# BAB IV

# GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

## A. Gambaran Umum Perusahaan

### 1. Data Perusahaan

Indosat (lengkapnya PT Indosat Tbk) adalah salah satu perusahaan penyedia jasa telekomunikasi dan jaringan telekomunikasi di Indonesia.

Nama Perusahaan : PT. Indosat Tbk.

Kantor Pusat : Jl. Medan Merdeka Barat 21 Jakarta, Indonesia.

Email : www.indosat.com

### 2. Sejarah Perusahaan

Indosat didirikan pada tahun 1967 sebagai Perusahaan Modal Asing, dan memulakan operasinya pada tahun 1969. Pada tahun 1980 Indosat menjadi Badan Usaha Milik Negara yang seluruh sahamnya dimiliki oleh Pemerintah Indonesia. Hingga sekarang, Indosat menyediakan layanan telekomunikasi internasional seperti SLI dan layanan transmisi televisi antar bangsa.

PT Satelit Palapa Indonesia (Satelindo) didirikan pada tahun 1993 di bawah pengawasan PT Indosat. Ia mula beroperasi pada tahun 1994 sebagai operator GSM. Pendirian Satelindo sebagai anak perusahaan Indosat

menjadikan ia sebagai operator GSM pertama di Indonesia yang mengeluarkan kartu prabayar Mentari dan pascabayar Matrix.

Pada tahun 1994 Indosat memperdagangkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta, Bursa Efek Surabaya, dan New York Stock Exchange. Indosat merupakan perusahaan pertama yang menerapkan obligasi dengan konsep syariah pada tahun 2002. Setelah itu, pengimplementasian obligasi syariah Indosat mendapat peringkat AA+. Nilai emisi pada tahun 2002 sebesar Rp 175.000.000.000,00. dalam tenor lima tahun. Pada tahun 2005 nilai emisi obligasi syariah Indosat IV sebesar Rp 285.000.000.000,00. Setelah tahun 2002 penerapan obligasi syariah tersebut diikuti oleh perusahaan-perusahaan lainnya.

Memasuki abad ke-21, Pemerintah Indonesia melakukan deregulasi di sektor telekomunikasi dengan membuka kompetisi pasar bebas. Dengan demikian, Telkom tidak lagi memonopoli telekomunikasi Indonesia. Pada tahun 2001 Indosat mendirikan PT Indosat Multi Media Mobile (IM3) dan ia menjadi pelopor GPRS dan multimedia di Indonesia, dan pada tahun yang sama Indosat memegang kendali penuh PT Satelit Palapa Indonesia (Satelindo).

Pada akhir tahun 2002 Pemerintah Indonesia menjual 41,94% saham Indosat ke Singapore Technologies Telemedia Pte. Ltd.. Dengan demikian, Indosat kembali menjadi PMA. Pada bulan November 2003 Indosat mengakuisisi PT Satelindo, PT IM3, dan Bimagraha.

Penjualan 41,94% saham Indosat tersebut menimbulkan banyak kontroversi. Pemerintah RI terus berupaya untuk membeli kembali (buyback) saham Indosat tersebut agar pemerintah menjadi pemegang saham yang mayoritas dan menjadikan kembali Indosat sebagai BUMN, namun hingga kini upaya pemerintah tersebut belum terealisasi akibat banyaknya kendala.

Pada tanggal 1 Maret 2007 STTC menjual kepemilikan saham indosat sebesar 25% di Asia Holdings Pte. Ltd. Ke Qatar Telecom.

**3. Visi dan Misi Perusahaan**

**Visi perusahaan PT. Indosat Tbk, yaitu:**

Menjadi pilihan utama pelanggan untuk seluruh kebutuhan informasi dan komunikasi.

**Misi perusahaan PT. Indosat Tbk, yaitu:**

a) Menyediakan dan mengembangkan produk, layanan dan solusi inovatif yang berkualitas untuk memberikan nilai lebih bagi para pelanggan.
b) Meningkatkan shareholders value secara terus menerus.
c) Mewujudkan kualitas kehidupan yang lebih baik bagi stakeholder.

**4. Produk PT Indosat Tbk (paket backberry IM3).**

PT. Indosat Tbk memiliki 6 macam produk layanan paket blackberry IM3, diantaranya : paket *premium*, paket *full service*, paket gaul, paket gaul banget, paket *mail&chatting*, dan paket bisnis.

**Tabel 4.1**

**Tabel produk paket blackberry IM3**

| PAKET | HARGA | MASA AKTIF | FITUR | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Chatting | Social Networking | Push Email | Internet Browsing | Lainnya |
| Premium | PROMO Rp. 99.000 * REGULER Rp 119.000 | 30 hari | √ | √ | √ | √ | GRATIS - 100 menit nelpon - 100 SMS - 500 MB internet - Kecepatan Hingga 7.2Mbps |
| Full Service | Rp. 4.500 | 1 hari | √ | √ | √ | √ | |
| | Rp. 25.000 | 7 hari | √ | √ | √ | √ | |
| | PROMO Rp. 69.000 **Reguler Rp 90.000 | 30 hari | √ | √ | √ | √ | |
| Gaul | Rp. 2.000 | 1 hari | √ | √ | | | Chatting, Social Media |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | (twitter, Facebook) |
| | Rp. 13.000 | 7 hari | √ | √ | | | Chatting, Social Media (twitter, Facebook) |
| | Rp. 45.000 | 30 hari | √ | √ | | | Chatting, Social Media (twitter, Facebook) |
| Gaul Banget | Rp. 55.000 *** | 30 hari | √ | √ | √ | √ | - Social Media (twitter, Facebook)<br>- Chatting (BBM)<br>- Email (user@Indosat.BlackBerry.com)<br>- Gratis 150 MB internetan |
| Mail & Chatting | Rp. 2.000 | 1 hari | √ | | √ | | Chatting (BBM), 10 Email account |
| | Rp. 13.000 | 7 hari | √ | | √ | | Chatting (BBM), 10 Email account |
| | Rp. 45.000 | 30 hari | √ | | √ | | Chatting (BBM), 10 Email account |
| Bisnis **** | Rp. 8.000 | 1 hari | √ | √ | √ | √ | |
| | Rp. 66.000 | 7 hari | √ | √ | √ | √ | |
| | Rp.231.000 | 30 hari | √ | √ | √ | √ | |

Sumber : www.indosat.com

**Keterangan :**

b. *BB Premium :*

1) Harga promo Rp. 99.000 berlaku hanya untuk 3 bulan pertama
2) Paket ini bisa diregistrasi oleh pelanggan Indosat, baik prabayar dan pascabayar yang tidak terdaftar di paket BlackBerry apapun selama 30 hari terakhir
3) Setelah promo berakhir berlaku tarif regular Rp. 119.000
4) Untuk pelanggan lama yang sudah berlangganan paket BB Premium akan otomatis turun harga menjadi Rp. 119.000 saat perpanjangan

c. *BB Full Service Bulanan :*

1) Harga promo Rp. 69.000 berlaku1 bulan pertama
2) Paket ini bisa diregistrasi oleh pelanggan Indosat, baik prabayar dan pascabayar yang tidak terdaftar di paket BlackBerry apapun selama 60 hari terakhir
3) Setelah promo berakhir berlaku tarif regular Rp. 90.000

d. *BB Gaul Banget :*

1) Promo Gratis bulan ke-3 berlaku hingga 31 Mei 2014
2) GRATIS BB Gaul Banget di bulan ke-3 dan kelipatannya (perpanjangan otomatis)

3) Social network (FB&Twitter), chatting (BBM), browsing, email (user@indosat.blackberry.com) dan Gratis 150 MB internetan
4) Tidak pernah berlangganan paket BlackBerry apapun 30 hari sebelumnya
5) Pastikan perpanjangan di bulan ke-2 agar saat bulan ke-3 mendapatkan gratis BB Gaul Banget
6) Jika pelanggan tidak mendapatkan PROMO BB Gaul Banget maka pelanggan akan otomatis dikenakan tarif regular Rp 55000/bulan
7) Periode skema promo = 4 skema (12 bulan)
8) Berlaku untuk prabayar dan paskabayar
9) Jika perpanjangan paket tidak otomatis, maka pelanggan tidak dapat menikmati promo gratis 1 bulan lagi, namun tetap bisa berlangganan paket BlackBerry Gaul Banget Bulanan Reguler
10) Pengecekan sisa benefit Gratis 150 MB internetan, dapat dilakukan melalui *889*3*1*2#

## B. Gambaran Umum Responden

Pada bab ini penulis akan membahas tentang profil pengguna layanan paket blackberry IM3 yang dikeluarkan oleh PT Indosat Tbk. Yang merupakan mahasiswa Universitas Esa Unggul Reguler Aktif Fakultas Ekonomi.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 100 orang responden melalui penyebaran kuesioner, berikut ini akan disajikan gambaran umum mengenaik karakteristik responden berdasarkan :

1. Jenis kelamin
2. Jurusan
3. Angkatan
4. Uang saku (per-bulan)
5. Lama menggunakan layanan paket blackberry IM3

Dengan mengamati responden dari segi karakteristik, maka kita dapat mengetahui dan mengevaluasi siapa sebenarnya sasaran responden kita dalam mengukur pengaruh produk, harga, tempat dan promosi terhadap *repeat purchase.*

1. **Berdasarkan Jurusan Responden dan Jenis Kelamin**

**Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan dan Jenis Kelamin**

| Jur. / Jenis kelamin | Jurusan | | Jumlah | Prosentase |
|---|---|---|---|---|
| | **Manajemen** | **Akuntansi** | | |
| Laki-laki | 24 | 12 | 36 | 36% |
| Perempuan | 29 | 35 | 64 | 64% |
| **Jumlah** | 53 | 47 | 100 | 100% |
| **Prosentase** | 53% | 47% | 100% | |

Sumber: Hasil pengolahan kuesioner

Dari hasil perhitungan tabel 4.2 diatas dapat diketahui bahwa responden berdasarkan jurusan manajemen berjumlah 53 orang (53%). Hal ini menunjukkan bahwa responden pada mahasiswa yang berjurusan manajemen lebih dominasi.

Dominasi juga ditunjukkan pada responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 64 orang (64%). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan paket blackberry IM3 didominasi dari mahasiswa ekonomi regular aktif pada jurusan manajemen dan berjenis kelamin perempuan.

**2. Berdasarkan Angkatan dan Jurusan Responden**

**Tabel 4.3 Karakteristik Angkatan dan Jurusan Responden**

| Angktn / Jur. | Angkatan | | | | Jumlah | Prosentase |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | **2010** | **2011** | **2012** | **2013** | | |
| Manajemen | 9 | 27 | 14 | 3 | 53 | 53% |
| Akuntansi | 3 | 21 | 19 | 4 | 47 | 47% |
| **Jumlah** | 12 | 48 | 33 | 7 | 100 | 100% |
| **Prosentase** | 12% | 48% | 33% | 7% | 100% | |

Sumber: Hasil pengolahan kuesioner

Dari hasil perhitungan tabel 4.3 diatas dapat diketahui bahwa responden berdasarkan angkatan 2011 sebanyak 48 orang (48%). Hal ini menunjukkan bahwa responden pengguna paket blackberry IM3 didominasi dari angkatan 2011.

Dominasi juga ditunjukkan pada responden dengan jurusan manajemen sebanyak 53 orang (53%). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan paket blackberry IM3 didominasi dari mahasiswa ekonomi regular aktif dari mahasiswa angkatan 2011 pada jurusan manajemen.

**3. Berdasarkan Uang Saku dan Lama Menggunakan Paket Blackberry IM3**

**Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Berdasakan Uang Saku dan Lama Menggunakan Paket Blackberry IM3**

| Lama Menggunakan / Uang Saku | 1-6bln | 6bln-1thn | 1-1,5thn | >1,5thn | Jumlah | Prosentase |
|---|---|---|---|---|---|---|
| < Rp500.000 | 1 | 2 | 6 | 1 | 10 | 10% |
| Rp.500.001-Rp750.000 | 3 | 6 | 16 | 13 | 38 | 38% |
| Rp.750.001-Rp1.000.000 | 1 | 16 | 12 | 11 | 40 | 40% |
| > Rp.1000.000 | 1 | 7 | 3 | 1 | 12 | 12% |
| **Jumlah** | **6** | **31** | **37** | **26** | **100** | **100%** |
| **Prosentase** | **6%** | **31%** | **37%** | **26%** | **100%** | |

Sumber: Hasil pengolahan kuesioner

Dari hasil perhitungan tabel 4.4 diatas dapat diketahui bahwa responden dengan karakteristik lama menggunakan sebanyak 37 orang (37%) didominasi oleh responden yang sudah menggunakan paket blackberry selama 1-1,5 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan paket blackberry IM3 didominasi dari responden mahasiswa yang sudah menggunakan 1-1,5 tahun.

Dominasi juga ditunjukkan pada responden dengan uang saku (per-bulan) sebesar Rp750.001-Rp1.000.000 sebanyak 40 orang (40%). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan paket blackberry IM3 didominasi dari

responden mahasiswa yang memiliki uang saku (per-bulan) dari Rp.750.001-Rp1.000.000.