

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT Gayatri Lintas Nusantara merupakan perusahaan penyedia layanan internet di Indonesia yang mendistribusikan layanannya melalui jaringan mitra atau *Sub-Provider*. Namun, PT Gayatri menghadapi masalah serius dalam pengelolaan operasional internal, khususnya ketidaksesuaian *Sub-Provider* dalam menangani keluhan *end-customer* sesuai dengan regulasi yang telah ditetapkan. Keluhan umum yang diterima pelanggan mencakup koneksi internet lambat, gangguan jaringan (*down*), serta keterlambatan penanganan keluhan.

Menurut data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), jumlah pengguna internet di Indonesia pada tahun 2024 mencapai 221.563.479 orang, dari total populasi sebesar 278.696.200 jiwa di tahun 2023. Hasil survei terbaru menunjukkan bahwa tingkat penetrasi internet nasional kini berada di angka 79,5%, naik 1,4% dibandingkan periode sebelumnya (<https://apjii.or.id>, 2024).

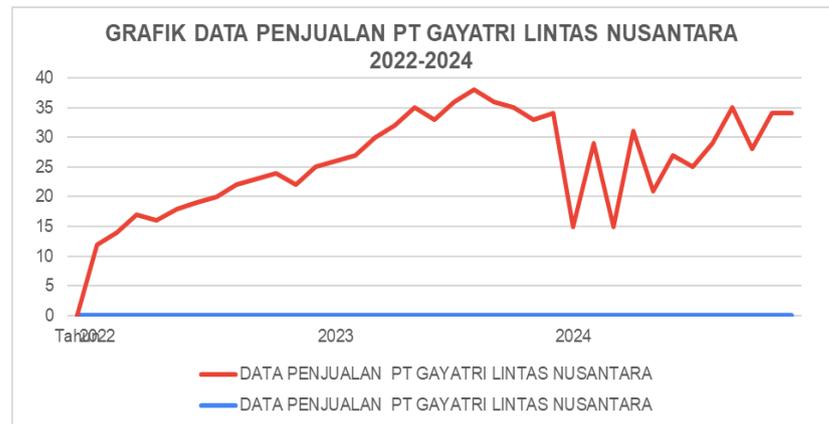
Ketua Umum APJII, Muhammad Arif, mengungkapkan bahwa tren pertumbuhan pengguna internet di Indonesia menunjukkan konsistensi selama lima tahun terakhir. Tingkat penetrasi internet mengalami peningkatan signifikan, dari 64,8% pada tahun 2018, menjadi 73,7% di tahun 2020, lalu 77,01% di tahun 2022, dan 78,19% pada 2023, hingga akhirnya mencapai angka tertinggi pada 2024 (<https://apjii.or.id>, 2024).

Berdasarkan data internal PT Gayatri Lintas Nusantara, permasalahan koneksi lambat, gangguan jaringan, dan keterlambatan penanganan keluhan oleh

Sub-Provider telah terjadi sejak 2022 dan 2023, sebagaimana diungkapkan melalui hasil wawancara dengan pihak direksi, meskipun saat itu belum tercatat secara formal. Keluhan terkait keterlambatan, gangguan jaringan, dan ketidaksesuaian prosedur sudah menjadi perhatian perusahaan sejak tahun-tahun tersebut. Pencatatan resmi baru dimulai pada tahun 2024.

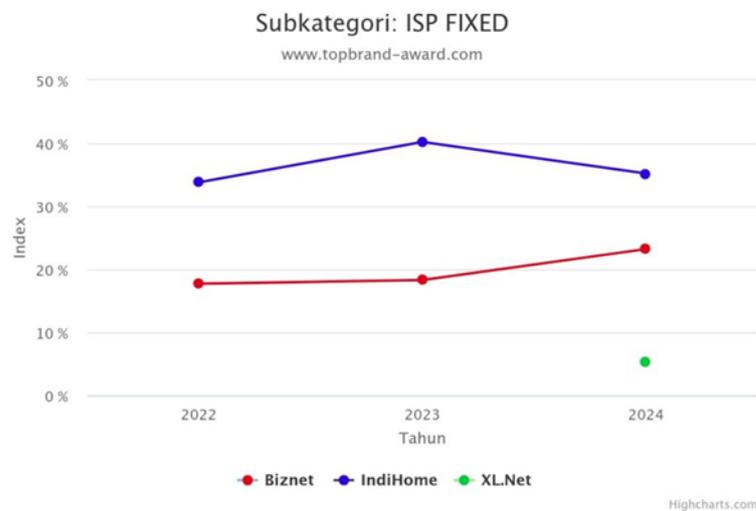
Pada tahun 2024, rata-rata waktu penanganan keluhan tercatat sebesar 35 jam 16 menit 21 detik, yang melebihi standar pelayanan pelanggan di industri penyedia internet pada umumnya, di mana beberapa penyedia layanan seperti IndiHome dan Biznet menerapkan standar penyelesaian minimal waktu penyelesaian adalah 3 jam setelah tiket keluhan diterima dan maksimal 1 x 24 jam (ABDILLA, 2020). Perbandingan ini menunjukkan bahwa keterlambatan dalam penanganan keluhan memang terjadi di PT Gayatri Lintas Nusantara dan perlu menjadi perhatian serius dalam evaluasi kinerja internal *Sub-Provider*.

Hal ini menunjukkan adanya keterlambatan yang signifikan dalam layanan pelanggan, yang secara langsung berdampak pada penurunan tingkat kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan seperti pada tabel dibawah angka penurunan pada data penjualan terlihat jelas yang semula pada tahun 2023 di angka 395 dan di tahun 2024 menurun pada angka 323. Kondisi ini tidak hanya memperburuk citra perusahaan di mata konsumen, tetapi juga menjadi salah satu faktor utama yang berkontribusi terhadap menurunnya angka penjualan pada tahun tersebut.



Gambar 1.1 Grafik Data Penjualan 2022-2024 PT GLN

(Sumber: Data Internal PT GLN)



Gambar 1.2 Grafik Penjualan Industri Sejenis

(Sumber: Top Brand Index)

Berdasarkan data penjualan PT Gayatri Lintas Nusantara dari tahun 2022 hingga 2024, terjadi peningkatan penjualan yang signifikan sebesar 70,26% pada tahun 2024 dibandingkan tahun sebelumnya. Namun, pada tahun 2024, perusahaan mengalami penurunan penjualan sebesar 18,23%. Ketika dibandingkan dengan dua kompetitor utama di industri ISP Fixed, yaitu IndiHome dan Biznet pada gambar 1.2, terlihat bahwa pertumbuhan PT Gayatri pada tahun 2023 jauh melampaui keduanya, di mana IndiHome hanya mengalami peningkatan indeks sekitar 6% dan

Biznet sekitar 1%. Meskipun demikian, pada tahun 2024, kondisi berbalik; IndiHome hanya mengalami penurunan ringan sekitar 5%, sementara Biznet justru meningkat sebesar 5%. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun PT Gayatri Lintas Nusantara memiliki potensi pertumbuhan yang besar, keberlanjutan dan kestabilan performa penjualannya masih perlu ditingkatkan untuk dapat bersaing secara konsisten dengan pemain besar di industri.

Hal ini tidak hanya memengaruhi kepuasan pelanggan, tetapi juga membebani operasional internal PT Gayatri. Ketidapatuhan ini menyebabkan penumpukan data keluhan yang tidak terkelola dengan baik, meningkatkan beban administratif, memicu kesalahan pelaporan, dan akhirnya mengganggu kelancaran operasional perusahaan (Eddi Novra, 2024).

Penelitian ini menggunakan metode *Analytic Network Process* (ANP) karena mampu menganalisis hubungan antar variabel yang saling terkait dan mempertimbangkan pengaruh timbal balik (feedback) di antara elemen-elemen tersebut. ANP bersifat fleksibel karena bisa memetakan hubungan antar indikator yang saling memengaruhi. Dalam penelitian (Rukiah, 2023), ANP digunakan untuk mengukur faktor keberhasilan utama dalam perbankan syariah, terutama dalam menilai kinerja internal dengan mempertimbangkan berbagai aspek yang saling berhubungan.

Bagi PT Gayatri Lintas Nusantara, metode ANP relevan karena masalah yang dihadapi tidak hanya bergantung pada satu indikator, melainkan saling berkaitan. Ketika *Sub-Provider* tidak menangani keluhan pelanggan dengan baik, hal itu berdampak pada efisiensi proses, kepatuhan terhadap SOP, dan kualitas

pelaporan (Azhari, 2024). ANP membantu memberikan bobot pada setiap indikator tersebut dengan mempertimbangkan saling keterkaitannya, sehingga penilaian kinerja *Sub-Provider* menjadi lebih akurat dan membantu manajemen mengambil keputusan yang objektif terkait pemilihan mitra terbaik.

Penelitian ini juga menggunakan *Internal Performance Index* (IPI), yaitu hasil modifikasi dari *Customer Satisfaction Index* (CSI). Secara umum, CSI digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan dengan membandingkan harapan terhadap layanan yang diterima. Namun, dalam penelitian ini, konsep tersebut disesuaikan untuk menilai kinerja internal *Sub-Provider*. Penelitian (Masriyatun, 2022) membuktikan bahwa CSI efektif untuk mengukur kinerja berdasarkan kepuasan pelanggan, seperti di Puskesmas Lubuk Besar, di mana hasilnya digunakan untuk mengidentifikasi prioritas perbaikan pelayanan.

Bagi PT Gayatri, penggunaan IPI penting karena perusahaan tidak hanya perlu mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, tetapi juga bagaimana *Sub-Provider* menjalankan tugasnya sesuai SOP dan target operasional. IPI mengukur efisiensi proses internal, kepatuhan prosedural, dan kualitas pelaporan. Modifikasi ini memberikan gambaran jelas tentang performa *Sub-Provider* yang akan menjadi dasar evaluasi dan pengambilan keputusan.

Kombinasi ANP dan IPI sangat penting karena keduanya saling melengkapi dalam mengevaluasi kinerja *Sub-Provider*. ANP memberi bobot berdasarkan hubungan antar faktor, sedangkan IPI mengukur kinerja berdasarkan indikator yang telah ditimbang. Penelitian (Sarra Daimi, 2023) menunjukkan bahwa ANP efektif mengukur bagaimana satu indikator memengaruhi indikator lain dalam sistem yang

saling terkait. Di sisi lain, IPI yang merupakan pengembangan dari CSI mampu memprioritaskan indikator performa internal selain hanya fokus pada kepuasan pelanggan (Masriyatun, 2022).

Dengan mengintegrasikan ANP dan IPI, penelitian ini bertujuan membentuk model evaluasi *Sub-Provider* yang menitikberatkan pada aspek kinerja internal. Model ini akan mengukur dan membandingkan kinerja *Sub-Provider* berdasarkan indikator-indikator internal yang telah ditentukan, sehingga menghasilkan peringkat *Sub-Provider* terbaik. Hasilnya diharapkan dapat membantu manajemen PT Gayatri dalam memilih *Sub-Provider* yang memenuhi standar, meningkatkan efisiensi, dan mendukung keberlangsungan operasional perusahaan secara menyeluruh.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana mengevaluasi dan menentukan *Sub-Provider* terbaik pada PT Gayatri Lintas Nusantara dengan menerapkan pendekatan *Analytic Network Process* (ANP) dan modifikasi *Customer Satisfaction Index (Internal Performance Index/IPI)* guna meningkatkan efisiensi operasional internal perusahaan serta mendukung pengambilan keputusan yang lebih objektif dalam pemilihan mitra kerja.

1.3 Tujuan Penelitian

Mengembangkan model evaluasi kinerja internal *Sub-Provider* pada PT Gayatri Lintas Nusantara melalui penerapan metode *Analytic Network Process* (ANP) dan modifikasi *Customer Satisfaction Index* menjadi *Internal Performance Index* (IPI), dengan tujuan untuk mengidentifikasi *Sub-Provider* terbaik berdasarkan indikator efisiensi proses, kepatuhan terhadap SOP, dan kualitas pelaporan. Pendekatan ini diharapkan mampu meningkatkan akurasi penilaian performa mitra kerja, mendukung efisiensi operasional, serta memperkuat proses pengambilan keputusan strategis perusahaan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi beberapa pihak. Secara singkat, tujuan penelitian adalah:

1. Untuk PT Gayatri: Penelitian ini memberikan manfaat signifikan bagi PT Gayatri Lintas Nusantara dengan mengembangkan model evaluasi terbaik guna memilih *Sub-Provider* yang optimal, sehingga mendukung pengambilan keputusan strategis dan meningkatkan efisiensi operasional internal PT Gayatri Lintas Nusantara.
2. Untuk Penulis: Pengetahuan dan kemampuan penulis akan meningkat sebagai hasil dari penerapan informasi teoritis dan praktis yang dipelajari di perkuliahan dan memahami bagaimana pengetahuan ini dapat digunakan di tempat kerja.
3. Untuk Pembaca: emberikan wawasan tentang pentingnya pengukuran kinerja internal serta penerapan ANP dan modifikasi CSI dalam evaluasi operasional.

4. Bagi Akademisi: Menjadi referensi penggunaan ANP dan IPI dalam konteks manajemen operasional berbasis layanan internet.
5. Bagi Industri Sejenis: Menjadi acuan dalam menilai kinerja *Sub-Provider* pada sektor layanan serupa.