

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

Telkomsel merupakan salah satu operator telekomunikasi seluler GSM di Indonesia yang pernah meluncurkan layanan paskabayar pertamanya sekitar 26 Mei 1995. Sepanjang sejarah Telkomsel, operator ini memiliki tiga produk GSM, yaitu simPATI (prabayar), kartuAS (prabayar) dan kartuHALO (paskabayar). Saat ini saham Telkomsel dimiliki oleh TELKOM (65%) dan perusahaan telekomunikasi Singapura SingTel (35%). Telkomsel merupakan BUMN Indonesia yang mayoritas sahamnya dimiliki oleh Pemerintah Republik Indonesia, sedangkan SingTel merupakan perusahaan yang mayoritas sahamnya dimiliki oleh Pemerintah Singapura.

Telkomsel sudah memiliki 125 juta pelanggan hingga akhir tahun 2012 yang lalu. Setelah tahun lalu berhasil menempati peringkat ke-7 terbesar di dunia, kini Telkomsel beranjak ke peringkat ke-6 sebagai operator terbesar di dunia, Telkomsel juga tetap mempertahankan diri sebagai operator dengan pelanggan terbanyak di Indonesia. Pada tahun 2013 ini Telkomsel mencoba untuk meningkatkan jumlah pelanggan sebanyak 9-10%. Untuk merealisasikan target ini, Telkomsel berencana untuk membangun 15 ribu Base Transceiver Station (BTS) baru. Semua BTS tersebut diharapkan dapat member akses broadband ke 300 kota di Indonesia.

Pada tahun 1998, Telkomsel membuat program baru untuk mengembangkan jaringannya dengan mencanangkan Word Class Operator sebagai tolak ukur standar layanan yang dimilikinya. Positioning baru untuk kartu prabayar Telkomsel yang dinamai dengan simPATI Nusantara tersebut bermotokan simPATI tetap terkendali. Kartu simPATI sebelumnya hanya bisa digunakan di area registrasinya saja, namun kini simPATI bisa digunakan diseluruh wilayah di Indonesia.

Pada tahun 2000, Telkomsel juga mempelopori layanan Mobile Banking di Indonesia yang bekerja sama dengan Bank Panin. Hal ini merupakan salah satu inovasi Telkomsel dalam mengintegrasikan sistem teknologi komunikasi dan informasi dalam sistem Banking. Sekitar akhir bulan Maret 2009, Telkomsel berhasil memiliki pelanggan sekitar 72.1 juta orang berdasarkan statistic industri yang mewakili pangsa pasar dengan perkiraan sekitar 50%. Telkomsel menyediakan layanan seluler di Indonesia melalui produk dual band GSM 900-1800 MHz, jaringan 3G serta jaring internasional melalui

341 mitra roaming internasional di 180 negara (menurut catatan akhir Maret 2009). Pada September 2006 pun Telkomsel berhasil menjadi operator pertama di Indonesia yang meluncurkan layanan jaringan 3G.

Operator Telkomsel disebut-sebut memiliki jangkauan jaringan terbesar di Indonesia, dimana menyediakan jangkauan jaringan yang mencapai lebih dari 95% dari jumlah penduduk Indonesia dan Telkomsel merupakan satu-satunya operator di Indonesia yang mencakup seluruh Negara, provinsi dan kabupaten, baik kecamatan yang ada di Sumatra, Jawa maupun Bali. Perusahaan Telkomsel ini menawarkan GSM dual band (900 & 1800), GPRS,WiFi, EDGE dan teknologi 3G.

Slogan yang dimiliki oleh PT.TELKOMSEL adalah “Begitu Dekat Begitu Nyata”. Dengan slogan ini pula diharapkan dapat menjadikan TELKOMSEL sebagai perusahaan jasa telekomunikasi bergerak yang paling banyak jumlah pelanggannya serta selalu mengutamakan kualitas dan ketersediaan kapasitas jaringan terluas dalam menyediakan jasa layanan yang terbaik kepada pelanggan.

Kartu prabayar simPATI merupakan salah satu produk dari PT. Telkomsel Tbk yang bergerak melayani pelanggan di bidang jasa telekomunikasi, simPATI digunakan diseluruh Indonesia dengan tarif terjangkau, telepon hemat kesesama pelanggan Telkomsel maupun operator lain dan SMS hemat untuk mengirim pesan di dalam maupun luar negeri. ([http://www.telkomsel.com/product/simpat/621-Perdana simPATI.html](http://www.telkomsel.com/product/simpat/621-Perdana_simPATI.html))

Kartu simPATI tersebut diluncurkan saat krisis ekonomi melanda yaitu sekitar tahun 1997, karena hal ini pula Telkomsel memberikan solusi kepada para pengguna jasa seluler untuk melakukan pengontrolan anggaran komunikasinya.

1.1.1 Layanan simPATI

a. Call me

Layanan ini sangat bermanfaat terutama bagi pengguna kartu prabayar simPATI dan kartu AS karena memungkinkan mereka untuk tetap menjalankan komunikasi penting di setiap saat, termasuk pada saat kekurangan pulsa.

Dengan layanan TELKOMSEL CALL ME, pelanggan bisa meminta pelanggan seluler yang lain untuk menelponnya. Pelanggan dapat melakukannya dengan cara: *808*Nomor_Tujuan#

b. Transfer Pulsa

Transfer pulsa simPATI dan kartu AS adalah layanan yang memungkinkan pengguna simPATI dan kartu AS dapat melakukan transfer pulsa melalui ponsel ke pengguna simPATI maupun kartu AS lainnya.

<http://www.telkomsel.com/services/layanan-favorit>)

1.2 Latar Belakang

Produk telekomunikasi seluler saat ini semakin bertambah dan beraneka ragam. Akhir tahun 2010, pangsa pasar GSM (Global Sytem for Mobile) dan pasar CDMA / FWA (Fix Wireless Access) telah menembus angka juta. Sebesar 22% dikuasai oleh produk CDMA dan sisanya 78% dikuasai oleh GSM. Seperti tertera dibawah ini (tabel1.1)

Tabel 1.1

**Perkiraan jumlah nomor (dalam ribu unit) pelanggan dan pangsa pasar
Peroperator tahun 2011 se Indoneia**

No	Operator Seluler	Jumlah no /pelanggan	Pangsa pasar
1	Telkomsel	93.000	39%
2	Indosat	47.000	20%
3	XL Axiata	39.000	17%
4	Three	5.300	2%
	Total	184.300	78%
1	CDMA		
	a. Telkom (Flexi)	18.000	7%
	b. Bakrie Telkom	14.400	6%
	c. Indosat CDMA	600	2%
	d. Mobile-8	6.800	3%
	e. Axis Telekom	11.000	4%
	Total	50.800	22%
	Jumlah no pelanggan GSM dan CDMA	235.100	100%

Sumber : diolah dari berbagai sumber

Ada 4 (empat) oprator GSM di Indonesia yang menyediakan produk kartu prabayar yang mempunyai layanan hampir sama yaitu Telkomsel (simPATI, Kartu AS), XL Asiata (XL bebas, jempol), Indosat (Mentari, IM3), dan Three. Sebagai kartu prabayar GSM isi ulang pertama yang diluncurkan Telkomsel pada tahun 1997, kartu prabayar simPATI (sistem komunikasi cepat dan pasti) terus dikembangkan dalam usaha memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan seiring dengan hadirnya produk sejenis dipasar, tahun 2012 posisi simPATI belum tergoyahkan sebagai kartu prabayar yang paling diminati pasar dan telah digunakan oleh 62 juta pelanggan, disusul kartu AS 28,9 juta pelanggan dan kartu HALO 2,1 juta pelanggan. Tingginya angka pengguna ponsel yang mempercayakan pelayanannya kepada kartu prabayar simPATI

(<http://www.telkomsel.com/product/simpat/621-Perdana simPATI.html>)

Perusahaan telekomunikasi harus menerapkan kebijakan dan strategi yang relevan dalam rangka persaingan bisnis yang semakin ketat. Salah satu strategi yang dapat diterapkan oleh perusahaan adalah menjaga retensi pelanggan dengan menciptakan produk-produk yang handal dan memiliki kualitas terbaik, sehingga kepuasan pelanggan akan terpenuhi sesuai harapan.

SimPATI memiliki jangkauan jaringan terbesar dari semua operator seluler di Indonesia, menyediakan jangkauan jaringan mencapai lebih dari 95% penduduk Indonesia dan merupakan operator satu-satunya di Indonesia yang mencakup seluruh Negara, provinsi, kabupaten dan kecamatan.

Salah satu upaya yang dilakukan simPATI dalam menghadapi persaingan adalah memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada konsumen, yaitu terdiri dari kualitas produk, harga, distribusi dan promosi. Hal ini dilakukan semata-mata bertujuan untuk mendapatkan apa yang diinginkan konsumen, sehingga konsumen itu menjadi puas dalam menggunakan produk yang dihasilkan.

Meskipun pola pikir sebagian masyarakat Indonesia, terutama di level bawah masih sangat sederhana yang hanya menilai operator telekomunikasi seluler dari sisi tarif, tetapi pada kenyataannya sebagian besar masyarakat lainnya memiliki pola pikir yang lebih dewasa. Mereka tidak hanya menilai operator dari sisi tarif, melainkan juga dari kualitas produk dan kualitas layanan dan jangkauan sinyal yang dimiliki operator. Tingkat kepuasan dari pelanggan seperti inilah yang perlu diperhatikan oleh setiap operator telekomunikasi, karena mereka umumnya lebih kritis terhadap kualitas serta memiliki cara pandang yang luas dalam melihat operator mana yang dapat memenuhi kebutuhan dan ekspektasi mereka. Untuk mengembangkan kepuasan pelanggan, maka

perlu diketahui alasan sesungguhnya yang mengetahui pelanggan menjadi puas dengan mengukur nilai kepuasan pelanggan dan melihat pengaruh kepuasan atas kualitas produk simPATI terhadap kepuasan pelanggan. Dari analisis tersebut maka akan dapat mengetahui poin yang paling berpengaruh terhadap kepuasan dan dapat dikembangkan lebih lanjut penulis.

Berdasarkan hasil pada pra survey terhadap 10 orang masyarakat Desa Cigugurgirang yang merupakan pelanggan simPATI dilakukan oleh peneliti ada beberapa faktor yang menyatakan bahwa kualitas produk yang diberikan oleh perusahaan saat ini menurun. Alasan peneliti memilih daerah Cigugurgirang sebagai daerah yang diteliti karena sebagian besar masyarakat di Cigugurgirang memakai kartu prabayar Telkomsel khususnya simPATI dan melihat pada saat ini kualitas yang di berikan oleh simPATI semakin tidak memuaskan para pelanggannya. Seperti di tunjukan pada table berikut ini (tabel 1.2)

Tabel 1.2
Hasil pada Pra Survey

No	Nama	No Hp	Keluhan
1	Aditya Megantara	085-315-132-328	Jaringan pada saat ini kurang bagus
2	Hj. Alla E.K	081-321-045-657	Di sini jaringan kurang kuat apa lagi kalo hujan
3	Hj. Eni Sumarni	081-320-745-754	Sinyalnya kurang kuat
4	Risna	081-320-987-284	Tarif saat ini terlalu mahal dan jaringannya tidak terlalu bagus.
5	Vilian Sofia Devi	081-220-847-090	Kalo sms kadang di kitanya sudah terkirim tapi tidak sampei ke penerimanya, sekarang sinyalnya jelek.
6	Asep Maman	081-312-216-448	Kurangnya bonus sms
7	Yogi	081-395-200-656	Saat ini tarif mahal tidak sebanding dengan kualitas yang diberikan

8	Yati	081-221-121-245	Jaringan bagus tetapi apabila hujan jaringan menjadi aga susah atau menjadi lemot.
9	Heli	081-223-518-574	Bonus smsnya kurang
10	Ayu	081-321-819-988	Kualitas simPATI saat ini kurang memuaskan.

Menurut Kotler (2007:177) kepuasan pelanggan akan terbentuk dari perbandingan kinerja yang telah diterima oleh pelanggan yang melebihi harapan kinerja sebelumnya. Dengan adanya fakta tersebut memberi indikasi awal bahwa pelanggan merasa tidak memperoleh kepuasan dari aspek kualitas produk yang telah diberikan oleh perusahaan. Dalam jangka panjang, ketidakpuasan pelanggan tersebut akan memberikan dampak buruk bagi perusahaan. Dengan adanya situasi tersebut maka permasalahan ini layak untuk diteliti untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk kartu prabayar simPATI terhadap kepuasan pelanggan di Desa Cigugurgirang sehingga dapat dilakukan perbaikan-perbaikan oleh perusahaan.

Hal-hal di atas menjadi latar belakang peneliti untuk melakukan penelitian yang berjudul **PENGARUH KUALITAS PRODUK KARTU PRA BAYAR simPATI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI DESA CIGUGURGIRANG**

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian yang telah disebutkan dalam latar belakang, maka yang menjadi perumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kualitas produk simPATI di Desa Cigugurgirang?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan terhadap produk simPATI di Desa Cigugurgirang?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas produk simPATI terhadap kepuasan pelanggan di Desa Cigugurgirang?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui kualitas produk simPATI di Desa Cigugurgirang.
2. Mengetahui kepuasan pelanggan terhadap produk simPATI di Desa Cigugurgirang.
3. Mengetahui besarnya pengaruh kualitas produk simPATI terhadap

1.5 Kegunaan Penelitian

Adapun yang menjadi kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.5.1 Kegunaan teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan referensi yang dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan meningkatkan pemahaman tentang pengaruh kualitas produk simPATI terhadap kepuasan pelanggan di Desa Cigugurgirang. Selain itu penelitian diharapkan dapat mengembangkan kemampuan menulis karya ilmiah dalam menganalisa permasalahan dilapangan.

1.5.2 Kegunaan praktik

- a. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan informasi bagi pihak-pihak yang terkait dengan masalah yang diteliti serta bagi pihak lain yang membutuhkan informasi mengenai pengaruh kualitas produk Telkomsel terhadap kepuasan pelanggan khususnya di Desa Cigugurgirang.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumbangan pemikiran dan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya dengan bidang kajian yang sama.
- c. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan masukan positif bagi PT. Telkomel agar dapat mengetahui perkembangan kualitas produk jasa kartu prabayar simPATI dan sejauh mana pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika penulisan ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab I berisi mengenai tinjauan objek studi, latar belakang, perumusan masalah, tujuan, kegunaan dan batasan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab II berisi teori-teori yang mendukung penelitian ini, literatur yang digunakan, serta kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab III berisi mengenai tahapan penelitian, jenis penelitian, operasionalisasi variabel, skala pengukuran, jenis dan teknik pengumpulan data, teknik *sampling*, uji validitas dan reliabilitas, serta analisis data yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab IV berisi mengenai hasil dan pembahasan tentang karakteristik responden dan *cluster* dilihat dari berbagai aspek, analisis data, dan pembahasan atas hasil pengolahan data.

BAB V KESIMPULAN DAN SARANa

Pada bab V berisi kesimpulan dari hasil analisis penelitian yang telah dilakukan, saran yang diberikan pada perusahaan dan saran bagi penelitian selanjutnya.