

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

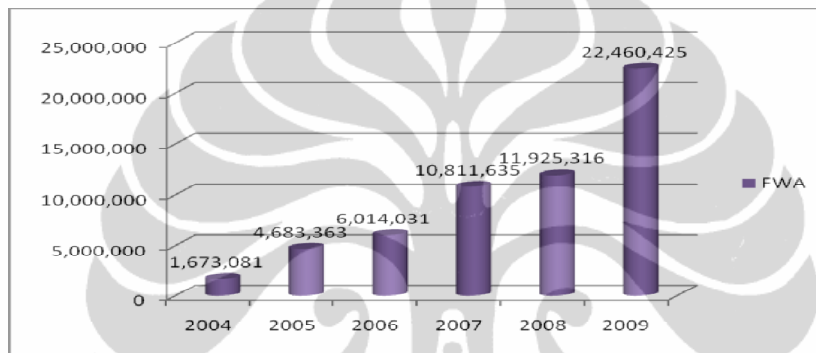
Perkembangan teknologi telekomunikasi di dunia terjadi dengan sangat pesat karena kebutuhan berkomunikasi menjadi sebuah sarana yang diperlukan bagi masyarakat banyak pada umumnya. Berbagai jenis layanan yang ditawarkan oleh beberapa operator telekomunikasi di Indonesia secara tidak langsung dapat meningkatkan jumlah pengguna (*user*). Jumlah pengguna yang semakin banyak ini mempunyai beberapa dampak baik positif maupun negatif, salah satunya adalah dapat menyebabkan menurunnya kualitas jaringan pada sistem telekomunikasi operator tersebut jika tidak dilakukan diagnosa awal terhadap risiko yang akan terjadi terhadap meningkatnya jumlah pelanggan. Kualitas jaringan tersebut memerlukan perencanaan yang strategis agar penerapannya dapat selaras dengan tujuan kualitas jaringan perusahaan. Jika penerapan kualitas jaringan tersebut tidak selaras dengan arah kualitas jaringan perusahaan maka hal inilah yang akan menimbulkan risiko.

Dalam menjamin kelangsungan kinerja perusahaan telekomunikasi, maka perlu adanya pengawasan dalam tindakan sebuah perusahaan tersebut. Sikap yang mengacu pada keamanan atas jaminan usaha tersebut penting bagi perusahaan jasa telekomunikasi ini, meliputi mengetahui secara dalam mengenai pemahaman tentang risiko. Pemahaman ini meliputi usaha pemanfaatan maupun pengalihan risiko itu sendiri, dalam menjaga atau mengamankan perusahaan jasa telekomunikasi dari risiko besar yang dapat menghambat dan mematikan *core* bisnis operator telekomunikasi.

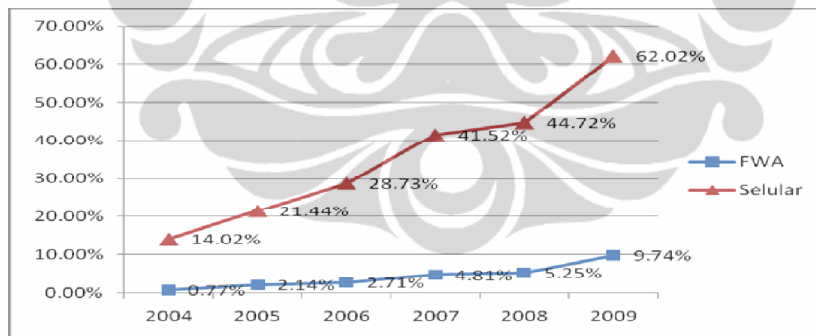
Risiko telah menjadi bagian dari setiap perusahaan dalam melakukan kegiatan bisnis. Bagi perusahaan yang beroperasi secara kontinyu, risiko dapat mengakibatkan dampak kerugian yang sangat besar sehingga perusahaan yang demikian harus dapat mengidentifikasi dan mengendalikan risiko-risiko yang ada. Ketidakmampuan perusahaan dalam mengelola risiko sangat berpotensi untuk mengganggu pencapaian tujuan-tujuan perusahaan yang telah ditetapkan.

*StarOne* adalah salah satu produk telekomunikasi yang ditawarkan oleh PT. Indosat dan merupakan layanan jasa telekomunikasi suara dan data berbasis

*Fixed Wireless Access (FWA)* dengan teknologi *Code Division Multiple Access (CDMA) 2000 1x* yang beroperasi pada frekuensi 800 MHz, dimana pelanggan dapat melakukan panggilan dan menerima panggilan dimanapun selama masih berada pada area *StarOne*. Dengan hadirnya produk ini, diharapkan *StarOne* dapat mengantisipasi meningkatnya kebutuhan akan sambungan komunikasi dan data. Indonesia merupakan salah satu negara yang tingkat penetrasi penggunaan teleponnya masih sangat kecil dengan jumlah penduduk lebih dari 230 juta jiwa, sedangkan jumlah pelanggan dan teledensitas telepon tetap terus meningkat seperti yang ditunjukkan pada gambar 1.1 dan 1.2 di bawah ini.



Gambar 1.1 Grafik Jumlah Pelanggan *Fixed Wireless Access (FWA)* [1]



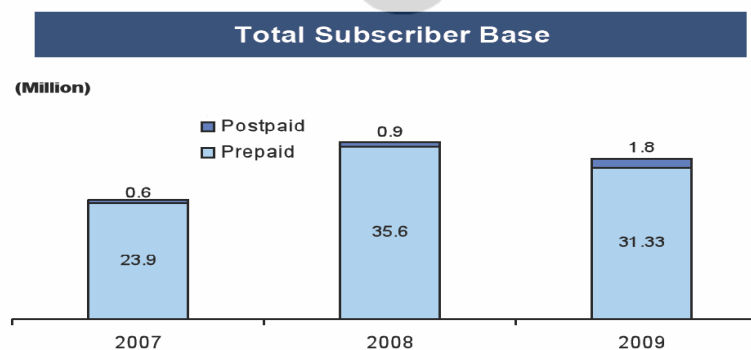
Gambar 1.2 Grafik Teledensitas Selular dan FWA[1]

Dari gambar diatas, hadirnya kompetitor pada bisnis berbasis *fixed wireless access* turut menyumbang ketatnya persaingan memperebutkan pangsa pasar dan memicu operator lain untuk melakukan “*price war*” dan inovasi produk dalam mendukung strategi memenangkan persaingan. Fenomena persaingan ini tampaknya semakin mengarah ke mekanisme pasar yang memposisikan pemasar untuk selalu mengembangkan dan merebut pangsa pasar yang ada. Untuk bersaing

di dalam area kualitas jaringan yang dinamis, perusahaan harus mengembangkan sistem manajemen yang efektif. Para eksekutif harus merancang dan mengimplementasikan strategi lebih dari sekedar mengatasi persoalan.

Sedangkan perkembangan bisnis dalam industri telekomunikasi antara tahun 2007 hingga tahun 2011, dapat diprediksi pada bisnis *fixed* tumbuh sebesar 6% dari tahun 2007-2011, dengan driver pertumbuhan tertinggi pada bisnis berbasis *Fixed Wireless Access* yang diperkirakan akan tumbuh 33% [2].

Sistem telekomunikasi berbasis *Fixed Wireless Access (FWA)* terus mengalami pertumbuhan, baik dari kuantitas pelanggan hingga ekspansi jaringan infrastruktur. Penambahan jumlah lokasi yang cukup besar menyebabkan jarak antara setiap lokasi semakin dekat terutama pada daerah perkotaan (*urban area*) yang sangat padat. Keterbatasan alokasi frekuensi dilakukan dengan menerapkan pola pengulangan pemakaian frekuensi (*frekuensi reuse pattern*). Semakin dekat jarak antar lokasi maka pola yang digunakan semakin ketat, sehingga kemungkinan terjadinya interferensi akan semakin besar. Interferensi akan menyebabkan kualitas sinyal suara yang diterima menjadi tidak jernih bahkan dapat menimbulkan *drop call*. Hal inilah yang merupakan salah satu permasalahan yang timbul, oleh karena itu perlu pemanfaatan dan pengalihan risiko sehingga dapat menjamin kelangsungan bisnis dan kompetisi yang ada antar sesama perusahaan jasa telekomunikasi. Maka diperlukan beberapa kajian dari manajemen risiko secara efisien dan cermat.



Gambar 1.3 Grafik Pertumbuhan pelanggan GSM PT. Indosat[3]

**Tabel 1.1 Pertumbuhan pelanggan CDMA PT. Indosat[3]**

	Unit	FY-08	FY-09	Change (%)
Prepaid	Subs	681,362	525,391	-22.90%
Postpaid	Subs	80,227	68,742	-14.30%
Total Subscribers	Subs	761,589	594,133	-22.00%

PT. Indosat Tbk adalah sebagai salah satu perusahaan operator penyedia jasa telekomunikasi berbasis CDMA yang hingga saat ini masih terus mengembangkan pelayanan dengan baik. Kondisi ini dapat dilihat pada gambar 1.3 dan tabel 1.1 diatas, dimana perbandingan pertumbuhan jumlah *subscriber* GSM dan CDMA di Indosat cukup jauh berbeda.

Hal inilah yang perlu dikaji seberapa besar pengaruh kualitas jaringan tersebut terhadap kompetensi perusahaan dan strategi yang harus diambil dalam pengembangan industri telekomunikasi di Indonesia.

## **1.2. Identifikasi Permasalahan**

Identifikasi permasalahan dari tesis ini adalah adanya risiko-risiko dalam kualitas jaringan *Fixed Wireless Access (StarOne)* di PT. Indosat. *Framework* manajemen risiko menggunakan metode pengolahan dan pengendalian risiko. Pengkajian manajemen risiko dilakukan untuk mendapatkan cara meminimalisasikan atau mengalihkan risiko, yang nantinya akan didapat pola penanganan risiko untuk menjadi salah satu alternatif strategi yang dapat digunakan dalam pengembangan PT. Indosat sebagai penyelenggara bisnis jasa telekomunikasi yang siap untuk berkompetisi.

Dari identifikasi di atas diperoleh rumusan masalah sebagai berikut :

- a. Menganalisis risiko-risiko yang mempengaruhi kualitas jaringan *Fixed Wireless Access (StarOne)* PT. Indosat.
- b. Mengukur seberapa besar risiko-risiko kualitas jaringan dalam pengembangan FWA (*StarOne*) di PT. Indosat.
- c. Merumuskan penanganan risiko yang tepat bagi PT. Indosat dalam pengembangan kualitas jaringan FWA (*StarOne*).

### 1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penulisan tesis ini adalah untuk menganalisis secara kualitatif risiko yang mempengaruhi kualitas jaringan *Fixed Wireless Access (StarOne)* PT. Indosat dan seberapa besar pengaruh risiko tersebut serta penanganan risiko yang tepat dalam pengembangan kualitas jaringan *Fixed Wireless Access (StarOne)* di PT. Indosat.

### 1.4. Pembatasan Masalah

Dengan maksud agar penelitian ini menjadi lebih terarah serta dengan dukungan data yang tersedia, maka ruang lingkup penulisan dibatasi sebagai berikut:

- a. Obyek penelitian adalah memberikan gambaran mengenai implementasi manajemen risiko pada kualitas jaringan *Fixed Wireless Access (StarOne)* di PT. Indosat.
- b. Analisa dilakukan berdasarkan data dan informasi yang diperoleh dari hasil wawancara dan studi literatur.
- c. Analisa dilakukan pada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas jaringan yaitu parameter Kualitas Jaringan, *Coverage*, Kapasitas Jaringan, serta Utilisasi Jaringan CDMA di PT. Indosat.
- d. Penelitian ini tidak sampai kepada *action planning* (bagaimana PT. Indosat *me-manage*, mengontrol, memonitor, dan melaporkan risiko-risiko yang ada).
- e. Penelitian ini juga tidak mencakup besaran *risk financing* (seberapa besar dana yang dibutuhkan PT. Indosat untuk *me-reduce* risiko-risiko yang ada)

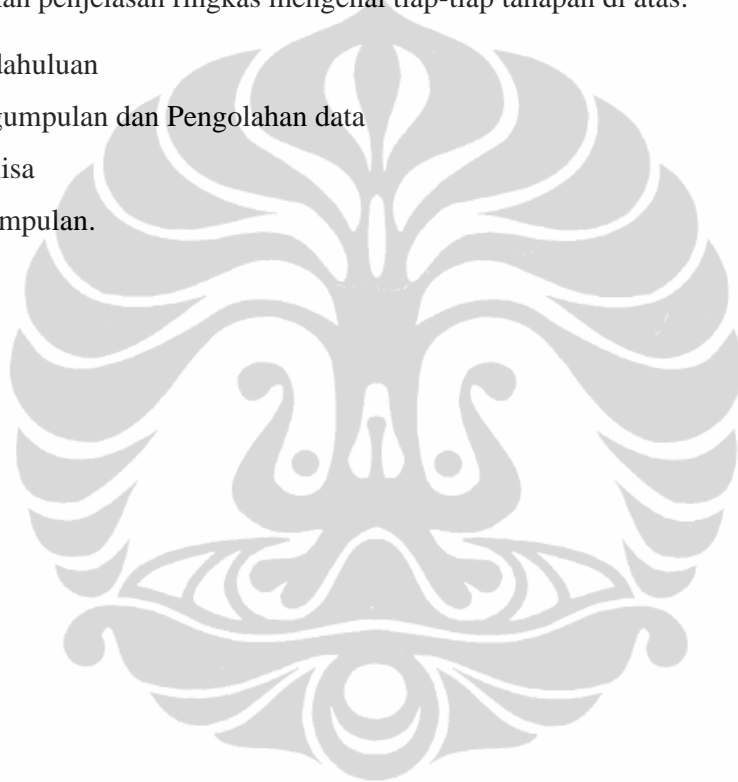
### 1.5. Metodologi Penelitian

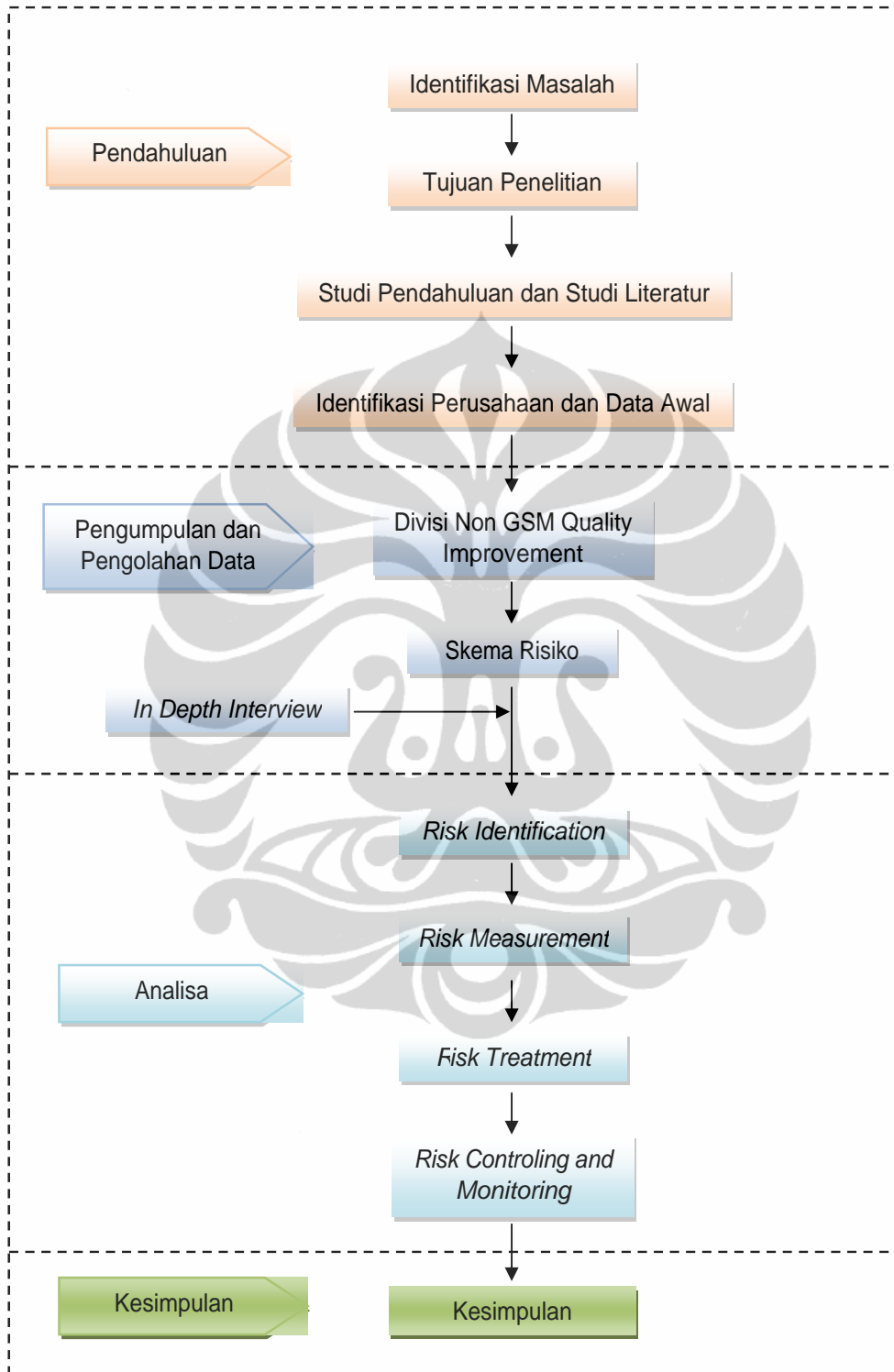
Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan mengidentifikasi kualitas jaringan *Fixed Wireless Access* dengan produk *StarOne* Indosat melalui pendekatan *framework* manajemen risiko. Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada perusahaan perihal strategi yang akan dilakukan untuk meminimalisir risiko perusahaan sehingga dapat meningkatkan kompetensi

perusahaan dalam industri telekomunikasi di Indonesia. Proses tersebut kemudian dituangkan menjadi suatu metode penelitian yang lengkap dengan pola analisis observasi serta pengumpulan data yang diperlukan. Oleh karena itu metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptis-Kualitatif.

Penjelasan lebih lanjut untuk beberapa tahapan yang membutuhkan penjelasan detail akan diuraikan pada sub-sub bab berikutnya. Meskipun begitu, untuk memberi gambaran umum tentang proses pemecahan masalah, berikut ini akan diberikan penjelasan ringkas mengenai tiap-tiap tahapan di atas:

1. Pendahuluan
2. Pengumpulan dan Pengolahan data
3. Analisa
4. Kesimpulan.





Gambar 1.4 Metodologi Penelitian