

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kompetisi pada pasar telekomunikasi selular sangatlah ketat, masing masing operator menawarkan berbagai macam paket produk untuk mendapatkan pelanggan. Saat ini terdapat 10 operator telekomunikasi yang memberikan layanan jasa telekomunikasi dengan menggunakan platform teknologi *Global System for Mobile Communication (GSM)* dan *Code Division Multiple Access (CDMA)*.

Berdasarkan data dari Kamar Dagang Indonesia (2009), Meskipun pada telekomunikasi masih tetap tumbuh dan pada tahun 2009 diproyeksikan pertumbuhan industri telekomunikasi sebesar 10%. Pertumbuhan industri telekomunikasi tersebut didorong oleh pertumbuhan pelanggan terus bertambah yang disebabkan oleh tingkat penetrasi *mobile phone* yang masih sebesar 60.6% dari jumlah penduduk Indonesia yang berjumlah 240 juta penduduk. Pertumbuhan tersebut relatif kecil dibandingkan Singapura yang bisa mencapai 174.7%.

Sesuai dengan data pada tahun 2008, PT XYZ masih memantapkan diri dengan menguasai pasar sebesar 42.9% dengan jumlah pelanggan lebih dari 67 juta pelanggan, kemudian diikuti oleh Indosat pada tempat kedua dan Excelcomindo pada tempat ketiga. Dalam kondisi peta persaingan yang ketat untuk mendapatkan pelanggan maka terjadilah perang tarif antar operator dimana target pasar dari perang tarif tersebut adalah konsumen yang berada pada level *low end customer* yang menggunakan produk pra bayar untuk dapat berkomunikasi.

Pada kondisi persaingan yang sangat ketat ini diperlukan sistem distribusi yang handal dan inovatif untuk dapat memasarkan produk baik berupa *simcard* maupun *voucher*. Salah satu bentuk inovasi dari sistem distribusi adalah dengan adanya *voucher* elektronik yang merupakan terobosan baru dalam sistem distribusi dibandingkan dengan *voucher* sebelumnya yaitu menggunakan *voucher* fisik dalam pengisian pulsa.

Inovasi *voucher* menjadi sangat penting karena *voucher* merupakan alat untuk mendapatkan layanan telekomunikasi. Sejak diluncurkan oleh PT XYZ

pada tahun 2005, penggunaan *voucher* elektronik terus meningkat dan menjadikan *voucher* elektronik pilihan pelanggan dalam pengisian pulsa. Saat ini porsi penggunaan *voucher* elektronik sudah melebihi 95% dari *voucher* yang dikeluarkan oleh PT XYZ.

Dengan porsi penggunaan *voucher* elektronik yang sudah melebihi 95%, PT XYZ harus memiliki sistem distribusi *voucher* elektronik yang handal, sehingga dapat menjaga kepercayaan pelanggan dan mitra distribusi. Untuk menjaga tingkat kehandalan sistem maka perlu dievaluasi secara terus menerus sistem distribusi *voucher* elektronik yang ada, sehingga dapat meningkatkan performansi sistem yang akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mitra distribusi.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan data pada bulan Desember 2008, PT XYZ telah memiliki 67 juta pelanggan, dari jumlah pelanggan tersebut 97.9% pelanggan adalah pengguna produk pra bayar. Dominasi pelanggan pra bayar disebabkan karena adanya kemudahan dalam kepemilikan nomor telepon dibandingkan dengan produk pasca bayar.

Untuk dapat menggunakan jasa telekomunikasi, pelanggan pra bayar harus mempunyai pulsa yang akan dipotong sesuai dengan tarif dari penggunaannya. Untuk mendapatkan pulsa tersebut, pelanggan pra bayar harus memiliki *voucher* fisik ataupun elektronik yang akan dikonversi kepada pulsa di nomor pelanggan.

Voucher merupakan komponen penting dalam produk prabayar, sehingga menjaga ketersediaan *voucher* merupakan hal yang sangat penting. Salah satu cara untuk menjaga ketersediaan *voucher* adalah dengan memiliki sistem distribusi yang handal. Sistem distribusi merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan untuk dapat menjangkau pelanggan secara langsung ataupun melalui mitra distribusi.

Saat ini *voucher* elektronik merupakan pilihan utama dari pelanggan dimana 95% lebih pengisian pulsa dilakukan melalui *voucher* elektronik. Implementasi *voucher* elektronik merupakan inovasi dari sistem distribusi yang mengandalkan *Information Technology* ("IT").

Terkait dengan implementasi *voucher* elektronik, terdapat beberapa permasalahan yang timbul yaitu :

1. Saluran distribusi *voucher* elektronik mengadopsi saluran distribusi *voucher* fisik, untuk itu harus dianalisa apakah sistem distribusi yang digunakan saat ini masih cocok jika melihat perkembangan pasar dan kemampuan PT XYZ dalam mengelola saluran distribusi ?
2. Dengan porsi penggunaan *voucher* elektronik yang sangat besar, maka evaluasi terhadap performansi sistem *voucher* elektronik menjadi sangat penting, untuk itu dalam tesis ini akan dilihat bagaimana performansi sistem *voucher* elektronik yang digunakan oleh PT XYZ?
3. Berdasarkan hasil evaluasi diatas, perbaikan apa saja yang dapat dilakukan sehingga dapat meningkatkan kemampuan sistem *voucher* elektronik serta bagaimana pengembangan sistem distribusi ke depan ?

1.3. Tujuan Penelitian

Penulisan tesis ini bertujuan untuk :

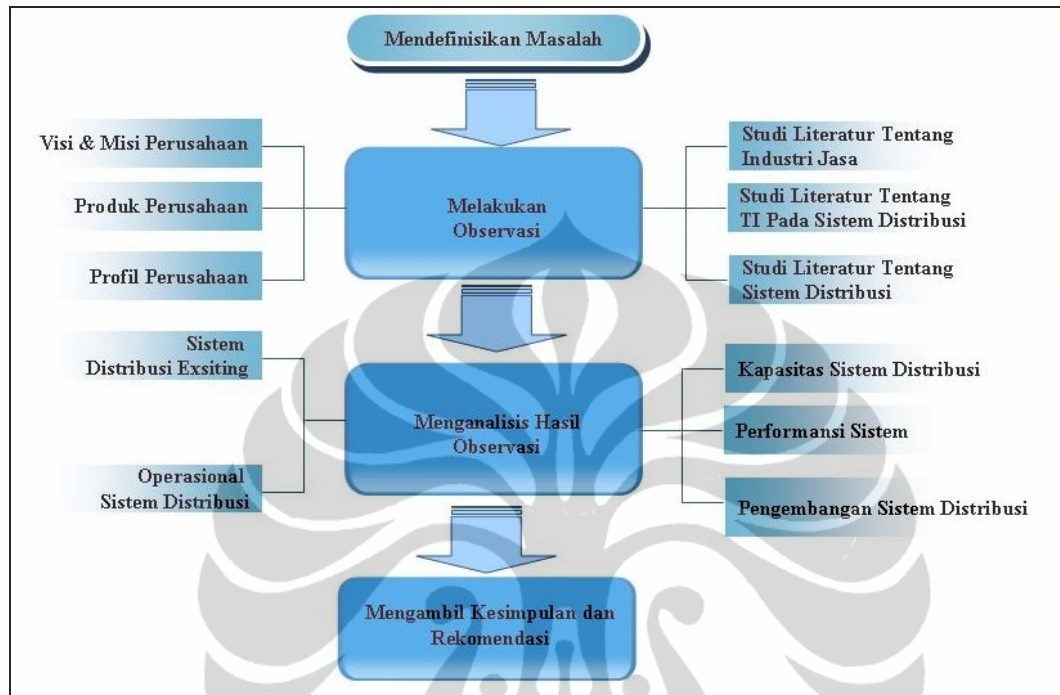
1. Untuk mengevaluasi sistem distribusi *voucher* elektronik yang digunakan oleh PT XYZ saat ini dan efektifitasnya dalam menghadapi persaingan di industri selular.
2. Memberikan masukan kepada PT XYZ tentang perbaikan performansi sistem distribusi dan pengembangannya di masa yang akan datang.

1.4. Batasan Penelitian

Tesis ini ini mempunyai batasan penelitian yaitu pada ruang lingkup penelitiannya. Penulis hanya meneliti sistem distribusi *voucher* elektronik yang digunakan untuk pelanggan perorangan di PT XYZ berdasarkan data performansi tahun 2008.

1.5 Metodologi Penelitian

Penulis melakukan penelitian dengan menggunakan kerangka penelitian sesuai dengan Gambar 1.1 dibawah ini :



Gambar 1.1 Metodologi Penelitian

1.5.1 Mendefinisikan Masalah

Pada tahap pertama ini penulis mendefinisikan masalah yang terjadi pada sistem distribusi *voucher* elektronik. Pendefinisian tersebut dapat dilakukan setelah penulis mengetahui latar belakang masalah yang terjadi.

1.5.2 Melakukan Observasi

Observasi dilakukan dengan melihat berbagai data yang ada seperti profil, visi dan misi perusahaan, produk yang dihasilkan oleh perusahaan dan sistem distribusi yang digunakan. Selain itu penulis juga melakukan studi literatur untuk industri jasa, strategi distribusi, manajemen tentang IT dan sistem distribusi.

Observasi ini penting untuk dapat membandingkan antara teori dan data atau fakta yang akan didapatkan pada bab 4 sehingga dapat memberikan masukan kepada perusahaan sesuai dengan teori ataupun *best practice*.

1.5.3 Melakukan Analisis

Analisis yang dilakukan akan berdasarkan data dan teori yang ada dalam literatur. Analisis yang akan dilakukan dengan melihat beberapa hal yaitu tentang sistem distribusi *voucher* elektronik, kapasitas sistem, permasalahan dan perbaikan yang akan dilakukan.

1.5.4 Mengambil Kesimpulan dan Rekomendasi

Pada tahap ini, Penulis akan mengambil kesimpulan terhadap hasil analisis yang telah dilakukan pada tahap sebelumnya. Selain itu penulis juga memberikan rekomendasi kepada perusahaan dalam rangka perbaikan sistem distribusi *voucher* elektronik.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan tesis ini disusun dalam 5 (lima) bab terpisah, dengan masing masing bab membahas topik sebagai berikut :

- Bab 1 : Pendahuluan
Bab ini meliputi latar belakang penulisan tesis, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, metodologi penelitian serta sistematika penulisan yang akan digunakan.
- Bab 2 : Tinjauan Pustaka
Bab ini menguraikan berbagai landasan teori dan konsep yang terkait dengan tujuan dan metode penulisan, diantaranya adalah konsep distribusi produk dan penerapan teknologi informasi dalam sistem distribusi.
- Bab 3: Gambaran Umum Perusahaan
Bab ini memberikan gambaran singkat perusahaan sebagai objek penulisan, dimulai dari sejarah perusahaan produk dan layanannya serta implementasi *voucher* elektronik di PT XYZ.
- Bab 4 : Analisis dan Pembahasan
Bab ini menguraikan berbagai data mengenai sistem distribusi *voucher* elektronik, operasional sistem distribusi *voucher* elektronik, performansi sistem distribusi *voucher* elektronik, permasalahan dan perbaikannya.

- Bab 5 : Kesimpulan dan Rekomendasi

Bab ini akan menggunakan hasil analisis pada bab 4 untuk dapat ditarik kesimpulan dan rekomendasi yang ditujukan kepada PT XYZ.

