

Pengembangan Rekomendasi Layanan Telekomunikasi Bagi Penumpang Kapal Laut PT PELNI (Persero) Menggunakan Model Kano = The Development of Recommendations for Telecommunication Service of PT PELNI (Persero) Sea Ship Passengers Using the Kano Model

Pardomuan, Remon, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920561243&lokasi=lokal>

Abstrak

Perkembangan teknologi telekomunikasi sangat pesat perkembangannya. Teknologi tersebut telah mampu mendukung layanan telekomunikasi baik di darat, laut, maupun udara. Teknologi telekomunikasi seperti telepon seluler telah menjadi kebutuhan dasar dan personal bagi hampir setiap orang. Hal tersebut perlu disikapi oleh perusahaan sebagai peluang untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan yaitu dalam hal penyediaan konektivitas selama di perjalanan. Permasalahan yang selama ini sering dihadapi terkait layanan konektivitas di atas kapal dimana para penyedia layanan telekomunikasi di atas kapal tidak dapat bertahan cukup lama. Pertanyaan yang sering muncul ke permukaan ialah terkait, apakah peminat dari fasilitas yang disediakan kurang (tidak ada) sehingga menyebabkan operator-operator tidak dapat bertahan cukup lama atau kurangnya perencanaan sehingga menyebabkan produk yang disediakan tidak dilirik oleh konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk membuat pengembangan rekomendasi layanan telekomunikasi bagi penumpang kapal laut PT PELNI (Persero) menggunakan model Kano. Ditemukannya perbedaan keinginan dan kebutuhan yang berbeda antara data dari kedua tempat responden yaitu KM Kelud dan KM Sangiang. Dimana pada KM Kelud ditemukan tidak ada satupun atribut "One Dimensional" maupun "Must-be" yang menjadi suatu keharusan agar konektivitas di atas kapal dapat terpenuhi. Sebaliknya berdasarkan data responden dari KM Sangiang ditemukan 3 (tiga) atribut dengan kategori "One Dimensional" yang wajib dipenuhi oleh penyedia layanan konektivitas di atas kapal. Dari hasil kesimpulan didapatkan bahwa dengan ditemukan perbedaan kebutuhan konektivitas antara satu wilayah dengan wilayah lainnya perlu dilakukan lebih banyak lagi penelitian-penelitian sehingga dapat dipetakan layanan-layanan konektivitas yang diinginkan oleh penumpang berdasarkan rute/wilayah operasional kapal.

.....The development of telecommunications technology is very rapid. This technology has been able to support telecommunications services on land, sea and air. Telecommunication technology such as cell phone has become a basic and personal need for almost everyone. This needs to be addressed by the company as an opportunity to improve service to customers, namely in terms of providing connectivity while traveling. The problems that have often been faced are related to onboard connectivity services where telecommunication service providers on board cannot survive long enough. Questions that often come to the fore are related, whether the demand for the facilities provided is lacking (non-existent) so that the operators cannot survive long enough or the lack of planning causes the products provided to be ignored by consumers. This study aims to develop recommendations for telecommunication services for passengers on PT PELNI (Persero) ships using the Kano model. It was found that there were different wants and needs between the data from the two respondents, namely MV Kelud and MV Sangiang. Where in MV Kelud it was found that there were no "One Dimensional" or "Must-be" attributes that were a must so that connectivity on the ship could be fulfilled. On the other hand, based on respondent data from MV Sangiang, it was found 3 (three)

attributes with the "One Dimensional" category that must be fulfilled by connectivity service providers on board. From the conclusion, it is found that by finding differences in connectivity needs between one region and another, it is necessary to do more research so that the desired connectivity services can be mapped by passengers based on the route/operational area of the ship.