

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada dekade sekarang ini, era globalisasi telekomunikasi mempunyai peranan penting dalam kehidupan manusia. Melalui teknologi komunikasi manusia mampu bertukar informasi dari jarak jauh dengan waktu yang cepat serta efisien. Kehadiran teknologi informasi berkembang dengan pesat dari waktu ke waktu hampir dari semua bidang teknologi berbasis internet. Perkembangan teknologi yang sangat pesat dan pentingnya mendapatkan informasi, berdampak pada banyaknya orang tertarik menggunakan internet untuk mendapatkan informasi serta komunikasi dengan mudah. Perubahan gaya hidup masyarakat pada saat ini, masyarakat membutuhkan akses informasi yang beragam, mudah, cepat dan handal. Melihat kebutuhan masyarakat yang tertarik akan menggunakan internet, ini menjadikan peluang bagi operator penyedia layanan telekomunikasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut. Keberagaman inovasi teknologi akses jaringan dan teknologi yang berbasis internet memungkinkan operator layanan untuk bisa menyediakan layanan yang beragam (*multi service*) yaitu layanan suara (telepon), data (internet) dan gambar (IP-TV) dalam satu jaringan akses atau dikenal sebagai layanan *triple-play*.

Banyaknya operator penyedia jasa telekomunikasi yang persaingannya semakin ketat untuk perkembangan sekarang ini yang membuat PT Telkom Tbk melakukan inovasi mengeluarkan produk terbaru yang menyediakan berbagai fasilitas untuk memenuhi media informasi dan komunikasi masyarakat dalam sektor telekomunikasi menyediakan layanan yang beragam (*multi service*). Salah satu produk PT Telkom Tbk yang mampu memenuhi kebutuhan informasi dan telekomunikasi masyarakat adalah IndiHome. IndiHome adalah salah satu produk layanan dari Telkom Group berupa paket layanan yang terpadu dalam satu paket *triple-play* meliputi layanan komunikasi, data, dan *entertainment* seperti telepon rumah, internet, dan layanan televisi interaktif. IndiHome juga dilengkapi dengan beragam layanan tambahan (*add-on*) yang bisa dipilih sesuai kebutuhan pelanggan

seperti Telepon Mania, wifi.id seamless, *TrenMicro Antivirus*, IndiHome View, dan masih banyak lagi (dikutip dari indihome.co.id 24 april 2018, 16.18).

Untuk mengembangkan pasar serta mempertahankan konsumen yang, perlu diadakannya berbagai evaluasi terhadap elemen kegiatan promosi yang berfungsi sebagai alat komunikasi antara perusahaan dengan konsumen, juga sebagai alat untuk mempengaruhi konsumen dalam kegiatan penggunaan jasa yang sesuai dibutuhkan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apa saja faktor yang berpengaruh dan seberapa besar pengaruh faktor tersebut terhadap peningkatan penggunaan IndiHome di Semarang?
2. Bagaimana hasil evaluasi sistem penggunaan IndiHome di Semarang?
3. Bagaimana usulan perbaikan sistem untuk meningkatkan penggunaan IndiHome di Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang dijelaskan, berikut tujuan penelitian yang ingin dicapai :

1. Mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh dan mengetahui besar pengaruh faktor tersebut terhadap peningkatan pelanggan IndiHome.
2. Mengevaluasi sistem penggunaan IndiHome di Semarang.
3. Memberikan usulan perbaikan sistem untuk meningkatkan penggunaan IndiHome di Semarang.

1.4 Manfaat Penelitian

Berikut manfaat penelitian yang akan dilakukan :

1. PT Telkom Tbk, cabang Semarang dapat mengetahui permasalahan yang terjadi di sistem IndiHome
2. PT Telkom Tbk, cabang Semarang dapat mempertimbangkan usulan dari penulis untuk memperbaiki sistem.
3. Penulis mampu mengembangkan pengetahuan Teknik Industri untuk mengatasi masalah dengan mencari referensi untuk membantu memperoleh solusi.

1.5 Batasan Penelitian

Pada Skripsi ini akan diberikan beberapa batasan masalah untuk membantu proses penelitian sebagai berikut:

1. Responden dalam penelitian merupakan pelanggan IndiHome.
2. Penelitian yang dilakukan hanya sebatas memberikan usulan perbaikan dan tidak sampai pada tahap implementasi.

1.6 Sistematika Penulisan

Berikut ini merupakan sistematika penulisan agar mempermudah dalam proses pengerjaan laporan penelitian dengan melakukan beberapa tahapan :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian serta sistematika penulisan laporan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan mengenai tinjauan pustaka yang dijadikan sebagai acuan melaksanakan penelitian serta langkah-langkah dari penelitian agar tujuan yang ingin dicapai sesuai yang diharapkan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai tahapan penelitian dilaksanakan, waktu dan tempat penelitian, metode pengumpulan data, metode pengolahan data, tahap pengumpulan data penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai proses pengumpulan dan pengolahan data yang akan digunakan untuk pemecahan masalah yang di ambil serta menganalisa hasil pengolahan yang bertujuan untuk mendapatkan hasil seperti yang diinginkan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan berdasarkan tujuan yang di ambil serta memberikan saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN