

BAB I PENDAHULUAN

Pada dewasa ini teknologi begitu sangat cepat memberikan pengaruh pada kehidupan manusia, perkembangan teknologi seakan menjadi hal yang sangat lumrah dan wajar. Karena teknologi begitu memudahkan untuk kehidupan manusia dalam kesehariannya, manusia juga banyak yang meninggalkan cara lama dan tradisional dalam hal apapun, misalnya cara bertransportasi, berpakaian, bekerja dan yang terakhir komunikasi dalam kehidupan kesehariannya. Komunikasi merupakan cara manusia untuk berinteraksi dalam kehidupan, maka tak heran di zaman yang *modern* ini cara berkomunikasi selalu melakukan perubahan dari dekade ke dekade. Di zaman yang serba canggih dan mudah ini, manusia berkomunikasi dengan cara menggunakan telepon genggam atau *handphone*, hampir semua orang sudah memiliki dan menggunakan *handphone* untuk berkomunikasi dan untuk memudahkan pekerjaannya. Jika membahas tentang *handphone*, pastinya kita juga tidak lupa dengan *SIM card* yang dikeluarkan oleh perusahaan jasa telekomunikasi. *SIM card* merupakan pendukung atau sebagai pelengkap untuk menggunakan *handphone*, Karena *handphone* tanpa sebuah *SIM card* tidak bisa digunakan sebagaimana fungsinya. Seperti yang kita ketahui, di Indonesia sendiri begitu banyak merek kartu *SIM card* yang digunakan oleh masyarakat luas. Untuk itu, perusahaan jasa telekomunikasi dan salah satunya yang mengeluarkan *SIM card* perlu melakukan perubahan dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk meminimalisir masyarakat untuk mengganti *SIM card* merek lain.

SIM card bisa di sebut sebagai operator yang digunakan untuk membantu dalam melancarkan komunikasi atau yang lebih sering kita sebut dengan (GSM) *Global System for mobile communications*. Jaringan GSM diartikan sebagai sebuah teknologi komunikasi seluler yang bersifat digital, Teknologi GSM banyak diterapkan pada komunikasi bergerak, khususnya telepon genggam. Teknologi ini memanfaatkan gelombang mikro dan pengiriman sinyal yang dibagi berdasarkan waktu, sehingga sinyal waktu yang dikirim akan sampai ke tujuan. GSM pun kemudian dijadikan sistem standar yang digunakan oleh sebagian besar jaringan telepon diseluruh dunia. Sistem

Universitas Esa Unggul

yang menggunakan jaringan seluler berbasis disekitar stasiun siaran atau teknologi satelit yang terhubung ke sinyal dari orbit bisa menjadi bagian dari jaringan sistem. Telepon yang menggunakan jaringan jenis ini akan disertai dengan *Subscriber Identity Module* (SIM). *SIM card* IM3 yang cukup kita kenal hingga saat ini merupakan IM3 Ooredoo (sebelumnya bernama Indosat IM3) adalah sebuah layanan seluler prabayar yang dengan kemampuan isi ulang yang dimiliki oleh Indosat Ooredoo dan didirikan pada tahun 2001. Dengan adanya IM3 Ooredoo, maka Indosat menjadi operator pertama yang mendukung GPRS, MMS, *video streaming* hingga *java games* di seluruh Indonesia. IM3 Ooredoo tersedia dengan layanan pita lebar, layanan paket data dengan kecepatan tinggi hingga 2 mbps dan paket-paket lainnya. Pada tahun 2015, IM3 Ooredoo (pada saat itu bernama Indosat IM3) meluncurkan kartu perdana yang dinamakan IM3 Pinternet dan mendukung salah satu perusahaan asal Facebook, yaitu Internet.org. di Indonesia sendiri ada 6 operator jaringan provider seperti Telkomsel, Indosat Ooredoo, XL Axiata, Smartfren, Hutchison dan Bolt yang hingga saat ini masih bisa kita lihat di pasaran. Perusahaan telekomunikasi yang mengeluarkan produk *SIM card* harus selalu memberikan pelayanan seimbang dengan fasilitas yang diberikan oleh pengguna jasa *SIM card*, karena hal itu bisa memberikan efek agar konsumen tidak beralih ke *SIM card* lainnya. Begitu pula dengan IM3 Ooredoo yang merupakan perusahaan jasa telekomunikasi dengan jumlah pengguna yang cukup besar dari Indosat Ooredoo “Indosat Ooredoo (lengkapnya PT Indosat Tbk., sebelumnya bernama Indosat) adalah salah satu perusahaan penyedia jasa telekomunikasi dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Perusahaan ini menawarkan saluran komunikasi untuk pengguna telepon genggam dengan pilihan prabayar maupun pascabayar dengan merek IM3 Ooredoo, jasa lainnya yang disediakan adalah saluran komunikasi via suara untuk telepon tetap (*fixed*) termasuk sambungan langsung internasional IDD (*International Direct Dialing*). Indosat Ooredoo juga menyediakan layanan multimedia, internet dan komunikasi data (MIDI= *Multimedia, Internet & Data Communication Services*) Pada tahun 2011, Indosat Ooredoo menguasai 21% pangsa pasar Pada tahun 2013, Indosat Ooredoo memiliki 58,5 juta pelanggan untuk telepon genggam, Pada tahun 2015 Indosat Ooredoo mengalami kenaikan jumlah pelanggan

Universitas Esa Unggul

sebesar 68,5 juta pelanggan dengan presentasi naik 24,7%, dibandingkan periode tahun 2014 sebesar 54,9 juta pengguna. Pada bulan Februari 2013 perusahaan telekomunikasi Qatar yang sebelumnya bernama Qtel dan menguasai 65 persen saham Indosat berubah nama menjadi Ooredoo dan berencana mengganti seluruh perusahaan miliknya atau di bawah kendalanya yang berada di Timur Tengah, Afrika dan Asia Tenggara dengan nama Ooredoo pada tahun 2013 atau 2014. Dua tahun kemudian, pada tanggal 19 November 2015 Indosat akhirnya mengubah identitas dan logonya dengan nama Indosat Ooredoo”

(Sumber Wikipedia, 2021)



Gambar 1.1
Perbandingan pelanggan operator sebelum dan sesudah registrasi ulang prabayar

Sumber : Selular.id

Gambar diatas menunjukkan bahwa dari total 305 juta nomor yang melakukan registrasi tercatat ada 140 juta nomor yang merupakan pelanggan Telkomsel, 101 juta nomor pelanggan Indosat Ooredoo, 42 juta pelanggan XL Axiata, 5,8 juta pelanggan Smartfren, 13 juta pelanggan H3I dan 9000 pelanggan Sampoerna Telecom. Sebagai market leader, Telkomsel kehilangan pelanggan cukup besar. Di akhir 2017, total pelanggan Telkomsel mencapai 196 juta. Berarti operator yang memiliki *coverage*

Universitas Esa Unggul

terluas ini susut sekitar 56 juta pengguna. Indosat Ooredoo yang awalnya memiliki pelanggan 110 juta, kini menjadi 101 juta, yang artinya kehilangan pelanggan sebanyak 9 juta pelanggan. XL Axiata sebelumnya memiliki jumlah pengguna 53 juta pada akhir 2017, Namun setelah program registrasi ulang prabayar, jumlahnya menyusut hingga menjadi 42 juta pengguna. Begitu pun dengan Smartfren, Anak perusahaan Sinar Mas Group ini, sebelumnya mampu mendulang 12 juta pengguna di akhir 2017. Namun, jumlahnya kini tinggal 5,8 juta saja. Kini dengan tumbuhnya layanan data dan IoT (*internet of things*), operator selayaknya tak lagi menempatkan besarnya jumlah pelanggan individu sebagai pencapaian utama. Melainkan kualitas layanan yang seharusnya menjadi prioritas. Bukan sekedar tarif murah yang membuat pelanggan terus dimanjakan, namun membuat operator sesak nafas dan tak bisa melakukan investasi ulang. Di sisi lain, dengan berkurangnya pelanggan karena program registrasi ulang kartu prabayar, operator juga diuntungkan. Selain mendapatkan *high value customer*, efisiensinya jauh lebih meningkat. Dalam arti, operator mengurangi jualan-jualan yang tidak produktif. Sehingga dalam jangka panjang akan berdampak positif bagi keseluruhan pemain di industri strategis ini.

Indosat Ooredoo hanya kehilangan 9 juta pelanggan, tidak seperti Telkomsel yang mencapai 56 juta, akan tetapi hal ini berdampak pada sebuah pendapatan dan laba bersih. Karena 9 juta pelanggan merupakan pengguna kartu prabayar yang selalu membeli pulsa atau paket data untuk berinteraksi dengan orang lain atau juga untuk menggunakan internet. Dengan adanya data dari pengguna kartu prabayar juga sangat menguntungkan bagi para operator selular, salah satunya operator selular dapat mengetahui data diri dalam pengguna yang guna untuk memudahkan operator selular untuk mengetahui jenis layanan apa yang paling banyak yang diinginkan melihat dari segi jenis kelamin, umur, tempat tinggal dan lain – lain.

Penghargaan Pengalaman Seluler, Indonesia

OPENSIGNAL
Desember 2019, Indonesia Report

	Indosat	XL	Smartfren	Telkomsel	3
Ketersediaan 4G			WINNER		
Pengalaman Video				WINNER	
Voice App Experience				WINNER	
Pengalaman Kecepatan Pengunduhan				WINNER	
Pengalaman Kecepatan Pengunggahan				WINNER	
Pengalaman Latency				WINNER	
Pengalaman Cakupan 4G				WINNER	

Gambar 1.2
Penghargaan pengalaman seluler, Indonesia

Sumber Detikinet

Gambar diatas menunjukkan bahwa SIM card Indosat Ooredoo secara ketersediaan 4G, Pengalaman video, *Voice App Experience*, pengalaman kecepatan pengunduhan, pengalaman kecepatan pengunggahan, pengalaman *Latency* dan pengalaman cakupan 4G, belum mampu bersaing bersama dengan kartu Telkomsel. Untuk itu Indosat Ooredoo harus mampu menganalisa dan memperbaiki kekurangan yang ada pada dalam Indosat Ooredoo agar pelanggan yang ada tidak beralih ke kartu prabayar lainnya. Meski hanya Telkomsel yang menjadi Juara dalam segala hal, akan tetapi alangkah baiknya Indosat Ooredoo harus mampu mengikuti jejak Telkomsel. Karena Indonesia merupakan jumlah pengguna SIM card yang cukup besar dan merupakan kesempatan yang baik bagi pengusaha telekomunikasi. Mengingat perkembangan pengguna SIM card di Indonesia setiap tahunnya mengalami kenaikan dan peningkatan secara signifikan, dan hal ini menunjukkan bahwa negara Indonesia merupakan salah satu negara yang sudah mampu berkembang secara teknologi di Asia Tenggara. Meskipun di Indonesia masih tertinggal jauh dalam kecepatan internet, khususnya dalam pengunduhan dan pengunggahan dalam situs.

Nationally, Indonesian users now spend most of their time connected to 4G



Source: Indonesia Mobile Network Experience Report , July 2019
<https://www.opensignal.com/reports/2019/07/indonesia/mobile-network-experience>
<https://www.opensignal.com/in/reports/2019/07/indonesia/mobile-network-experience>

OPENSIGNAL

Gambar 1.3

5 Provider terbanyak yang terhubung dengan Jaringan 4G

Sumber : Opensignal

Data di atas menunjukkan bahwa Smartfren menduduki peringkat nomor satu dengan 95,8% jaringan 4G di Indonesia. Selanjutnya ditempati oleh Tri dengan 88,6% di Indonesia, Peringkat ketiga diduduki oleh XL dengan 83,1% di Indonesia. Berikutnya ditempati oleh Indosat Ooredoo dengan 82,7% dan Terakhir ada Telkomsel dengan 80,9%, data diatas merupakan data yang didapatkan dari Opensignal, yang mana opensignal telah melakukan survey terhadap 5 operator terbesar di Indonesia. Lagi lagi Indosat belum mampu menjadi yang terbaik dalam pencapaian pengguna kartu prabayar dengan jaringan 4G. Hal ini disebabkan banyak faktor seperti jaringan yang belum meluas, kecepatan internet, dan permasalahan yang lainnya yang sering di alami oleh pengguna Indosat Ooredoo.

Kualitas pelayanan SIM card Indosat Ooredoo yang diberikan ke calon konsumen harus seimbang dengan harga yang ditawarkan, karena dengan memberikan pelayanan yang mumpuni yang dapat memudahkan konsumen untuk berinteraksi dengan perusahaan atau operator setiap konsumen ingin melakukan komunikasi

mengenai produk atau jasa yang sedang digunakan. Dalam bisnis produk atau jasa, Pelayanan merupakan salah satu hal yang diutamakan.

Kualitas produk merupakan nilai yang didapatkan oleh konsumen setelah konsumen membeli produk atau jasa, apabila konsumen puas dengan kualitas produk yang telah didapatkan, tidak menutup kemungkinan konsumen akan merasa senang dan akan membeli ulang produk atau jasa yang telah dibelinya. Kualitas produk merupakan sebuah indikator utama yang tidak dapat begitu saja dilupakan, karena kualitas produk merupakan penentu sebuah jangka panjang yang akan dilalui sebuah merek tertentu.

Harga dalam hukum jual beli antara pemasar dan konsumen, harga merupakan sebuah pertimbangan sebelum konsumen untuk membeli sebuah produk atau jasa. Harga juga bisa disebut dengan nilai atau besaran uang yang dikeluarkan untuk mendapatkan sebuah produk tertentu. Untuk itu, Perusahaan telekomunikasi khususnya Indosat Ooredoo harus selalu mempertimbangkan harga yang akan ditawarkan ke konsumen. SIM card Indosat Ooredoo juga memungkinkan harus melakukan survey terhadap konsumen yang sedang menggunakan SIM card Indosat Ooredoo, untuk mengetahui apakah harga yang ditawarkan sudah sesuai dengan fasilitas yang diberikan kepada pengguna SIM card Indosat Ooredoo. Dan yang terakhir, perusahaan kartu prabayar harus mengetahui seberapa puaskah konsumen setelah membeli dan menggunakan produk atau jasa yang telah dibelinya, hal ini memungkinkan konsumen akan menjadi lebih loyal dalam menggunakan produk atau jasa yang telah dibelinya.

Peneliti telah melakukan pra survey dimana peneliti mengambil sampel terhadap 20 orang responden yang menggunakan produk provider Indosat Ooredoo yang berada di kecamatan Penjaringan, Jakarta Utara, dan berikut tabel hasil prasurvey.

Tabel 1.1
Hasil Pra Survey 20 responden pengguna kartu Indosat Ooredoo di kecamatan Penjaringan, Jakarta Utara

Pernyataan	Setuju		Tidak Setuju	
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
Provider Indosat Ooredoo memiliki				

Pernyataan	Setuju		Tidak Setuju	
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
kualitas pelayanan yang baik di mata pengguna <i>SIM card</i> Indosat Ooredoo, sehingga banyak pengguna yang merasakan puas	9 Orang	45%	11 Orang	55%
Kualitas produk yang ditawarkan <i>SIM card</i> Indosat Ooredoo sebanding dengan harga yang ditawarkan	8 Orang	40%	12 Orang	60%
Harga yang ditawarkan <i>SIM card</i> Indosat Ooredoo tidak menjadi persoalan karena kualitas pelayanan dan produknya sudah baik	9 Orang	45%	11 Orang	55%
Pengguna <i>SIM card</i> Indosat Ooredoo sudah banyak				

Pernyataan	Setuju		Tidak Setuju	
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
yang merasakan kepuasan selama menggunakan Indosat Ooredoo	10 Orang	10%	10 Orang	10%

Sumber : Peneliti, 2021

Dari tabel prasurvey diatas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan “SIM card Indosat Ooredoo memiliki kualitas pelayanan yang baik di mata pengguna SIM card Indosat Ooredoo, sehingga banyak pengguna yang merasakan puas” 9 orang atau 45% dari 20 orang menyatakan setuju, sementara 11 orang lainnya atau 55% orang menyatakan tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Sementara pada kualitas produk menyatakan “Kualitas produk yang ditawarkan SIM card Indosat Ooredoo sebanding dengan harga yang ditawarkan” melalui pernyataan prasurvey tersebut, 8 orang atau sebanyak 40% menyatakan setuju, sementara sebanyak 12 orang atau 60% menyatakan tidak setuju. Lalu pada pernyataan, yang menyatakan “Harga yang ditawarkan SIM card Indosat Ooredoo tidak menjadi persoalan karena kualitas pelayanan dan produknya sudah baik” 9 orang atau sebanyak 45% menyatakan setuju, sedangkan 11 orang lainnya atau sebanyak 55% menyatakan tidak setuju. Lalu pada pernyataan terakhir tentang “Kepuasan konsumen” yang menyatakan “Pengguna SIM card Indosat Ooredoo sudah banyak yang merasakan kepuasan selama menggunakan SIM card Indosat Ooredoo” 10 orang atau sebanyak 50% menyatakan setuju, sedangkan 10 orang lainnya atau sebanyak 50% menyatakan tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Dari data yang diperoleh tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, kualitas produk, harga dan kepuasan pelanggan masih kurang mendapatkan respon yang kurang baik sehingga memungkinkan calon konsumen atau konsumen tidak lagi membeli SIM card Indosat Ooredoo di karenakan konsumen tidak puas dengan berbagai faktor diatas. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulistertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS**

Universitas Esa Unggul

PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (*Studi kasus di Kecamatan Penjaringan, Jakarta Utara*)

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas ada beberapa pembahasan yang dapat dijadikan identifikasi masalah sebagai berikut :

Komunikasi di era modern ini merupakan hal yang sudah biasa dilakukan oleh semua kalangan masyarakat, dan itu menyebabkan begitu banyak perusahaan SIM *card* atau telekomunikasi berambisi menjadi yang terbaik diantara para pesaingnya. Pesaing juga tidak mau kalah dengan memberikan gebrakan dan inovasi terbaru agar pelanggan makin banyak yang menjadi loyal. Hal ini juga salah satu penyebab persaingan provider setiap tahunnya berubah posisi dari segi pengguna terbanyak.

1.3 Pembatasan Masalah

1. Penelitian ini hanya memfokuskan dengan judul pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen (*Studi kasus di kecamatan Pemjaringan, Jakarta utara*)
2. penelitian ini hanya dilakukan hanya pada pengguna SIM *card* Indosat Oredoo di kecamatan Penjaringan, jakarta Utara.

1.4 Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen di kecamatan penjaringan, Jakarta Utara?
2. Apakah kualitas produk memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen di kecamatan penjaringan, Jakarta Utara ?
3. Apakah harga memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen di kecamatan penjaringan, Jakarta Utara ?
4. Apakah kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terdapat pengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen dikecamatan Penjaringan,Jakarta Utara ?
5. Apakah harga memiliki pengaruh secara dominan terhadap kepuasan konsumen di kecamatan penjaringan, Jakarat Utara ?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

2. Untuk mengetahui apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen
3. Untuk mengetahui apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen
4. Untuk mengetahui apakah harga terdapat pengaruh secara dominan terhadap kepuasan konsumen
5. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terdapat pengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang menjadi fokus penelitian dan tujuan yang ingin dicapai, maka penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1.6.1 Manfaat akademis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam kemampuan untuk bersaing di pasar *SIM card* khususnya di Indonesia.

1.6.2 Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi perusahaan provider atau telekomunikasi di Indonesia agar terus melakukan perbaikan dan inovasi di masa yang akan datang.