

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada saat ini telepon seluler sebagai alat komunikasi modern yang manfaatnya semakin dirasakan oleh konsumen. Komunikasi antar individu menjadi mudah dan cepat. Tidak heran jika pasar telepon seluler berkembang dengan pesat.

Dengan berkembang pesatnya telepon seluler, persaingan di dunia telekomunikasi semakin ketat karena bersaing dalam memperebutkan konsumen. Produsen harus dapat mengetahui, memahami apa yang dibutuhkan oleh konsumen dan melihat bagaimana konsumen mengambil keputusan untuk memilih suatu produk.

Untuk dapat mengoperasikan ponsel diperlukan sebuah chip atau sim card yang merupakan bagian penting dari sebuah telepon genggam. Di dunia komunikasi banyak berbagai kartu prabayar, antara lain : Simpati, AS, Hallo, IM3, Mentari, XL, Axis, 3, Matrix, dll. Masing – masing provider telepon seluler berusaha memberikan kualitas dan pelayanan yang terbaik kepada konsumen. Segmentasi pasar perlu juga diketahui dan dipelajari oleh masing – masing provider dan konsumen. Bagi masing – masing provider pengetahuan tentang segmentasi pasar sangat penting agar setiap perusahaan dapat melakukan tindakan atau evaluasi mana yang tepat dengan setiap segmen terhadap kartu GSM, dan perusahaan mengetahui siapa yang menjadi target setiap provider,

juga untuk mengetahui perubahan – perubahan yang terjadi di dunia seluler jadi tidak monoton dan konsumen tidak bosan. Bagi konsumen agar konsumen mengetahui salah satu kartu GSM yang digunakan adalah kartu yang baik dan tepat dengan konsumen itu sendiri, dan konsumen juga dapat mengukur sendiri apakah kartu GSM yang dimilikinya tepat untuk digunakan.

Masing – masing provider memiliki pangsa pasar sendiri yang dapat dilihat dari faktor demografi, psikografi, dan perilaku konsumen.

GSM adalah sebuah teknologi komunikasi selular yang bersifat digital. Teknologi GSM banyak diterapkan pada *mobile communication* khususnya *handphone*, atau dalam istilah bahasa inggris (*Global System for Mobile Communication*). Teknologi ini memanfaatkan gelombang mikro dan pengiriman sinyal yang dibagi berdasarkan waktu, sehingga sinyal informasi yang dikirim akan sampai pada tujuan. GSM dijadikan standar global untuk komunikasi selular sekaligus sebagai teknologi selular yang paling banyak digunakan orang di seluruh dunia.

Rangkasbitung adalah daerah yang digunakan peneliti untuk melakukan penelitian tentang segmentasi pelanggan dengan keputusan pemilihan kartu GSM. Kota Rangkasbitung berada di Propinsi Banten, kota ini merupakan faktor geografi, sekaligus daerah tempat tinggal peneliti. Kota Rangkasbitung digunakan sebagai penelitian karena peneliti ingin mengetahui bahwa di kota Rangkasbitung para pengguna kartu GSM, sesuai atau tidak dalam keputusan pemilihan kartu GSM terhadap segmentasi dan akses penelitian lebih mudah.

Berdasarkan pemaparan diatas maka penulis tertarik meneliti dengan judul “**Analisis Hubungan Segmentasi Pelanggan dengan Keputusan Pemilihan Kartu GSM (Studi Kasus Di Rangkasbitung – Banten)**”.

B. Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah

1. Identifikasi Masalah :

- a. Banyaknya perusahaan operator GSM telepon selular di Indonesia yang menjadikan persaingan dalam penjualan.
- b. Munculnya CDMA yang menjadi pesaing bagi GSM di Indonesia.
- c. Semakin bertambahnya di masing – masing provider yang (promosi penjualan) menawarkan harga lebih murah, sinyal bagus,dll yang menyebabkan persaingan penjualan yang ketat.
- d. Banyaknya persaingan antar kartu GSM yang menyebabkan konsumen selalu berpindah- pindah.
- e. Banyak munculnya kartu prabayar dan pasca bayar dari masing – masing operator GSM di Indonesia yang menyebabkan persaingan.
- f. Keinginan konsumen yang beraneka ragam terhadap jenis kartu prabayar dan pascabayar telepon seluler.
- g. Perusahaan masih mengalami kesulitan untuk dapat mengetahui apakah kartu tersebut cocok untuk konsumen.
- h. Perusahaan penyedia jasa belum mengetahui pasti siapa segmen pengguna.

2. Batasan Masalah :

Penulis ingin membatasi penelitian ini agar dapat lebih terarah dan mudah untuk dipahami sesuai dengan tujuan penelitian, maka penulis membatasi penelitian pada hubungan antara segmentasi dengan keputusan pemilihan kartu GSM.

Penelitian hanya membahas tentang hubungan faktor demografi, psikografi, perilaku konsumen dengan keputusan pemilihan kartu GSM.

Populasi yang ditetapkan hanya pada konsumen yang memakai kartu GSM berdasarkan segmentasi di kota Rangkasbitung.

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, penulis akan mengajukan rumusan masalah yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana karakteristik pengguna kartu GSM ditinjau dari demografi, psikografi, dan perilaku konsumen ?
2. Apakah terdapat hubungan antara faktor demografi dengan keputusan pemilihan kartu GSM ?
3. Apakah terdapat hubungan antara faktor psikografi dengan keputusan pemilihan kartu GSM ?
4. Apakah terdapat hubungan antara faktor perilaku konsumen dengan keputusan pemilihan kartu GSM ?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui karakteristik pengguna kartu GSM ditinjau dari demografi, psikografi, dan perilaku konsumen.
2. Untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara faktor demografi dengan keputusan pemilihan kartu GSM.
3. Untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara faktor psikografi dengan keputusan pemilihan kartu GSM.
4. Untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara faktor perilaku konsumen dengan keputusan pemilihan kartu GSM.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini dapat diharapkan memberikan manfaat bagi pihak – pihak sebagai berikut :

1. Bagi Penulis, dari hasil ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat guna sebagai studi perbandingan antara hubungan segmentasi dengan keputusan pemilihan kartu GSM.
2. Bagi Perusahaan, dari penelitian ini hasilnya dapat memberikan informasi penting agar dapat mengetahui selera, kebutuhan, dll tentang keputusan seseorang menggunakan kartu GSM tersebut.

3. Bagi Pihak Lain, hasil yang diperoleh bertujuan agar menjadi masukan bahan pustaka dan data dokumentasi bagi pihak – pihak yang berkaitan serta dijadikan bahan referensi.

F. Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi dari enam bab dengan sistematika pembahasan berdasarkan urutannya :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan latar belakang masalah, identifikasi dan pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisannya.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan konsep dasar teori dan beberapa penjelasan tentang segmentasi, perilaku konsumen, produk, dan kartu GSM. Dan juga dijelaskan mengenai kerangka pikir penelitian serta hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan dibahas tentang tempat dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sample penelitian, metode pengumpulan data, metode pengolahan dan analisis data dan definisi operasional variabel uang digunakan dalam penyusunan penelitian ini.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini dibahas mengenai sejarah singkat perusahaan masing – masing provider kartu GSM.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan membahas mengenai ada atau tidaknya hubungan antara pemilihan kartu GSM dengan faktor demografi, psikografi, dan perilaku konsumen di kota Rangkasbitung dengan menggunakan analisis chi square.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini penulis dapat menarik kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian yang dilakukan serta memberi saran – saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi masing – masing provider kartu GSM.