# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1. LATAR BELAKANG MASALAH

Di tahun 1876 penelitian yang dilakukan oleh seorang ilmuan berkebangsaan *Skotlandia* bernama *Alexander Graham Bell* membuahkan hasil, yaitu telepon yang merupakan suatu perangkat telekomunikasi yang sangat luas jangkauannya. Dengan hasil penemuan tersebut ternyata menjadi pendorong munculnya revolusi informasi terutama dalam bidang pertelekomunikasian.

Setelah revolusi informasi itu terjadi, kini telekomunikasi menjadi sarana yang semakin tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia dan dirasakan semakin meningkatnya kepentingan manusia dari hari ke hari. Gejala ini menunjukan bahwa sekarang ini telekomunikasi bukan lagi merpuakan barang mewah yang hanya dibutuhkan oleh sekelompok golongan tertentu saja, tetapi telah menjadi suatu kebutuhan orang banyak (umum) dari berbagai lapisan masyarakat.

Di Indonesia pembangunan telekomunikasi merupakan pembangunan yang berkelanjutan, hal ini mengandung arti bahwa pembangunan pertelekomunikasian harus terus ditingkatkan, baik jangkauan pelayanan maupun mutu pelayanan. Peningkatan jangkauan pelayanan antara lain dilakukan dengan memperluas pembangunan jaringan telekomunikasi sedangkan peningkatan mutu pelayanan

terhadap para pelanggan dilakukan melalui pembinaan sumbr daya manusia dan pengembangan produk-produk telekomunikasi yang dapat melayani masyarakat (pelanggan) lebih mudah, murah, dan aman. Sebetulnya pengembangan telekomunikasi ini pada dasarnya dimaksudkan untuk memperlancar roda perekonomian nasional dan juga untuk memperkokoh kesatuan dan persatuan bangsa.

Di negara kita saat ini PT. TELEKOMUNIKASI ( PT. TELKOM ) adalah satu-satunya Badan Usaha Milik Negara (BUMN) berbentuk persero. Sebagai badan usaha yang merupakan aset negara dan pemegang hak-hak monopoli bidang jasa telekomunikasi yang menguasai pasaran telekomunikasi terbesar dalam negeri. PT. TELKOM dituntut untuk dapat memberikan pelayanan telekomunikasi yang handal seperti yang diharapkan para komsumen sebagai pengguna jasa layanan telekomunikasi sebagai pelanggan utamanya.

Berbagai usaha telah dilakukan oleh PT. TELKOM untuk mewujudkan hal tersebut bahkan PT. TELKOM berusaha untuk selalu meningkatkan mutu layanannya antara lain dengan dibentuknya Sevice Point (SP), Customer Service Group (CSG) yaitu sebuah kelompok yang bertugas menangani permasalahan - permasalahan yang timbul diseputar pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada para pelanggan atau pengguna jasa telkom.

Salah satu dasar pendirian Service point dan Customer service group tersebut tidak lain disebabkan oleh pelanggan yang menjadi lebih kritis dalam menilai pelayanan dan fasilitas yang diberikkan oleh perusahaan yang menyebabkan tuntutan pelanggan terhadap mutu pelayanan semakin tinggi, hal tersebut juga

dapat menjadi sebuah tantangan bagi PT.TELKOM untuk memperhatikan kehendak dan persepsi para pelanggan mengenai layanan yang terbaik kepada para pengguna jasa telkom dan selalu memberikan kemudahaan dalam penggunaan fasilitas layanan telekomunikasi.

Berdasarkan uraian di atas penulis merasa tertarik untuk mengetahui lebih jauh lagi mengenai seberapa jauh pelayanan yang dilakukan PT. TELKOM terhadap konsumen, sehingga mereka merasa puas atas pelayanan tersebut.

Oleh karena itu penulis merasa tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut dalam tulisan ini dengan judul "PERANAN PELAYANAN PT. TELKOM TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (KONSUMEN)".

## 1.2. RUMUSAN MASALAH /IDENTIPIKASI MASALAH

Tingkat kepuasan pelanggan akan layanan yang telah diberikanoleh suatu perusahaan merupakan indikator bagi perumusan masalah yang harus diambil untuk meningkatkan kualitas layanan selanjutnya, karena itu penelitian mengenai hal ini sangat diperlukan. Tahapan penting yang termasuk didalamnya adalah pengidentifikasian variabel-variabel yang mempengaruhi pelanggan dalam menilai kualitas layanan. Variabel-variabel yang harus diteliti, untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan perusahaan terhadap pelanggan, antaralain :

1. Bagaimanakah gambaran kepuasan konsumen PT. TELKOM
2. Bagaimanakah pelayanan PT. TELKOM pada tahap pra pasang, proses pasang, dan purna pasang.

3. Bagaimanakah penerapan dari hasil penelitian ini dalam membuat kebijaksanaan perusahaan.

## 1.3. TUJUAN DAN KEGUNAAN PENELITIAN

### 3.1.1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari yang diharapkan penulis skripsi ini adalah :

1. Untuk mendapatkan informasi mengenai gambaran kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan PT. TELKOM.
2. Untuk mengetahui sampai sejauh mana peranan pelayanan PT. TELKOM terhadap kepuasan yang di rasakan oleh pelanggan.
3. Untuk memberikan saran-saran tentang bagai mana menindak lanjuti dari hasil penelitian ini.

## 1.4. METODE PENGUMPULAN DATA

Adapun cara yang dilakukan penulis dalam pengumpulan data-data adalah sebagai berikut :

1. Studi kepustakaan, yaitu dengan membaca buku-buku yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti.
2. Observasi, yaitu pengamatan langsung terhadap obyek yang dijadikan penelitian, dengan menyebarkan angket.

3. Wawancara, yaitu dengan cara mengemukakan sejumlah pertanyaan kepada karyawan PT. TELKOM.

## 1.5. LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN

Praktek kerja dilaksanakan pada tanggal 1 Juni 1998 dan berakhir pada tanggal 30 Juni 1998. Berlokasi di PT. Telekomunikasi Indonesia Dinas Pelayanan Selatan (DINYAN SEL) Unit Area Pelayanan Turangga.

## 1.6. SISTEMATIKA PENULISAN

Agar penulisan tugas akhir ini tersusun secara sistematis, maka penulis membuat suatu sistematika penulisan yang seluruhnya terdiri dari 5 (lima) bab, isi dari masing-masing bab tersebut adalah sebagai berikut :

**BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini diuraikan tentang latarbelakang, tujuan pemecahan masalah, maksud dan tujuan perumusan masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, dan lokasi dan waktu penelitian.

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini diuraikan tentang landasan teori dari permasalahan yang di ambil/diteliti.

**BAB III DATA HASIL PENELITIAN**

Dalam bab ini diuraikan tentang Semua informasi yang terdapat di perusahaan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

**BAB IV ANALISIS HASIL PEMBAHASAN**

Dalam bab ini diuraikan tentang analisis terhadap data hasil yang diperoleh dalam penelitian yang berdasarka daftar pustaka serta bidang ilmu yang relevan.

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini diutraikan tentang hasil analisis dan memberikan masukan/satan/ide bagi perbaikan sistem perusahaan.