meningkatkan kualitas layanan antara lain metode *Service Quality* (SERVQUAL), *Quality Function Deployment* (QFD), *Theory of Solving Problem Inventively* (TRIZ), *Importance - Performance Analysis* (IPA), Kano, *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Analitycal Hierarchy Process* (AHP).

Kelebihan metode *Service Quality* (SERVQUAL) dapat mengetahui nilai gap dari setiap atribut kebutuhan, dapat mengetahui bagaimana harapan dan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan, dapat mengetahui atribut mana yang harus menjadi fokus perbaikan selanjutnya, metode SERVQUAL telah menjadi standar penilaian atas berbagai dimensi kualitas pelayanan, dari berbagai riset menunjukkan bahwa metode SERVQUAL valid untuk konteks layanan serta kuesioner SERVQUAL reliable yang dimana pertanyaan-pertanyaan dipersepsikan sama oleh responden yang

berbeda. Sedangkan kekurangan metode SERVQUAL yaitu penilaiannya subjektif, tidak dapat menentukan secara langsung dimensi mana yang harus diperbaiki pelayanannya terlebih dahulu sesuai dengan kepentingan dimensi tersebut.

Kelebihan metode *Quality Function Deployment* (QFD) yaitu rancangan jasa baru dapat memuaskan konsumen, efisien waktu dan mengarahkan organisasi dalam memperbaiki kesenjangan mulai dari desain sampai tingkat operasional. Sedangkan kekurangan metode QFD yaitu besarnya matriks HOQ yang memakan banyak waktu untuk menganalisa dan kesulitan dalam menentukan prioritas.

Dari kelebihan dan kekurangan masing-masing metode pengukuran kualitas layanan, dapat disimpulkan bahwa metode yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Quality Function Deployment* (QFD). Kedua metode tersebut digunakan untuk mengidentifikasi tingkat kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi dengan menganalisis kesenjangan (*gap*) yang terjadi akibat ketidaksesuaian antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diterima selanjutnya dapat mengetahui prioritas perbaikan apa saja yang dapat diusulkan kepada PT. X untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Hasil yang diharapkan dalam penelitian ini adalah memberikan saran dan solusi kepada perusahaan mengenai atribut layanan *fixed broadband* yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran latar belakang di atas, terdapatnya keluhan-keluhan pelanggan terkait pelayanan yang diberikan oleh PT.X yang menyebabkan ketidakpuasannya pelanggan. Oleh karena itu, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana mengukur kualitas jasa pelayanan telekomunikasi dengan menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Quality Function Deployment* (QFD)?

2. Atribut apa saja yang menjadi prioritas perbaikan kualitas pelayanan telekomunikasi di PT. X?
3. Bagaimana rancangan usulan perbaikan yang harus diberikan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan di PT. X?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan diatas, maka dapat diketahui tujuan penelitian yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Dapat mengukur kualitas jasa pelayanan telekomunikasi dengan menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Quality Function Deployment* (QFD)
2. Mengetahui atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan kualitas pelayanan di PT. X dengan menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Quality Function Deployment* (QFD)
3. Mengetahui rancangan usulan perbaikan yang direkomendasikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di PT. X.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk membantu perusahaan dalam mengidentifikasi kinerja perusahaan dalam upaya pengembangan dan peningkatan mutu kualitas pelayanan terhadap pelanggan.

- a. Sebagai sarana untuk memberikan penilaian bagi mahasiswa terhadap kinerjanya yang menentukan kualitas mahasiswa tersebut, serta berguna dalam perekrutan *fresh graduate*.
- b. Untuk membantu perusahaan dalam mengidentifikasi kinerja perusahaan dengan upaya pengembangan dan peningkatan mutu kualitas pelayanan terhadap pelanggan

2. Bagi Peneliti
 - a. Memperluas wawasan dan memberikan pembekalan terhadap mahasiswa mengenai kondisi kualitas pelayanan di perusahaan secara langsung agar siap memasuki dunia kerja.
 - b. Melatih kemampuan penulis dalam mengidentifikasi kinerja perusahaan dengan upaya pengembangan dan peningkatan mutu kualitas pelayanan terhadap pelanggan.
3. Bagi Perguruan Tinggi

Dapat dijadikan sebagai referensi pembelajaran bagi para civitas akademik sehingga dapat meningkatkan kualitas penelitian selanjutnya.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup ditujukan agar proses penelitian dapat berjalan dengan baik dan lebih terarah. Ruang lingkup yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan pada industri layanan jasa telekomunikasi.
2. Objek penelitian merupakan data komplain *customer* selama 1 tahun yaitu pada bulan Januari 2020 - Desember 2020.
3. Penelitian dibatasi sampai dengan mengidentifikasi kualitas pelayanan dengan menggunakan metode SERVQUAL dan QFD untuk menganalisis atribut-atribut mana saja yang harus di evaluasi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.
4. Responden adalah pelanggan individu yang menggunakan layanan digital di lingkungan sekitarnya.
5. Dalam pengolahan data, data yang diolah pada penelitian ini berupa data kuesioner.

1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun berdasarkan sistematika penulisan laporan yang telah ditentukan seperti berikut ini:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang dilakukannya penelitian, perumusan masalah, tujuan dilakukannya penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup dan sistematika penulisan laporan tugas akhir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan landasan atau pendukung informasi yang berkaitan terhadap topik yang diambil dalam penelitian ini untuk menunjang pelaksanaan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini akan membahas mengenai metode yang digunakan dalam penelitian. Metodologi ini menggambarkan tentang pola penelitian, data yang dibutuhkan, teknik pengambilan data di lapangan serta metode penyajian dan analisa yang dipakai untuk digunakan dalam tahap pengolahan data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai pengolahan data penelitian dengan disertakan analisis disetiap pengolahannya.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini, penulis melakukan penarikan kesimpulan yang didapatkan dari hasil perhitungan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya serta memberikan saran atau rekomendasi yang bermanfaat berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan untuk pengembangan dan pelaksanaan penelitian selanjutnya.