

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Seiring dengan semakin meningkatnya dunia usaha belakangan ini, menyebabkan suatu Perusahaan harus bekerja keras untuk menyusun strategi usahanya, Perusahaan dalam memenangkan persaingan yang ketat ini bukan hanya pada suatu sektor saja, tetapi dapat merambah pada berbagai sector lain termasuk sektor jasa, sektor jasa pada saat ini merupakan prioritas utama dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terlebih lagi, sektor ini pada setiap konsumen dalam mempertimbangkan pembelian suatu produk, salah satu yang menjadi faktor keputusan pembelian adalah pelayanan yang diberikan oleh produsen kepada konsumen.

Perusahaan yang bergerak dalam bidang manufaktur ataupun jasa harus dapat mengidentifikasi dan membuat target segmen yang tepat dengan jasa-jasa yang memenuhi segmen-segmen pasar sasaran. Segmentasi pasar bertujuan dapat membidik pasar konsumen secara tepat dan memuaskan yang di harapkan konsumen akan melakukan pembelian ulang baik untuk pembelian produk maupun jasa yang diterima.

Setiap Perusahaan wajib memberikan pelayanan yang terbaik kepada calon pelanggan dan masyarakat lainnya. Pelayanan merupakan unsur yang penting didalam usaha meningkatkan kepuasan konsumen. Pada dasarnya posisi pelayanan ini merupakan faktor pendukung terhadap aktivitas pemasaran jasa perusahaan.

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk (PT.Telkom, Tbk) merupakan perusahaan penyelenggara informasi dan telekomunikasi (*InfoComm*) serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap (*full service and network provider*) yang terbesar di Indonesia. PT. Telkom, Tbk (yang selanjutnya disebut juga Perseroan atau Perusahaan) menyediakan jasa telepon tidak bergerak kabel (*fixed wire line*), jasa telepon tidak bergerak nirkabel (*fixed wireless*), jasa telepon bergerak (*cellular*), data & internet dan network & interkoneksi baik secara langsung maupun melalui perusahaan asosiasi

Salah satu produk PT. Telkom, Tbk adalah SPEEDY, Speedy adalah layanan akses internet *end-to-end* berkecepatan tinggi dari PT. Telkom, Tbk berbasis teknologi akses

*Asymmetric Digital Subscriber Line (ADSL)*, yang memungkinkan terjadinya komunikasi data dan suara secara bersamaan (simultan) melalui satu saluran telepon biasa (pada media jaringan akses kabel tembaga).

Pemberian pelayanan pelanggan, PT. Telkom, Tbk harus bisa meningkatkan pelayanannya dalam menyediakan perangkat yang di butuhkan dalam kesempurnaan jaringan akses Speedy agar konsumen atau user tidak kecewa dan merasa puas dalam menikmati akses internet yang berkecepatan tinggi dari produk Speedy tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka akan dilakukan penelitian mengenai pelaksanaan pelayanan pelanggan terhadap penyediaan perangkat Speedy pada PT. Telkom, Tbk di Bandung dan menyajikan kedalam laporan tugas akhir dengan memilih judul **“TINJAUAN PELAKSANAAN PELAYANAN PELANGGAN TERHADAP PENYEDIAAN PERANGKAT SPEEDY PADA PT. TELKOMUNIKASI INDONESIA, TBK UNIT SUPPLY CENTER DI BANDUNG ”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Adapun Identifikasi masalah yang akan dibahas adalah :

- a. Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan terhadap Penyediaan Perangkat SPEEDY pada PT. Telkom, Tbk di Bandung?
- b. Masalah-masalah apa saja yang dihadapi dalam Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan terhadap Penyediaan Perangkat SPEEDY pada PT. Telkom, Tbk di Bandung?
- c. Solusi masalah yang dihadapi dalam Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan terhadap Penyediaan Perangkat SPEEDY pada PT. Telkom, Tbk di Bandung?

## **1.3 Maksud dan Tujuan Laporan ini**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penyusunan laporan Tugas Akhir diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam penyelesaian Program Studi Diploma Tiga ( D III ) jurusan Manajemen pada Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama.

Adapun Tujuan dari Penelitian Laporan Tugas Akhir adalah :

- a. Memperoleh gambaran nyata atau langsung mengenai Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan terhadap Penyediaan Perangkat SPEEDY pada PT. Telkom, Tbk di Bandung.
- b. Mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi kendala bagi perusahaan dalam Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan terhadap Penyediaan Perangkat SPEEDY pada PT. Telkom, Tbk di Bandung.
- c. Mengetahui langkah-langkah apa saja yang di gunakan PT. Telkom, Tbk dalam Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan terhadap Penyediaan Perangkat SPEEDY

#### **1.4 Kegunaan Laporan Tugas Akhir**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai Pihak.

##### **1. Bagi Penulis**

- a. Melalui hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dibidang Manajemen Pemasaran
- b. Mendapatkan pengalaman yang berharga sebelum terjun langsung ke masyarakat
- c. Untuk dapat memberikan bahan perbandingan antara yang diperoleh penulis dibangku kuliah dan bagaimana penyesuaiannya dengan kenyataan yang ada.

##### **2. Bagi Perusahaan**

- a. Hasil Penelitian dari kerja praktik ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan bagi Perusahaan sebagai objek penelitian
- b. Sebagai bahan masukan bagi perusahaan dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan perusahaan di masa yang akan datang

##### **3. Bagi Pembaca**

- a. Sebagai bahan penelitian yang berguna dalam melaksanakan penelitian yang serupa maupun studi lebih lanjut
- b. Sebagai bahan perbandingan bagi penelitian-penelitian yang sejenis

## 1.5 Metode Tugas Akhir

Metode yang akan digunakan di dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini adalah metode deskriptif yaitu suatu metodologi penelitian yang sifatnya mendeskripsikan data-data yang didapat dari penelitian yang dilakukan sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan yang diwajibkan secara logis dan sistematis teknik yang dilakukan untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan oleh Penulis Yaitu :

### 1. *Field Research* ( Penelitian Lapangan )

Untuk mendapatkan semua data-data yang diperlukan, penulis akan melakukan penelitian langsung terhadap objek-objek yang akan ditelitinya dengan melakukan Kerja Praktek Pengumpulan data akan dilakukan dengan cara :

#### a. *Observation* ( Pengenalan )

Teknik pengumpulan data ini akan dilakukan sewaktu pelaksanaan sedang Kerja Praktek pada PT. Telkom, Tbk di Bandung dengan melakukan pengamatan secara langsung pada bagian-bagian terkait

#### b. *Interview* ( Wawancara )

Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan mengadakan pembicaraan secara langsung kepada pihak-pihak yang terkait dengan objek yang dibahas oleh Penulis

#### c. Kuesioner

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan tanya jawab berdasarkan tujuan penelitian

### 2. *Library Research*

Untuk mendapatkan data yang dilakukan, dan juga mempelajari buku-buku referensi dan berbagai teori yang dijadikan dasar dalam melakukan penelitian.

## 1.6 Lokasi dan Waktu Kerja Praktek

Praktek Kerja Lapangan (PKL) dilaksanakan di PT. Telkom, Tbk yang berada di Jln.Japati No.1 Lt.6 Bandung 40133

Sedangkan waktu kerja praktek dilakukan selama kurang lebih 1 (satu) bulan yaitu dari bulan Juli sampai selesainya Laporan Tugas Akhir ini dibuat.