

## BAB I

### LATAR BELAKANG

#### A. Latar Belakang

Kualitas suatu organisasi perlu ditingkatkan dalam pelayanan ke pada masyarakat. Bentuk organisasi di bidang produksi dan jasa berlomba-lomba untuk meningkatkan kinerja dan profesionalismenya. Peningkatan kinerja dan profesionalismenya sebagai upaya untuk mencapai kepuasan pelanggan yang dapat mempengaruhi kemajuan dan keberhasilan suatu organisasi dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Sumber daya manusia yang berkualitas juga sangat penting untuk meningkatkan pelayanan yang berorientasi kepada masyarakat. Kepuasan pelanggan erat kaitannya dengan kualitas atau tingkat pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi di bidang jasa dalam melayani masyarakat.

Administrasi publik dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan dimanapun, memainkan sejumlah peran penting diantaranya dalam menyelenggarakan pelayanan publik guna mewujudkan salah satu tujuan utama dibentuknya negara yakni kebahagiaan bagi masyarakat. Menurut Thoha (2008:71) bahwa sekitar tahun 80-an berkembang konsep yang berlabel baru untuk memberdayakan konsep ilmu administrasi publik. Salah satunya adalah konsep *new public management*, dimana konsep ini mengenalkan konsep-konsep

yang biasanya diperlakukan untuk kegiatan bisnis dan sector *privat*. Pada intinya konsep ini adalah untuk mentransformasikan kinerja yang selama ini dipergunakan dalam *sector privat* dan bisnis ke sektor publik.

Secara global, lingkungan dan dunia usaha saat ini berada dalam masa transisi dari era revolusi industri menuju era revolusi informasi dan komunikasi.

Komunikasi informasi semakin bermutu dan makin cepat menyebabkan perubahan lingkungan yang cepat, dinamik dan rumit. Perubahan tersebut tidak hanya bersifat evolusioner, namun bersifat revolusioner.

Pada saat ini terjadi perkembangan dunia teknologi informasi dan teknologi sangat cepat. Perkembangan teknologi informasi yang cepat, misalnya komputer, satelit, dan sebagainya, memungkinkan manusia untuk memperoleh informasi dari lokasi yang jauh di belahan dunia lain dalam waktu yang singkat, mutu tinggi, dan biaya yang murah. Oleh karena itu era sekarang sering disebut era internet.

Pada era internet salah satunya ditandai dengan keberadaan internet yang menyediakan berbagai layanan. Bentuk layanan yang dihadirkan internet sejatinya sangat berguna dan membantu bagi kehidupan manusia. Mulai dari akses data, informasi aktual, iklan, komunikasi, dan sebagainya. Selain keuntungan tersebut, keistimewaan lain internet adalah kemudahan akses atau pengoperasiannya yang dapat dilakukan siapa pun mulai dari anak-anak sampai orang dewasa. Maka tidak mengherankan jika internet telah menjadi konsumsi publik sebageian besar masyarakat Indonesia.

PT. Telkom sebagai BUMN pemegang jasa telekomunikasi terbesar di negeri ini, meluncurkan jasa layanan Telkom *Speedy* yang menjanjikan kecepatan dan kenikmatan berselancar yang lebih baik dari pada pendahulunya, Telkomnet Instant. Layanan ini, sebagaimana yang dulu, tetap mengharuskan konsumen untuk memiliki line telepon (dan tentu saja sebuah modem) untuk bisa menggunakan layanan ini.

Sejak tahun 2004 lalu, PT Telkom sebagai penyelenggara telekomunikasi terbesar di Indonesia, meluncurkan layanan akses Internet broadband baru berbasis teknologi ADSL (*Asymmetric Digital Subscriber Line*) yang disebut *Speedy*. Dengan layanan ini, jaringan akses telepon pelanggan ditingkatkan kemampuannya menjadi jaringan digital berkecepatan tinggi, sehingga selain mendapatkan fasilitas telepon (*voice*), pelanggan juga dapat melakukan akses internet dengan kecepatan yang tinggi sampai dengan 10 *Mega Byte Per Second* (Mbps).

PT. Telkom harus mampu bersaing dengan perusahaan – perusahaan lain yang menawarkan jasa layanan internet sebagai pilihan konsumen. Begitu pula dalam menghadapi persaingan pelayanan dengan berbagai variasi, PT. Telkom harus meyakinkan pelanggan untuk tetap memakai jasa pelayanan internet di PT. Telkom terutama dalam hal pelayanan harus bisa membuat daya tarik bagi konsumen, menimbulkan minat beli, bahkan bersaing dalam memberikan pelayanan yang memuaskan sehingga menimbulkan tanggapan positif dari masyarakat mengenai keunggulan produk internet *Speedy* PT. Telkom.

*Speedy* memberikan koneksi ke internet yang lebih cepat dibanding menggunakan layanan dial-up biasa. Koneksi *Speedy* memiliki kecepatan mengunduh hingga maksimal 410 *Kilo Byte Per Second* (Kbps) dan kecepatan mengunggah mencapai maksimal 512 *Kilo Byte Per Second* (Kbps). Layanan dial-up hanya memberikan kecepatan maksimal 10 *Mega Byte Per Second* (Mbps).

Pembangunan telekomunikasi di Indonesia bertujuan memberikan pelayanan yang memadai kepada masyarakat dan pemakai jasa telekomunikasi yang bersekala global khususnya di bidang internet. Persaingan dunia industri yang semakin ketat secara langsung maupun tidak langsung mendorong setiap perusahaan industri informasi, tidak terkecuali industri informasi dan telekomunikasi khususnya PT. Telekomunikasi Indonesia, untuk terus menerus selalu meningkatkan kualitas performansnya agar tetap unggul dibanding para pesaingnya. Oleh karena itu, perusahaan selalu melakukan perubahan dan perbaikan ke arah yang lebih baik lagi.

Kemajuan dan kelancaran sarana telekomunikasi akan menunjang pelaksanaan pembangunan berupa penyebaran kebutuhan informasi keseluruhan pelosok tanah air, misalnya sektor industri, perdagangan, pariwisata dan pendidikan. Dalam lingkungan nasional, telekomunikasi merupakan sarana vital negara Indonesia untuk memperlancar kegiatan pemerintah, meningkatkan hubungan antar bangsa, memperlancar komunikasi warga antar daerah serta memperkokoh persatuan dan kesatuan dalam rangka wawasan nusantara.

Keberadaan internet itu sendiri telah menghadirkan nuansa tersendiri di tengah masyarakat karena selalu mengikuti kemajuan teknologi. Peningkatan fasilitas demi menambah kepuasan pelanggan menjadi sisi yang paling ditonjolkan. Hal ini tentu saja semakin memantapkan posisinya sebagai bagian integral masyarakat. Ia telah menjadi bagian hidup masyarakat masa kini, bukan hanya sebagai rujukan informasi, tetapi juga gaya hidup dan kebudayaan.

Pelayanan yang di berikan speedy ini di pandang cukup memuaskan, terutama dalam hal kecepatan, tetapi ada beberapa kekurangan. Dari hasil penelitian telah ditemukan beberapa keluhan dari konsumen diantaranya :

- a. Kurang maksimalnya pelayanan yang di berikan.
- b. Kurang sigapnya petugas dalam menanggapi keluhan pelanggan.
- c. Sebagian besar konsumen mengeluhkan mengenai biaya yang tidak sesuai dengan informasi. (Sumber: Hasil Penelitian yang ada di analisis data)

Hal-hal tersebut membuat konsumen atau pelanggan merasa dipermainkan dan tidak di perhatikan. Masalah tersebut menjadi salah satu celah bagi pesaing atau perusahaan lain untuk lebih dapat memberikan pelayanan yang maksimal dengan prosedur yang lebih jelas dan sederhana.

Berdasarkan uraian diatas dan memperhatikan pentingnya pengaruh kualitas jasa dalam mencapai kepuasan pelanggan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang di tuangkan dalam bentuk skripsi yang berjudul

**“Upaya PT. Telkom Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Internet Speedy Dalam Memuaskan Pelanggan”**

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka perumusan masalah yang diajukan oleh peneliti adalah:

1. Bagaimanakah upaya PT. Telkom Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan internet *Speedy* dalam memuaskan pelanggan ?
2. Apa sajakah yang mempengaruhi PT. Telkom Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan internet *Speedy* dalam memuaskan pelanggan?

## C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka peneliti ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui upaya PT. Telkom Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan internet *Speedy* dalam memuaskan pelanggan.
2. Mengetahui dan mendeskripsikan yang mempengaruhi PT. Telkom Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan internet *Speedy* dalam memuaskan pelanggan.

## D. Kontribusi Penelitian

Adapun manfaat yang terdapat di dalam kontribusi penelitian ini adalah :

### I. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi PT.

Telkom malang dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat atau konsumen.

- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan info pembandingan bagi penelitian-penelitian yang telah lalu dan sebagai bahan referensi serta

bahan masukan bagi penelitian yang akan datang dalam judul dan topik yang sama.

## 2. Manfaat Teoritis

Hasil, penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi dan manfaat dalam memperbaiki pelayanan yang ada dan terciptanya pelayanan yang berkualitas bagi instansi pemerintah lainnya.

## E. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan pembaca dalam memahami tulisan ini, maka penulis memberikan gambaran secara umum tentang skripsi ini. Secara garis besar penulis membagi dalam lima bab dengan sistematika sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan latar belakang mengenai upaya PT Telkom Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan internet speedy dalam memuaskan pelanggan dengan melihat beberapa permasalahan yang ditemukan yaitu kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan, kurang sigapnya petugas dalam menanggapi keluhan pelanggan, dan sebagian besar konsumen mengeluhkan mengenai biaya yang tidak sesuai dengan informasi.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan mengenai teori-teori yang berkaitan dengan upaya PT Telkom dalam meningkatkan kualitas pelayanan internet speedy terhadap

masyarakat. Teori-teori ini digunakan sebagai pedoman dan tolak ukur dalam menganalisis data yang diperoleh penulis di lapangan.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini membahas mengenai jenis penelitian yang digunakan oleh penulis menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus dalam penelitian ini yaitu tentang upaya PT Telkom Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan internet speedy dalam memuaskan pelanggan, serta Faktor pendukung dan faktor penghambat yang mempengaruhi PT Telkom dalam peningkatan kualitas pelayanan internet speedy dalam memuaskan pelanggan. Lokasi penelitian yaitu pada PT Telkom Malang, serta situs yang dilakukan peneliti yaitu pada bagian Sumber daya manusia, bagian marketing dan bagian customer service. Sumber data yang digunakan yaitu data primer yang data ini berbentuk tabel yaitu tentang data penunjang dalam pelayanan data perlengkapan kerja pada bagian sarana dan prasarana, dan data perolehan pengguna speedy. Sedangkan data sekunder yaitu berupa data struktur organisasi PT Telkom, gambaran umum PT Telkom yang didalamnya terdapat Logo PT Telkom, Maskot PT Telkom, Kredo PT Telkom, Lokasi PT Telkom, Jenis Pelayanan, Undang-Undang yang telah dianut PT Telkom, Fasilitas PT Telkom terhadap Karyawan. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi pada customer service, wawancara pada bidang (HR Representative, Officer Data Customer, Komender STO, Customer Service, dan



Pelanggan pengguna produk Speedy) serta dokumentasi data struktur organisasi, sarana dan prasarana dalam menunjang kegiatan pelayanan, jumlah pemakai produk speedy. Instrument penelitian berupa wawancara, observasi, dokumentasi. Analisis data menggunakan metode kualitatif.

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang hasil penelitian upaya yang dilakukan PT

Telkom Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan internet speedy dalam memuaskan pelanggan yang pertama dengan adanya penyediaan sarana dan prasarana, hal ini sangat penting mengingat dalam penyediaan peralatan kantor akan dapat mempermudah, memperlancar, serta mempercepat proses kinerja pegawai dalam peningkatan kualitasnya.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan khususnya dengan produk speedy upaya ini dilakukan dengan berbagai cara salah satunya dengan adanya pengembangan dan variasi-variasi yang diberikan oleh PT Telkom. Hal ini juga akan mempengaruhi minat masyarakat semakin meningkat.

Pembaharuan inovasi sangat penting dalam upaya peningkatan kualitas hal ini selalu mengikuti perkembangan zaman.

Peningkatan kualitas dalam bidang prosedur yaitu dari sisi pemasangan produk administrasinya sangat mudah, hal ini sama dengan mudahnya dalam hal pembayaran yang dapat dilakukan dimana saja. *Customer Service* juga merupakan garda terdepan dalam melayani pelanggan, maka

dari itu peran penting Customer Service yaitu harus melayani dengan sopan dan ramah.

Sumber daya manusia yang berkualitas akan berdampak pula pada pelayanan yang prima. Diberikannya pelatihan atau diklat akan berdampak positif bagi karyawan karna karyawan akan terdidik menjadi karyawan yang efektif dan trampil dalam memberikan pelayanan. Setiap karyawan perlu adanya ketrampilan, pengetahuan, kecerdasan, pendidikan serta kreatifitas yang sebagai asset perusahaan untuk mendorong pembentukan sebuah organisasi yang lebih unggul.

Kepuasan pelanggan, aplikasi yang memadai serta kepercayaan masyarakat merupakan faktor yang mempengaruhi pengkatan kualitas pelayanan internet speedy karena dengan adanya sumber manusia yang telah didik dan dilatih serta bertanggung jawab akan tugasnya hal ini akan dapat memberikan dampak positif terhadap PT Telkom Malang. Adanya kelebihan dari produk speedy hal ini dapat memberikan hal positif terhadap perusahaan seta dapat membuat kepercayaan masyarakat dan minat dari pelanggan terus meningkat.

Keterbatasan pelayanan merupakan penghambat dari peningkatan kualitas pelayanan, maka dari itu lambatnya dalam mengatasi masalah harus cepat diselesaikan dengan batasan waktu yang cepat pula.

## **BAB V PENUTUP**

Dalam bab ini menguraikan tentang kesimpulan dan saran. Kesimpulan bahwa upaya PT Telkom Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan internet speedy dalam memuaskan pelanggan yaitu dengan adanya peningkatan kualitas sumber daya manusia dan Customer Service yang dibekali dengan pelatihan atau diklat. Produk speedy juga selalu memberikan inovasi tiap tahunnya. Berbagai macam inovasi yang telah diberikan dalam produk speedy mulai dari harga yang selalu diikuti dengan kecepatan, adanya inovasi komunitas yang dapat memenuhi keinginan dari para pelanggan. Kelemahan yang ada pada produk speedy yaitu para karyawan yang kurang serta tanggap atas komplein yang datang dari pelanggan, kelebihan speedy itu sendiri yaitu berbeda dengan produk-produk yang lain dimana speedy menggunakan jaringan bukan satelit seperti pada umumnya produk yang lain. Adanya transkip yang terjadi tiap bulan terjadi kenaikan yang cukup baik. Customer Service merupakan peranan penting maka dari itu Customer Service dalam memberikan pelayanan harus ramah dan sopan agar dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan.

Saran itu sendiri yaitu adanya penambahan karyawan agar dalam menangani masalah lebih cepat. serta bagian marketing dalam memberikan informasi lebih sesuai dengan kenyataan.