

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manfaat kompetisi yang semakin ketat di sektor telekomunikasi kini mulai dirasakan oleh masyarakat luas. Persaingan teknologi dan persaingan bisnis antar-operator telah memberi alternatif pilihan yang menguntungkan. Dengan masuknya layanan seluler, kini setiap pelanggan bisa mengakses jaringan untuk melakukan komunikasi dari mana saja dan kapan saja.

Dalam menangani persaingan ini, peranan serta konsistensi regulator benar-benar diuji. Yaitu bagaimana kebijakan pemerintah meletakkan kepentingan masyarakat di atas kepentingan para pelaku bisnis. Permasalahan utama pemerintah selama ini adalah bagaimana mempercepat pengembangan infrastruktur telekomunikasi di Indonesia.

Rendahnya teledensitas telpon-tetap (*fixed-lines*) maupun telepon bergerak (*cellular mobile*) dibandingkan Negara-negara lain di kawasan Asia dan terutama Asia Tenggara antara lain dikarenakan lambannya pertumbuhannya di Indonesia dibandingkan dengan pertumbuhan di Negara-negara tetangga. Oleh karena itu, pihak pemerintah dan penyelenggara jasa teleponi seharusnya lebih bijaksana dalam penetapan prioritas dalam berinvestasi jangka panjang di sektor telekomunikasi di Indonesia. Melihat kondisi seperti ini, maka diperlukan strategi ataupun terobosan teknologi dan regulasi yang tepat untuk mendongkrak angka teledensitas Indonesia yang sudah jauh tertinggal dibandingkan negara-negara tetangga kita.

Selama 5 tahun ini dapat kita lihat bahwa sektor telekomunikasi sangat cepat sekali mengalami perubahan, baik itu pengadopsian teknologi, maupun penetapan tarif penggunaan jasa telekomunikasi yang harus berubah dikarenakan persaingan bisnis semakin ketat. Dengan banyaknya peluang yang ada, diharapkan perubahan-perubahan ini membuat masing-masing penyelenggara berkompetisi untuk merebut pasar. Beberapa perusahaan yang mempunyai strategi yang berjangka panjang, berhasil melewatinya dengan

selamat. Sementara beberapa perusahaan mulai merugi dan mulai menjual sebagian sahamnya.

Jika kita amati pertumbuhan industri telekomunikasi di Indonesia selama 10 tahun dari mulai 1992 hingga 2002 masih terpaut jauh dengan negara berkembang lainnya seperti China, Malaysia, Philipina, dan Thailand[1]. Belajar dari pengalaman satu dekade sebelumnya, adalah perlu dari ketiga pemegang peran pertumbuhan industri telekomunikasi untuk bekerja sama mendongkrak teledensitas di Indonesia saat ini dan yang akan datang sebagai salah satu sumbangsih bagi perekonomian nasional yaitu pemerintah selaku pemberi kebijakan sekaligus pemberi izin bagi operator dalam menggelar jasa telekomunikasi, operator itu sendiri, serta loyalitas para pelanggan terhadap suatu operator.

Adapun operator telekomunikasi eksisting di Indonesia saat ini terdiri atas operator jaringan telepon tetap, jaringan telepon tetap nirkabel dan operator jaringan seluler. Masing-masing memiliki jumlah operator sebagai berikut:

1. Operator Jaringan Tetap atau biasa disebut *fixed access* yang terdiri atas 3 (tiga) penyelenggara yaitu : PT. Telkom, PT. Bakrie Telekom, PT. Indosat dan PT. Batam Bintang Telekomunikasi
2. Operator Jaringan Tetap Nirkabel atau FWA (*Fixed Wireless Access*) terdiri atas 4 (empat) penyelenggara yaitu : PT. Telkom, PT. Indosat, PT. Bakrie Telecom, dan PT. Mobile-8.
3. Operator Jaringan Seluler terdiri atas 8 (delapan) penyelenggara yaitu : PT. Telkomsel, PT. Indosat, PT. Excelcomindo, PT. Mobile-8, PT. Sampoerna Telekomunikasi Indonesia, PT. Natrindo Telepon Seluler, PT. Hutchison CP Telecommunication, dan PT. Smart Telecom.

Dari ketiga pembagian operator tersebut di atas, baik layanan jasa jaringan telepon tetap maupun seluler mempunyai peluang bisnis yang sama untuk berkembang apabila ada pengaturan yang baik, dimana jumlah penyelenggara jasa ini disesuaikan dengan sumber daya terbatas yang kita miliki, dalam hal ini pengalokasian frekuensi dan jumlah populasi di negara tempat terselenggara jasa tersebut.

Sejak lahirnya UU No. 36 Tahun 1999 [2] yang menghapuskan praktek monopoli di dalam industri telekomunikasi nasional mencerminkan bahwa daya saing bisnis telekomunikasi memberikan pengaruh terhadap pertumbuhan industri dalam negeri. Dengan meliberalisasi regulasi telekomunikasi, secara tidak langsung membuka lahan pekerjaan bagi anak bangsa.

Merujuk pada hasil penelitian ITU (International Telecommunication Union), salah satu unsur yang diperlukan bagi pertumbuhan perekonomian sebesar 3% adalah pertumbuhan di sektor telekomunikasi minimal sebesar 1% [3]. Untuk itu akselerasi peningkatan teledensitas dengan lebih merata di Indonesia, akan memberikan dukungan infrastruktur bagi aktifitas produksi di seluruh Indonesia dan terwujudnya masyarakat telematika berbasis pengetahuan. Dengan demikian, pembangunan sektor telekomunikasi yang secara terus-menerus dikembangkan akan memberikan fondasi pembangunan perekonomian nasional yang kokoh dan berkelanjutan.

Laporan tahunan 2008 dari berbagai penyelenggara jasa telekomunikasi mencatat bahwa teledensitas PSTN dan FWA masih berada di angka 3.78% dan 7.77%, sedangkan angka teledensitas untuk telepon seluler telah menembus 61.26% [4]. Meski jumlah operator seluler sudah menembus angka dua *digit* dan angka teledensitas sudah menembus 61.26%, namun masih menemui banyak kendala dalam usaha mendongkrak perekonomian nasional. Terlebih dengan teledensitas untuk jaringan telepon FWA masih hanya sekitar 7.77%. Padahal jaringan telepon FWA ini sangat berpotensi untuk terus bertumbuh, selain juga berpotensi baik bagi pertumbuhan sektor industri non telekomunikasi, tentunya di wilayah lokal masing-masing.

Dari gambaran di atas jumlah penyelenggara jasa teleponi yang terbagi menjadi tiga yaitu jasa telepon tetap, telepon tetap nirkabel maupun telepon seluler tentunya harus terus dilakukan evaluasi kinerjanya, mengingat persaingan bisnis di sektor telekomunikasi yang semakin ketat, disamping banyaknya peluang yang ditawarkan dalam bisnis ini.

Bagi para pelanggan yang mempunyai mobilitas tinggi di ruang lingkup wilayah lokal, layanan FWA ini disebut sebagai solusi bagi mereka.

Kini hampir semua pelanggan memiliki minimal dua nomor seluler yaitu seluler dan CDMA (*Code Division Multiple Access*). Selain tuntutan mobilitas yang tinggi, ternyata penawaran tarif murah yang dihadirkan oleh para operator seluler bersifat semu dan hanya berlaku untuk sesama operator, membuat para pelanggan merasakan bahwa penggunaan FWA berbasis teknologi CDMA merupakan alternatif yang tepat. Rupanya, layanan FWA ini telah mempunyai pasarnya sendiri bagi para pelanggan. Fungsi akses mobile yang ditawarkan oleh layanan FWA ini telah menemui kecenderungan si pengguna untuk melakukan panggilan saja. Jikalau ada keperluan akses data, hal yang paling banyak dimininati adalah sms (short message service).

Salah satu keunggulan teknologi CDMA adalah memiliki kapasitas jaringan yang lebih tinggi dibandingkan dengan teknologi GSM. Frekuensi yang sama dapat dipergunakan pada setiap sel yang berdekatan atau bersebelahan sekalipun. Teknologi CDMA didesain tidak peka terhadap interferensi. Selain itu, sejumlah pelanggan dalam satu sel dapat mengakses pita spektrum frekuensi secara bersamaan karena mempergunakan teknik pengkodean yang tidak bisa dilakukan pada teknologi GSM.

Permasalahan alokasi spektrum frekuensi yang terbatas untuk pemegang lisensi yang jumlahnya tidak sedikit membuat analisis daya saing kinerja operator FWA ini dirasakan perlu dilakukan oleh pemerintah dan regulator dalam menerapkan kebijakan pengalokasian frekuensi dalam regulasi sektor telekomunikasi.

Salah satu hal yang menjadi kendala bagi awal pengembangan layanan FWA adalah terbatas dan mahalnya perangkat *handset*. Namun, dalam kurun waktu 5(lima) tahun ini pelanggan tidak perlu berpikir panjang untuk segera memiliki handset tersebut. Harga handset yang cukup kompetitif memacu peningkatan tajam pada pertumbuhan pelanggan telepon jaringan tetap nirkabel ini.

Saat ini dapat dikatakan hampir seluruh penyelenggara jasa FWA menggunakan teknologi CDMA (*Code Division Multiple Access*) sebagai pilihan dalam penyediaan jasa FWA. Beberapa penyelenggara layanan FWA seperti PT. Telkom, Tbk (Telkom Flexy), PT. Bakrie Telecom, Tbk (Esia), PT. Indosat, Tbk

(Starone) dan PT. Mobile-8 Telecom, Tbk (Hepi) menggunakan teknologi CDMA 2000-1X.

Melihat perkembangan layanan FWA ini, dirasakan perlu untuk mengukur daya saing kinerja antar operator FWA saat ini. Hal yang paling tepat untuk mengukur daya saing kinerja adalah dengan mengevaluasi konsistensi kualitas produk dan jasa yang dihasilkan oleh operator FWA tersebut, apakah sesuai dengan tuntutan kebutuhan pasar. Titik berat populasi pengguna jasa telepon FWA saat ini terletak di wilayah Jabotabek. Sehingga, pengambilan sampel dilakukan di wilayah ini.

1.2. Identifikasi Masalah

Pertumbuhan telekomunikasi merupakan pemicu pertumbuhan Produk Domestik Bruto (PDB). Era monopoli yang mulai dihapuskan oleh pemerintah dengan diterbitkannya UU No. 36 Tahun 1999 membuat para pebisnis melirik industri telekomunikasi sebagai lahan untuk membuka suatu lapangan kerja baru. Berbagai macam teknologi yang masuk ke dalam negeri mulai diimplementasikan seiring dengan meningkatnya *demand* (permintaan) masyarakat atas layanan telekomunikasi, informasi dan komunikasi

Ketatnya kompetisi saat ini mengakibatkan para penyelenggara baik jaringan tetap maupun seluler wajib menawarkan tarif interkoneksi yang sangat terjangkau oleh para pengguna. Sejak pertempuran tarif antar operator di akhir tahun 2007 membuat *traffic* semakin tinggi, membuat *dropped call* pun yang merupakan efek negatif semakin menjadi tren dari suatu produk layanan suatu operator, sehingga kualitas layanan tampak seperti tidak menjadi prioritas. Sehingga terkesan strategi marketing yang mereka hadirkan memberi dampak *after sales service* mereka menjadi semakin memburuk.

Keberadaan operator-operator itu tidak mampu menciptakan persaingan yang sehat. Banyak dari mereka yang hanya memikirkan segi portofolio. Jumlah pelanggan dan ARPU (*Average Revenuer Per User*) selalu menjadi target perusahaan. Tidak ada konsentrasi untuk melayani dan memberi manfaat bagi masyarakat. Terbukti dari hitung-hitungannya yang tidak masuk akal. Seyogyanya, perusahaan perlu mengenal konsumen atau pelanggannya dan mengetahui kebutuhan dan keinginan para pelanggan.

Penilaian dari masyarakat atas kinerja mereka adalah point terpenting bagi peningkatan daya saing produk yang mereka sajikan.

Selain penetapan regulasi pada UU No. 36 Tahun 1999 tentang industri pertelekomunikasian yang bertujuan untuk mendukung masuk dan berkembangnya operator baru dengan membatasi penggunaan spektrum frekuensi dan nomor yang boleh digunakan, dan regulasi bagi penyelenggaraan layanan FWA melalui Keputusan Menteri Perhubungan KM No. 35 Tahun 2004 [36] menyebutkan bahwa penyelenggaraan jaringan tetap lokal tanpa kabel mempunyai mobilitas terbatas, berarti akan meningkatkan ancaman masuknya pendatang baru.

Dengan identifikasi masalah di atas, maka didapatkan rumusan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana posisi masing-masing operator FWA eksisting dalam persaingan memperebutkan pelanggan, meraih sebanyak mungkin pengguna layanan, dengan menawarkan berbagai fasilitas yang dibutuhkan oleh pelanggan..
- b. Bagaimana tingkat daya saing kinerja operator FWA pada perspektif pelanggan.
- c. Bagaimana menganalisis keunggulan produk pesaing dalam memperoleh pasar.
- d. Bagaimana menentukan strategi untuk memperbaiki positioning suatu perusahaan dalam industri telekomunikasi ini.

1.3 Maksud dan Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis daya saing kinerja Operator FWA (*Fixed Wireless Access*) di wilayah Jabotabek, dan mengetahui *positioning* (posisi) suatu operator FWA terhadap operator FWA lainnya, serta kedekatan indikator daya saing kinerja mereka masing-masing pada perspektif pelanggan.

1.4 Batasan Masalah

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

1. Lingkungan industri telekomunikasi yang dianalisis adalah lingkungan industri layanan telepon tetap nirkabel atau *fixed wireless access* (FWA).
2. Analisis hanya dilakukan di wilayah Jabotabek.
3. Pengambilan data menggunakan survey terhadap responden pengguna layanan FWA dengan sampling secara acak kepada beberapa sumber yang telah di tentukan jumlah sampelnya di beberapa wilayah di daerah jabotabek.
4. Variabel daya saing kinerja yang digunakan dalam analisis ini adalah kualitas panggilan, kualitas sms (short message services), pelayanan petugas, penyajian iklan dan penetapan tarif oleh para operator FWA.
5. Analisis yang dilakukan guna mengetahui posisi saat ini dan tindakan perbaikan di masa mendatang dengan menggunakan analisis Biplot.

1.5 Metodologi Penelitian

Metoda penelitian diawali dengan identifikasi masalah, kemudian dilanjutkan dengan tahapan – tahapan berikut :

1. Tahap pengumpulan data

Metode pengumpulan data sangat penting dalam membantu penyusunan laporan penelitian, karena dengan menggunakan metoda yang dirancang dan direncanakan dengan baik, diharapkan akan memudahkan dalam proses penyusunan laporan penelitian. Metode pengumpulan data untuk penelitian ini dilakukan dengan cara sebagai berikut:

a. Studi Pustaka

Studi pustaka seputar buku teks, jurnal dan artikel-artikel yang menunjang pada penelitian yang berhubungan dengan strategi pemasaran dan strategi bersaing di dalam suatu perusahaan.

b. Melakukan pengambilan data primer berupa survey dan data sekunder yang akan diolah untuk menunjang penelitian berupa beberapa aspek lingkungan internal masing-masing perusahaan, potensi pasar dan

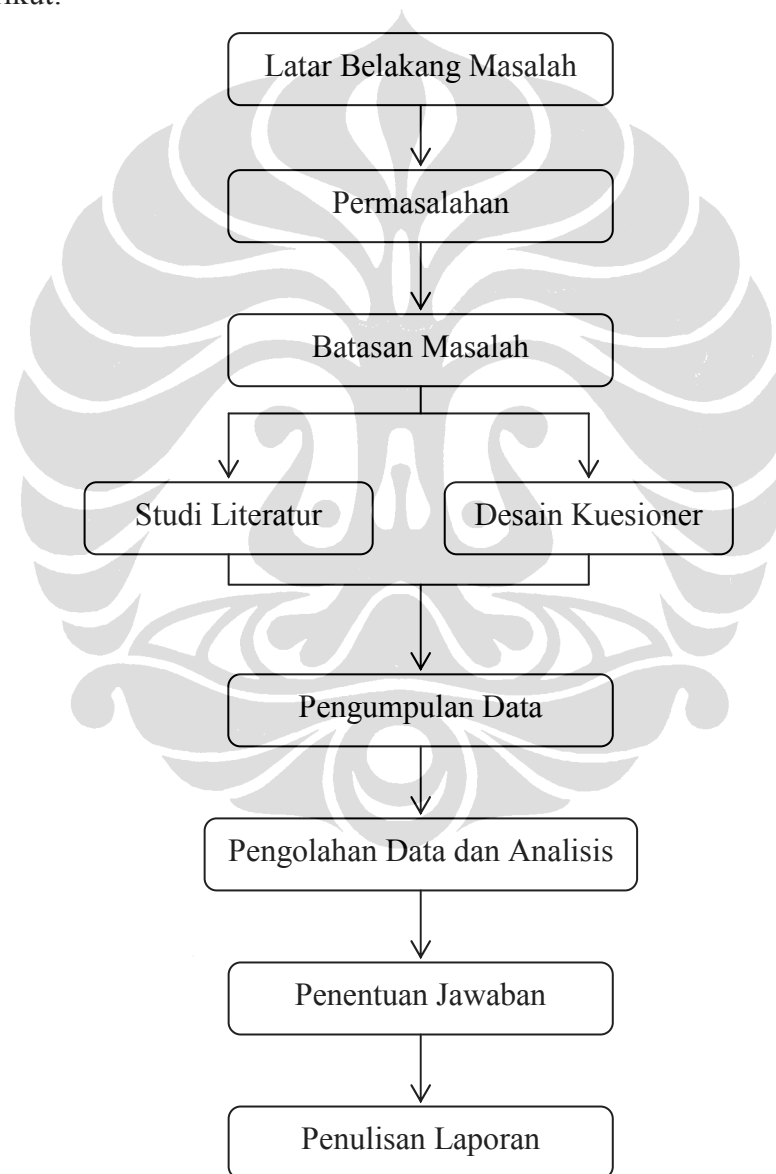
pertumbuhannya, *market share*, pertumbuhan pendapatan, pertumbuhan jumlah pelanggan, dan data aktual tentang keuangan.

- c. Mengadakan korespondensi dan wawancara dengan beberapa pihak yang berkompeten dalam bidang analisis strategi perusahaan.

2. Tahap Analisis

Analisis dilakukan terhadap data – data yang telah dikumpulkan, untuk kemudian dijadikan dasar terhadap penyusunan penelitian ini.

Secara garis besar Tahapan penelitian dapat dilihat pada bagan alur berikut:



Gambar 1.1 Tahapan Penelitian

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan penelitian ini dibagi kedalam lima bab sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini dipaparkan latar belakang permasalahan, rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II Perkembangan Bisnis FWA dan Daya Saing Kinerja Operator FWA Menghadapi Kompetisi

Bab ini menguraikan kondisi industri telekomunikasi nasional, perbandingan kondisi tersebut saat ini dengan kondisi yang lalu, peran industri telekomunikasi bagi perekonomian nasional, penetapan regulasi, serta konsep daya saing kinerja yang berasal dari buku, jurnal maupun sumber-sumber lain yang terkait dan dapat mendukung penelitian.

BAB III Metodologi Penelitian

Menguraikan tentang penentuan sampel (*sampling*), instrumentasi, proses pengumpulan data dan metode yang akan di gunakan dalam melakukan pengolahan data.

BAB IV Analisis dan Pembahasannya

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai konsep pengambilan keputusan dengan analisis anova dan biplot dalam bisnis penyelenggaraan jasa telepon tetap nirkabel sebagai alat evaluasi atas kinerja saat ini demi perbaikan di masa yang akan datang.

BAB V Kesimpulan

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan dari penelitian ini.