

BAB I

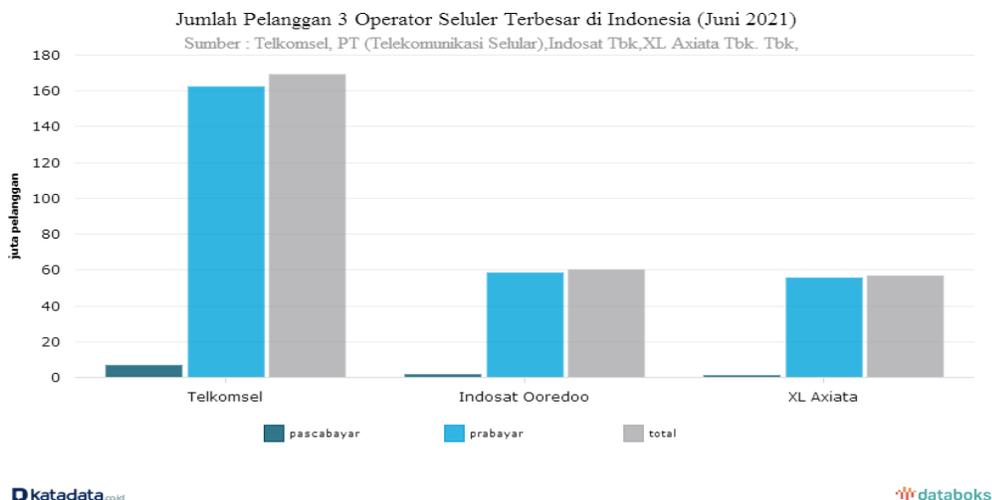
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini, pelaku dunia perindustrian terutama di bidang teknologi komunikasi dituntut untuk meningkatkan kualitas yang lebih efektif dari segala sisi mengingat, persaingan juga semakin tinggi. Kualitas perkembangan teknologi di Indonesia saat ini telah mengalami kemajuan yang cukup pesat dimulai dari aspek sosial, pendidikan, ekonomi, hingga budaya telah mengaplikasikan teknologi menjadi alat pendekatan ke masyarakat. Seiring berkembangnya kebutuhan pada telepon seluler, industri kartu seluler pun ikut berkembang. Sebuah telepon seluler tidak bisa berfungsi sebagai alat komunikasi jika tidak menggunakan kartu seluler.

Banyaknya perusahaan seluler yang ada di Indonesia maka terciptalah persaingan pasar. Adanya tuntutan seperti itu membuat para perusahaan- perusahaan yang bergerak di bidang telekomunikasi berlomba-lomba mengeluarkan SIM (*Subscriber Identity Module*) yang berbasis teknologi GSM. Jenis-jenis operator GSM yang ada Indonesia yakni, Telkomsel, Indosat, Exelcomindo Pratama (XL), Tri, Axis dan lain sebagainya.

Berdasarkan data enam operator seluler, jumlah kartu seluler (prabayar dan pasca bayar) yang beredar mencapai 392,78 juta unit. Dari jumlah tersebut, Telkomsel memimpin jumlah kartu seluler di Indonesia, diikuti Indosat Ooredoo. Jumlah kartu seluler 392,78 juta dan jumlah penduduk sekitar 262 juta jiwa, maka rasio pengguna kartu seluler terhadap populasi mencapai hampir 150 persen. Artinya setiap penduduk menggunakan lebih dari 1 kartu seluler.



Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Kartu Seluler Menurut Operator 2021

Sumber : databoks.katadata.co.id

Berdasarkan Gambar 1.1 jumlah pengguna kartu Telkomsel mengutip laporan Katadata merupakan operator seluler paling banyak dipilih masyarakat. Per 2021, tercatat pengguna Telkomsel sebanyak 163 juta, pengguna prabayar maupun pascabayar. Dengan perincian, masing-masing, 157,6 juta dan 5,4 juta pengguna. Indosat menempel di urutan selanjutnya dengan pengguna sebanyak 58 juta, terdiri 1,6 juta pengguna pascabayar dan 56,4 prabayar. Menyusul keduanya ialah XL Axiata, dengan pengguna sebanyak 54,9 juta. Selain menelepon, layanan di Telkomsel mencakup *mobile voice*, *Short Message Service (SMS)*, *mobile broadband*, dan layanan digital. Begitu juga dengan operator lainnya.

Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) telah mengumumkan jumlah nomor pelanggan prabayar yang berhasil registrasi ulang maupun registrasi baru hasil rekonsiliasi sampai berakhirnya batas registrasi ulang tanggal 30 April 2018.

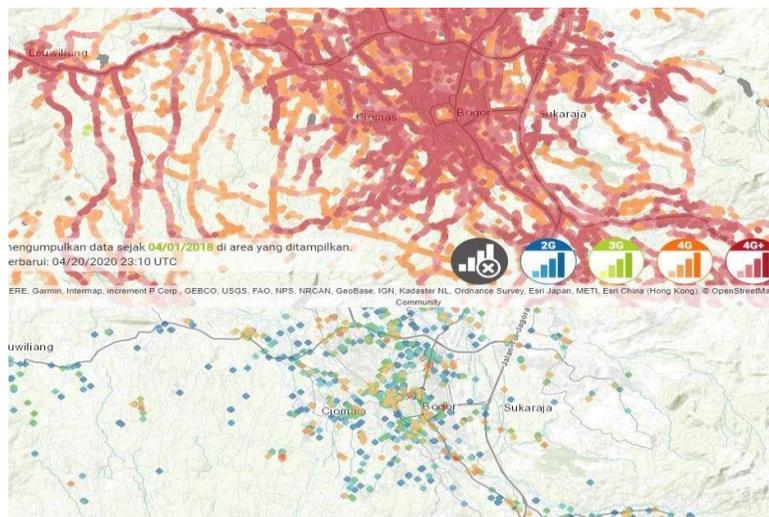
Tabel 1. 1 Data Pengguna Kartu Seluler 2018

Nama Provider	Jumlah Pengguna
Telkomsel	150 Juta
XL Axiata	45 Juta
Indosat Ooredoo	34 Juta
Tri	17 Juta
Smartfren	7 Juta

Sumber : Kominfo.go.id 2018

Pada Tabel 1.1 merupakan jumlah nomor pelanggan yang berhasil mendaftarkan ulang kartu selulernya pada tahun 2018. Sebesar 150 juta pelanggan menggunakan kartu Telkomsel, yang kedua paling banyak diregistrasi yaitu kartu XL Axiata 45 juta dan mengikuti Indosat Ooredoo sebesar 34 juta pelanggan, kartu Tri sebesar 17 juta pelanggan serta kartu Smartfren 7 juta pelanggan. Ini membuktikan bahwa sebagian besar pelanggan kartu prabayar di Indonesia menggunakan kartu Telkomsel.

Salah satu perusahaan operator seluler yang cukup terkenal dan sangat laris digunakan oleh masyarakat Kota Bogor adalah Telkomsel. Harga yang cukup terjangkau dan menawarkan berbagai macam variasi beragam seperti pulsa prabayar, internet, dan lain sebagainya sangat diminati para pengguna kartu Telkomsel. Telkomsel memiliki wilayah cakupan internet yang cukup baik dan sebagian sudah menggunakan teknologi jaringan 4G. Dapat dilihat Gambar 1.2 di wilayah mana saja yang sudah masuk ke dalam jangkauan kartu Telkomsel



Gambar 1. 2 Area Internet Telkomsel Kota Bogor

Sumber : nperf.com 2021

Dilihat dari peta persebaran pengguna internet di atas, para penggunanya sudah banyak yang menggunakan jaringan 4G terutama perkotaan. Tentunya para pengguna berharap agar Telkomsel dapat terus mengembangkan serta memperluas jaringan koneksi internetnya agar dapat bersaing dengan operator seluler lainnya. Melihat kenyataan bahwa selama 10 tahun terakhir ini Telkomsel memiliki jumlah pelanggan terbanyak

dan pada tahun 2010 Telkomsel mengeluarkan biaya iklan yang terbesar diantara yang lain, penulis ingin mengetahui apa yang menjadi penyebab para pelanggan memilih Telkomsel dan selama 10 tahun tersebut. Telkomsel bisa mempertahankan jumlah pelanggannya hingga berada dalam urutan nomor 1 dan mengalahkan operator lainnya. Namun, dibalik keunggulan kartu perdana Telkomsel, adanya berbagai keluhan tentang lambat loading-nya jaringan Telkomsel, jaringan tidak merata di semua tempat. Kartu-kartu yang diregistrasi terkadang gagal SIM alias kartu SIM tidak dikenali. Kartu-kartu yang telah diisi paket data nihil kuota. Beberapa keluhan mengenai kartu perdana Telkomsel mulai bermunculan di *social media*. Berikut adalah data keluhan-keluhan pengguna kartu Telkomsel di *social media Twitter*:

Tabel 1. 2 Keluhan Pelanggan Telkomsel 2022

Keluhan Pengguna Telkomsel	Tanggal Keluhan
Gangguan sinyal	02 Februari 2022
Sinyal Lemah	04 Maret 2022
Internet tidak bisa digunakan	06 Maret 2022
Kartu SIM Tidak Terbaca	06 Maret 2022
Sinyal Lemah	07 Maret 2022

Sumber : Twitter

Pada Tabel 1.2 merupakan keluhan pelanggan kartu Telkomsel yang tercatat pada tahun 2022 melalui sumber twitter yaitu pada bulan Februari hingga Maret. Dimana para pelanggan mengeluhkan gangguan sinyal, internet yang tidak bisa digunakan hingga kartu SIM tidak terbaca.

Berdasarkan uraian yang sudah dijelaskan di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai kartu Telkomsel dalam bentuk karya ilmiah berupa skripsi dengan judul “**Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Iklan Terhadap Keputusan Pembelian Kartu Telkomsel (Studi Kasus Masyarakat Kota Bogor)**“.

1.2. Identifikasi Masalah

Beberapa permasalahan yang muncul, dapat diidentifikasi oleh penulis sebagai berikut :

1. Jaringan yang tidak merata di semua tempat.
2. Kartu yang terkadang gagal saat diregistrasi.
3. Pemasaran yang kurang sesuai dengan faktanya.
4. Adanya persaingan pasar.
5. Adanya kenaikan harga tanpa adanya pemberitahuan kepada konsumen.
6. Seringnya gangguan jaringan saat sedang hujan.

1.3. Pembatasan Masalah

Penelitian ini terbatas pada pengguna yang sudah menggunakan lebih dari 1 bulan kartu prabayar Telkomsel dan dikhususkan untuk masyarakat Kota Bogor. Oleh sebab itu penulis membatasi penelitian ini hanya pada pengaruh produk, harga dan iklan terhadap keputusan pembelian kartu Telkomsel di Kota Bogor.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian diatas maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini antara lain :

1. Apakah secara parsial kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian kartu Telkomsel ?
2. Apakah secara parsial harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian kartu Telkomsel ?
3. Apakah secara parsial iklan berpengaruh terhadap keputusan pembelian kartu Telkomsel ?
4. Apakah secara simultan kualitas produk, harga dan iklan berpengaruh terhadap keputusan pembelian kartu Telkomsel ?

1.5. Tujuan penelitian

Berdasarkan perumusan yang telah dikemukakan diatas maka tujuan yang ingin dicapai sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui secara parsial pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian kartu Telkomsel.
2. Untuk mengetahui secara parsial pengaruh harga terhadap keputusan pembelian kartuTelkomsel.
3. Untuk mengetahui secara parsial pengaruh iklan terhadap keputusan pembelian kartuTelkomsel.
4. Untuk mengetahui secara simultan pengaruh kualitas produk, harga dan iklan terhadap keputusan pembelian kartu Telkomsel.

1.6. Manfaat penelitian

Penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak. Pihak-pihak yang dimaksudkan antara lain Penelitian ini akan memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi penulis

Sebagai sarana untuk menerapkan pengetahuan teoritis yang diperoleh selama berada dibangku kuliah dan dari literatur-literatur yang lain, serta membandingkan dengan kenyataan yang terjadi sebenarnya.

2. Bagi perusahaan

Dapat memberikan masukan mengenai seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan daya tarik iklan terhadap keputusan pembelian kartu prabayar Telkomsel, sehingga perusahaan dapat mencapai tujuannya.

1.7. Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa sub bab dengan sistematika

penyampaian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil darikutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, rujukan yang digunakan dalam menyusun penelitian ini