

BAB I

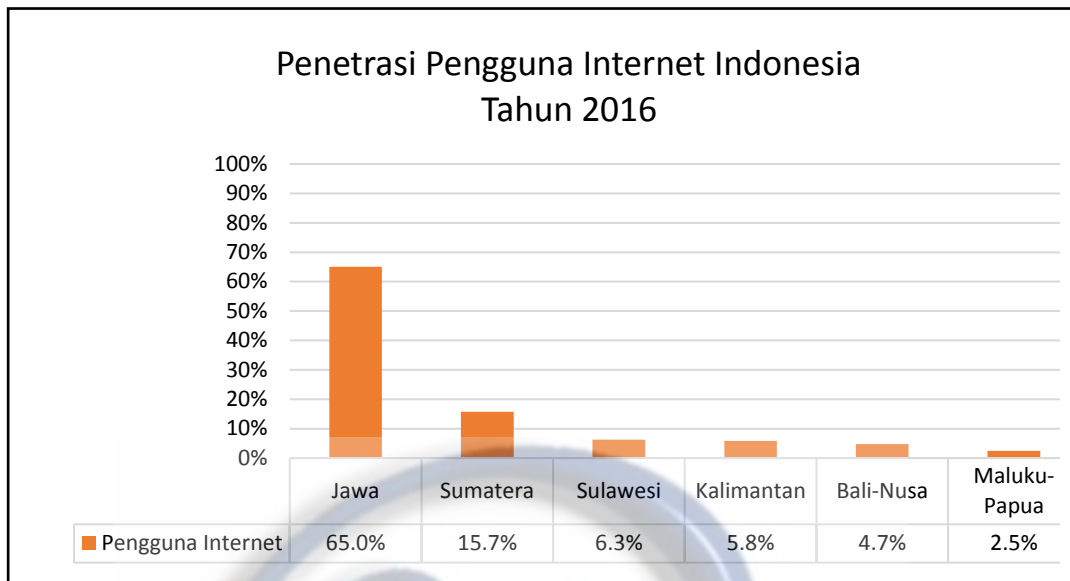
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan perekonomian serta berkembangnya teknologi telekomunikasi merupakan titik tolak dan potensi besar untuk dapat meningkatkan dan mewujudkan berbagai jenis pelayanan komunikasi yang lebih canggih dengan akses yang cepat dan murah, sehingga dituntut tersedianya kapasitas jaringan akses, *backhaul* maupun *backbone* yang memiliki kemampuan serta kapasitas yang besar agar terjamin kualitas layanan sampai kepada konsumen. Media transmisi konvensional seperti kabel tembaga (*copper wire*) dari sisi akses maupun distribusi sudah tidak lagi menjadi pilihan para operator telekomunikasi karena kapasitas dan kehandalan jaringan yang jauh lebih rendah dibandingkan dengan media transmisi teknologi *fiber optic*.

Dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era masyarakat modern secara langsung membuat komunikasi menggunakan teknologi internet hampir menjadi kebutuhan primer setiap orang di Indonesia, maka dari itu komunikasi dengan kecepatan tinggi dan kapasitas besar dalam bidang telekomunikasi sangat dibutuhkan. (APJII, 2016)

Fiber Optic adalah salah satu media transmisi yang dapat menyalurkan informasi dengan kapasitas besar dengan keandalan yang tinggi. Saat ini penyedia jasa layanan internet untuk menghubungkan *backbone*, *backhaul* dan akses menggunakan teknologi *fiber optic*. Jumlah pengguna internet di Indonesia tahun 2016 mencapai 132,7 juta atau setara 51,7% terhadap populasi yang 256,2 juta jiwa. Ini naik dari 2014 yang mencapai 34,9% dari populasi.



Sumber: (APJII, 2016)

Gambar 1.1

Penetrasi Pengguna Internet Indonesia Tahun 2016

Pada gambar 1.1 menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna internet Indonesia tinggal di Pulau Jawa, tepatnya 86,3 juta orang atau sekitar 65%. Pulau Sumatera berada di peringkat kedua dengan 20,75 juta (15,7%) dan Pulau Sulawesi berada di posisi ketiga dengan 8,45 juta (6,3%). Berikutnya, Kalimantan (5,8%), Bali-Nusa (4,7%), dan Maluku-Papua (2,5%).

Seiring dengan terus meningkatnya pengguna internet di Indonesia, maka tingkat persaingan antar perusahaan penyedia jasa layanan internet juga semakin meningkat. Kondisi demikian membuat konsumen menjadi semakin selektif dalam memilih penyedia jasa layanan internet. Perusahaan harus meningkatkan kualitas layanannya dengan memastikan ketersediaan koneksi jaringan dapat terlayani dengan maksimal.

Ketersediaan merupakan hal yang sangat penting dalam bisnis jasa infrastruktur jaringan *fiber optic*, karena jika dalam layanan koneksinya terjadi *downtime* maka konsumen akan melakukan komplain kepada perusahaan dan perusahaan harus segera melakukan perbaikan agar koneksi jaringan dapat digunakan kembali, presentasi ketersediaan koneksi jaringan menjadi salah salah

satu ukuran kinerja perusahaan, semakin tinggi ketersediaan koneksi jaringan maka semakin baik perusahaan dalam mengoperasikan jaringan *fiber optic* nya. Sebagai jaminan dalam memberikan layanan prima, perusahaan memberikan komitmen kepada konsumen untuk memastikan layanan yang diberikan akan terpenuhi dengan baik yaitu berupa SLA (*Service Level Agreement*) atau Perjanjian Tingkat Layanan.

Service Level Agreement (SLA) merupakan sebuah kontrak di mana dua pihak telah bersepakat tentang *terms* dan *conditions* yang terkait dengan penyediaan layanan. Masing-masing pihak harus mengerti peran dan tanggungjawab yang terkait dengan layanan tersebut. Keberadaan SLA sangat penting dalam menjamin kepuasan pengguna layanan. SLA dapat digambarkan sebagai jaminan secara hukum tentang layanan minimal yang harus disediakan oleh *provider* (Schaaf, 2007)

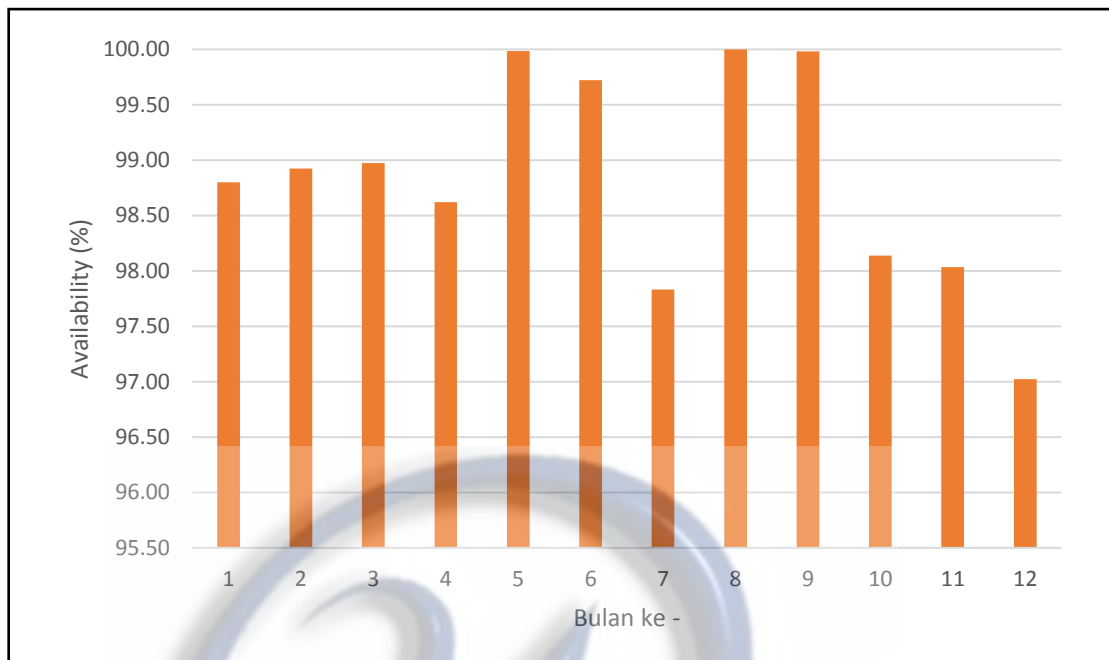
Di bidang jaringan telekomunikasi, SLA memiliki peran penting karena SLA merupakan bagian dari kualitas layanan yang menentukan apa yang konsumen inginkan dan apa yang harus perusahaan lakukan untuk memenuhi keinginan konsumen tersebut. SLA mendefinisikan standar untuk kualitas layanan yang diberikan serta menetapkan tujuan kinerja yang harus dicapai oleh perusahaan. SLA juga mendefinisikan prosedur dan laporan yang harus disediakan perusahaan secara akurat. SLA merupakan bagian dari kontrak perjanjian antara perusahaan dengan konsumen sebagai jaminan tingkat pelayanan yang diberikan dapat diterima sesuai dengan yang diharapkan. Jika suatu perusahaan tidak memenuhi komitmen SLA, maka perusahaan akan memberikan restitusi kepada konsumen sesuai dengan perjanjian dalam kontrak.

PT. Solusi Prima Connectivist merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang penyedia jasa infrastruktur telekomunikasi jaringan *fiber optic* di Indonesia, yaitu di Kota Medan, Lampung, Bandung, Malang dan Denpasar. Layanan yang ditawarkan oleh PT. Solusi Prima Connectivist adalah penyewaan jaringan *fiber optic* dengan teknologi FTTx (*Fiber to the X*) dan PTP (*Point to Point*). PT. Solusi Prima Connectivist melayani kebutuhan swasta dan pemerintahan. Untuk kebutuhan swasta perusahaan memberikan layanan untuk

kebutuhan penyedia jasa internet/*Internet Service Provider* (ISP), *Small Office Home Office* (SOHO), *Corporate*, hotel dll. Sedangkan untuk pemerintahan perusahaan memenuhi kebutuhan untuk menghubungkan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), unit pendidikan, kesehatan, membangun jaringan *smart city*, sistem CCTV dll.

Konsumen PT. Solusi Prima Connectivist tersebar di beberapa Kota besar di Indonesia diantaranya adalah di Kota Bandung, Medan, Lampung, dan Denpasar. Untuk itu perusahaan selalu berusaha untuk memberikan komitmen terbaik kepada konsumen, yaitu dengan memberikan tingkat SLA sebesar 99% yang artinya layanan koneksi konsumen hanya dapat mengalami *downtime* selama 7,4 jam dalam satu bulan.

Jumlah konsumen terbanyak terdapat di Kota Bandung. Sebanyak 73% area Bandung telah ter-cover oleh jaringan *fiber optic*. Namun, dalam beberapa waktu belakangan di Bandung terjadi peningkatan jumlah keluhan. Konsumen sering mengeluhkan sering terjadinya gangguan koneksi dan lamanya waktu perbaikan, sehingga biaya restitusi pun semakin meningkat dan akibatnya jumlah konsumen yang melakukan pemutusan layanan pun semakin bertambah. Hal tersebut terjadi semenjak perusahaan mengalami penurunan tingkat pencapaian SLA yang dapat dilihat pada grafik berikut:



Sumber : (PT Solusi Prima Connectivist, 2016)

Gambar 1.2
Tingkat Pencapaian SLA di Kota Bandung
Periode Januari - Desember 2016

Pada Gambar 1.2 terlihat tingkat pencapaian SLA di Kota Bandung selama dua tahun terakhir cenderung menurun. Tentu saja hal ini tidak sesuai dengan komitmen perusahaan untuk memberikan SLA sebesar 99% kepada konsumen. Salah satu cara untuk mencapai SLA adalah diperlukannya pemeliharaan jaringan *fiber optic*. Pemeliharaan adalah hal yang sangat utama dalam menjalankan perusahaan infrastruktur jaringan telekomunikasi.

Pemeliharaan merupakan kegiatan untuk memelihara atau menjaga fasilitas atau peralatan pabrik dan mengadakan perbaikan atau penyesuaian/penggantian yang diperlukan agar supaya terdapat suatu keadaan operasi produksi yang memuaskan sesuai dengan apa yang direncanakan, maka fasilitas dapat digunakan untuk proses produksi atau sebelum jangka waktu yang direncanakan tercapai. (Assauri, 2008:134)

PT. Solusi Prima Connectivist selalu berusaha agar layanan yang diberikan kepada konsumen dapat berjalan dengan lancar, sehingga perusahaan dituntut untuk mampu menyediakan infrastruktur jaringan yang mampu untuk memberikan layanan secara prima tanpa ada gangguan dalam jaringannya, tetapi layanan yang diberikan oleh PT. Solusi Prima Connectivist belum mampu berjalan sesuai dengan target, sehingga layanan tidak mencapai SLA yang telah ditentukan oleh perusahaan. Hal ini dapat diakibatkan karena proses pemeliharaan yang dilakukan oleh perusahaan belum optimal.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Adita Dwi Gusman yaitu, Penerapan Sistem *Maintenance* Perangkat MSAN, menunjukkan total biaya *breakdown maintenance* sebesar Rp. 123.805.175 lebih kecil jika dibandingkan dengan total biaya *preventive maintenance* yaitu sebesar Rp. 147.000.000. Dengan begitu kebijakan *breakdown maintenance* lebih baik karena perusahaan dapat menghemat biaya sebesar Rp. 23.194.825. Sedangkan pada penelitian lainnya yang dilakukan oleh Rinaldi Thomas yang berjudul Studi Tentang Aktivitas *Maintenance* Sebagai Pendukung Kelancaran Proses Operasional Pada CV. Loen Mandiri Jaya yang menghasilkan kesimpulan bahwa kebijakan *preventive maintenance* lebih baik karena dapat menghemat sebesar Rp. 53.002.120, dengan biaya *preventive maintenance* sebesar Rp. 78.003.120 dan biaya *breakdown maintenance* sebesar Rp. 25.000.000. Kedua penelitian tersebut menunjukkan hasil kebijakan pemeliharaan yang berbeda, oleh karena itu diperlukan adanya penelitian yang lebih lanjut.

Berdasarkan fenomena dan permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian tentang pelaksanaan pemeliharaan yang berjudul **“Kajian Pelaksanaan Pemeliharaan Jaringan *Fiber Optic* dan Implikasinya terhadap Pencapaian *Service Level Agreement* pada PT. Solusi Prima Connectivist Di Kota Bandung”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dibuat identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan pemeliharaan jaringan *fiber optic* pada PT. Solusi

Prima Connectivist?

2. Bagaimana pengaruh pelaksanaan pemeliharaan jaringan *fiber optic* terhadap pencapaian *service level agreement* pada PT. Solusi Prima Connectivist?
3. Apa kebijakan pemeliharaan jaringan *fiber optic* yang tepat dalam mencapai efisiensi biaya pada PT. Solusi Prima Connectivist?

1.3 Batasan Masalah

Pembatasan masalah diperlukan untuk memfokuskan penelitian agar tidak menyimpang dari arah dan tujuan. Selain itu pembatasan masalah berguna agar penelitian dapat berjalan efektif dengan waktu yang efisien. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah difokuskan terhadap pelaksanaan pemeliharaan dan pencapaian *service level agreement* pada PT. Solusi Prima Connectivist di Kota Bandung.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang disebutkan, adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pemeliharaan jaringan *fiber optic* di PT. Solusi Prima Connectivist
2. Untuk mengetahui pengaruh pelaksanaan pemeliharaan jaringan *fiber optic* terhadap pencapaian *service level agreement* pada PT. Solusi Prima Connectivist
3. Untuk mengetahui kebijakan pemeliharaan jaringan *fiber optic* yang tepat dalam mencapai efisiensi biaya pada PT. Solusi Prima Connectivist.

1.5 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis, yakni:

1. Bagi penulis, agar dapat meningkatkan pengetahuan dalam bidang manajemen operasional serta dapat mengimplementasikannya sesuai dengan kebutuhan manajemen terutama mengenai teori pemeliharaan.

2. Bagi perusahaan, dijadikan sebagai salah satu bahan referensi dan sumbangan pemikiran serta bahan pertimbangan dimasa yang akan datang bagi manajemen operasional PT. Solusi Prima Connectivist di Kota Bandung.
3. Bagi pihak-pihak lainnya, melalui penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi dan informasi tambahan bagi penelitian selanjutnya.

1.6 Sistematika Skripsi

Untuk memudahkan pemahasannya, penulisan skripsi ini dibagi menjadi beberapa bab sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Berisi gambaran umum permasalahan yang terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, maksud dan tujuan penelitian, manfaat dan kegunaan penelitian dan sistematika penulisan. Latar belakang masalah memuat gejala-gejala yang mengindikasikan munculnya masalah. Identifikasi Masalah menegaskan inti permasalahan yang akan diselesaikan. Maksud dan tujuan penelitian menuliskan perbaikan yang ingin dicapai dalam pemecahan masalah. Manfaat dan kegunaan penelitian berisikan manfaat dari hasil penelitian bagi penulis, perusahaan dan pembaca. Sistematika penulisan untuk mempermudah dalam penyusunan laporan.

BAB 2 LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN

Bab ini terdapat tinjauan pustaka yang memaparkan teori yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan, penelitian terdahulu yang memaparkan teori-teori yang berhubungan dengan penelitian untuk menguatkan metode yang dipakai dalam memecahkan permasalahan dan kerangka pemikiran yang menggambarkan mengenai penelitian yang akan dilakukan.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan mengenai objek penelitian dan metode penelitian yang dilakukan dari awal hingga akhir penyusunan skripsi.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang deskripsi objek penelitian melalui gambaran umum dan proses penginterpretasikan data yang diperoleh untuk mencari makna dan implikasi dari hasil analisis.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab penutup yang berisi kesimpulan dari hasil analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya dan juga berisi saran-saran yang berguna untuk penelitian selanjutnya.

