

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

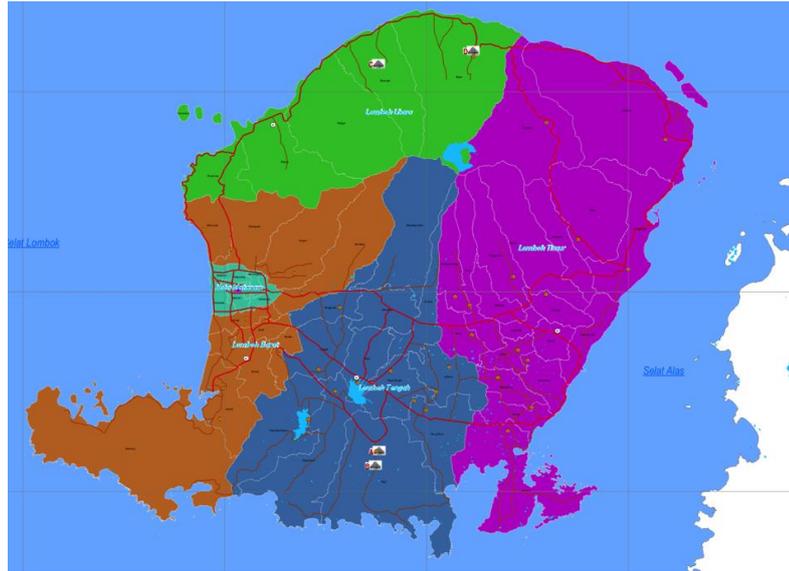
### **1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian**

Penulis mengambil mengambil objek penelitian di Pulau Lombok dengan berfokus pada pertumbuhan pengguna dengan objek peran industri layanan jaringan bergerak selular (*mobile network*). Alasan penulis mengambil objek penelitian ini karena ditemukan adanya pertumbuhan pengguna layanan jaringan bergerak selular di Pulau Lombok yang masih jauh dari rata-rata nasional. Keunikan lainnya juga, jika dibandingkan dengan Pulau Bali yang merupakan tetangga dan memiliki kesamaan pola demografis, ditemukan pertumbuhan pengguna ponsel (telepon selular) di Pulau Bali sudah di atas rata-rata nasional dan jauh di atas Pulau Lombok, sehingga ini menjadi fenomena yang menarik untuk diteliti.

Gambaran umum objek penelitian ini akan diawali dengan kondisi geografis Pulau Lombok, jumlah penduduk, jumlah pengguna ponsel, serta 4 operator penyedia layanan jaringan bergerak selular yaitu Telkomsel, XL Axiata, IOH (Indosat Ooredoo Hutchison), dan Smartfren.

#### **1.1.1. Pulau Lombok: Geografis dan Jumlah Penduduk**

Objek penelitian ini yang diambil adalah Pulau Lombok. Pulau ini sendiri terdiri dari 5 kota / kabupaten dengan total luas wilayah geografis 4.577,16 km<sup>2</sup> (Badan Pusat Statistik Provinsi Nusa Tenggara Barat, 2021). Wilayah yang paling luas berada di Kabupaten Lombok Timur.



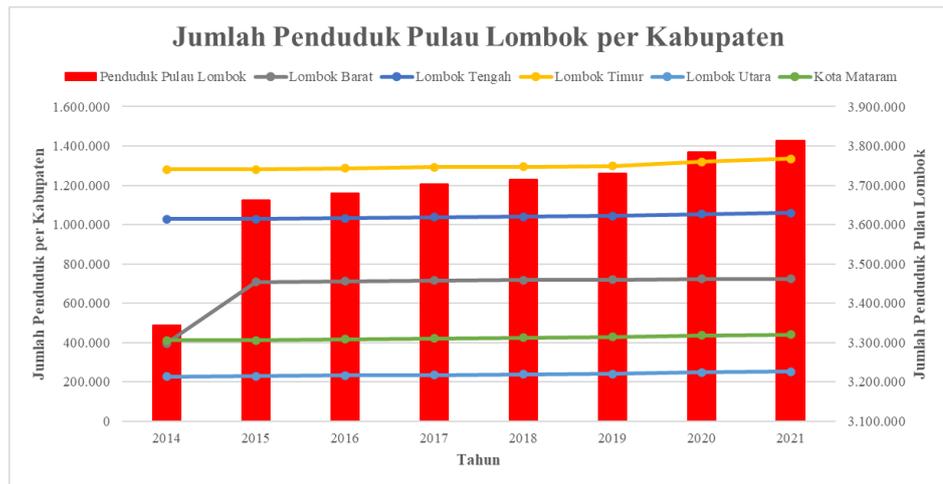
Gambar I.1 Peta Wilayah Pulau Lombok  
 Sumber: kebudayaan.kemendikbud.go.id

Tabel I.1 Luas Wilayah Pulau Lombok

<b>KABUPATEN</b>	<b>LUAS KM<sup>2</sup></b>
Lombok Timur	1,616.81
Lombok Tengah	1,170.65
Lombok Barat	927.43
Lombok Utara	801.81
Kota Mataram	60.45
<b>PULAU LOMBOK</b>	<b>4,577.16</b>

Sumber: ntb.bps.go.id

Secara jumlah penduduk, Pulau Lombok mengalami kenaikan yang signifikan dari tahun ke tahun (Dinas Pemberdayaan Masyarakat, 2022). Berikut data yang dihimpun dari Dinas Pemberdayaan Masyarakat (2022) yang disajikan dalam grafik.



Gambar I.2 Pertumbuhan Penduduk Pulau Lombok

Sumber: Data yang telah diolah

Terkait industri layanan bergerak selular, saat ini terdapat 4 operator yang aktif memberikan layanan di Pulau Lombok. 4 operator tersebut adalah Telkomsel, XL Axiata, IOH, dan Smartfren. Berikut akan dijelaskan di sub bab selanjutnya untuk operator penyedia layanan jaringan bergerak selular di Pulau Lombok.

### 1.1.2. Telkomsel (PT. Telekomunikasi Selular)

Telkomsel (PT. Telekomunikasi Selular) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang layanan jaringan bergerak selular yang menjadi anak perusahaan dari Telkom (PT Telekomunikasi Indonesia) dengan kepemilikan saham 65% dan Singtel (Singapura Telecom Mobile Pte Ltd) dengan kepemilikan saham 35%. Telkomsel memiliki pedoman dalam melakukan bisnisnya dengan mengacu pada visi dan misi perusahaan. Telkomsel memiliki visi *be a world-class, trusted provider of mobile digital lifestyle services and solutions*. Dan Telkomsel memiliki misi *deliver mobile digital services and solutions that exceed customers' expectations, create value for our stakeholders, and support the economic development of the nation*. Dengan pedoman visi dan misi ini, Telkomsel menjadi salah satu perusahaan yang menginspirasi

dan memberikan nilai bagi bidang telekomunikasi, terutama telekomunikasi selular



Gambar I.3 Logo Perusahaan Telkomsel

Sumber: Internal Telkomsel

Saat ini Telkomsel masih menjadi *market leader* secara nasional di bidang operator telekomunikasi selular dengan *coverage* (cakupan) jaringan selular 2G hampir 100%, 3G mencapai 87%, dan 4G mencapai 96% dari wilayah populasi penduduk di Indonesia. Untuk memenuhi kebutuhan jaringan bergerak selular, Telkomsel telah membangun 251.116 titik BTS (*Base Transceiver Station*) yang tersebar di seluruh Indonesia, dengan rincian total layanan jaringan bergerak selular: 50.241 layanan 2G, 63.149 layanan 3G, 137.613 layanan 4G, dan 113 layanan 5G (Laporan Tahunan Telkom Indonesia, 2022).

### 1.1.3. XL (XL Axiata)

XL Axiata merupakan perusahaan yang bergerak di bidang layanan jaringan bergerak selular swasta pertama di Indonesia. Kepemilikan saham XL Axiata terbagi menjadi 61,1% dimiliki oleh Axiata Investment (Indonesia) dan 38,3% dimiliki oleh masyarakat. XL Axiata memiliki pedoman dalam melakukan bisnisnya dengan mengacu pada visi dan misi perusahaan. XL Axiata memiliki visi *covered operator in Indonesia*. Dan XL Axiata memiliki misi mendekatkan dunia dengan cara yang simpel untuk kehidupan yang lebih baik (XL Axiata, 2022).



Gambar I.4 Logo Perusahaan XL Axiata

Sumber: Internal XL Axiata

#### **1.1.4. IOH (Indosat Ooredoo Hutchison)**

IOH (Indosat Ooredoo Hutchison) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang layanan jaringan bergerak selular swasta kedua di Indonesia. Kepemilikan saham IOH terbagi menjadi 65,64% dimiliki oleh Ooredoo Hutchison Asia Pte. Ltd, 9,63% dimiliki oleh PT. Perusahaan Pengelola Aset (Persero), 8,33% dimiliki oleh PT. Tiga Telekomunikasi Indonesia, dan 16,4% dimiliki oleh masyarakat. IOH memiliki pedoman dalam melakukan bisnisnya dengan mengacu pada visi dan misi perusahaan. IOH memiliki visi menjadi perusahaan telekomunikasi digital yang paling dipilih di Indonesia. Dan IOH memiliki misi menghadirkan pengalaman digital kelas dunia, menghubungkan dan memberdayakan masyarakat Indonesia (Indosat Ooredoo Hutchison, 2022).



Gambar I.5 Logo Perusahaan IOH

Sumber: Internal IOH

#### **1.1.5. Smartfren**

Smartfren merupakan perusahaan yang bergerak di bidang layanan jaringan bergerak selular swasta pertama dan satu-satunya yang mengadopsi teknologi CDMA di Indonesia. Kepemilikan saham Smartfren terbagi menjadi 34,5% dimiliki oleh masyarakat,

25,3% dimiliki oleh PT. Global Nusa Data, 15,5% dimiliki oleh PT. Wahana Inti Nusantara, 14,3% dimiliki oleh PT Dian Swastika Sentosa dan sisanya 10,40% dimiliki oleh PT. Bali Media Telekomunikasi. Smartfren memiliki pedoman dalam melakukan bisnisnya dengan mengacu pada visi dan misi perusahaan. Smartfren memiliki visi paling dicintai dan dipercaya oleh pelanggan, karyawan, dan pemangku kepentingan. Dan Smartfren memiliki misi memperkaya kehidupan pelanggan kami melalui produk dan layanan inovatif yang dimungkinkan oleh jaringan 4G LTE terluas dan paling dapat diandalkan di Indonesia (Smartfren, 2022).



Gambar I.6 Logo Perusahaan Smartfren

Sumber: Internal Smartfren

## 1.2. Latar Belakang

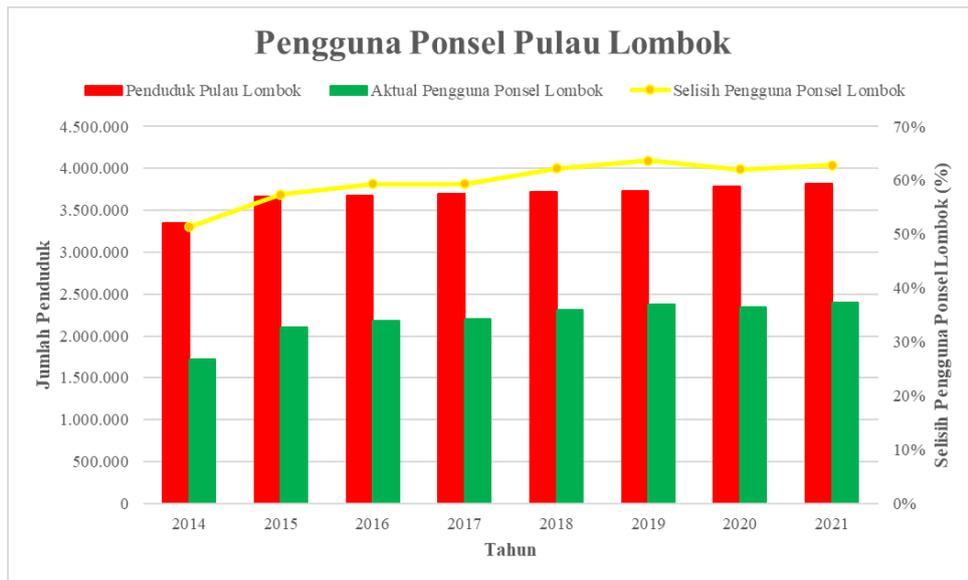
Layanan jaringan bergerak selular merupakan layanan akses internet yang menjadi primadona saat ini, di mana pengguna ponsel semakin meningkat dari tahun ke tahun. Salah satunya di Pulau Lombok, di mana salah satu destinasi wisata dan penduduk yang padat dengan kebudayaan yang begitu kental di dalamnya. Berdasarkan data, jumlah penduduk Pulau Lombok semakin meningkat dari tahun ke tahunnya. Dari data membuktikan bahwa jumlah tingkat pertumbuhan penduduk di Pulau Lombok meningkat rata-rata sebesar 1.9% dari tahun 2014 hingga 2021 (Dinas Pemberdayaan Masyarakat, 2022). Dominasi penduduk Pulau Lombok terletak di Lombok Timur.



Gambar I.7 Tingkat Pertumbuhan Penduduk Pulau Lombok

Sumber: Data yang telah diolah

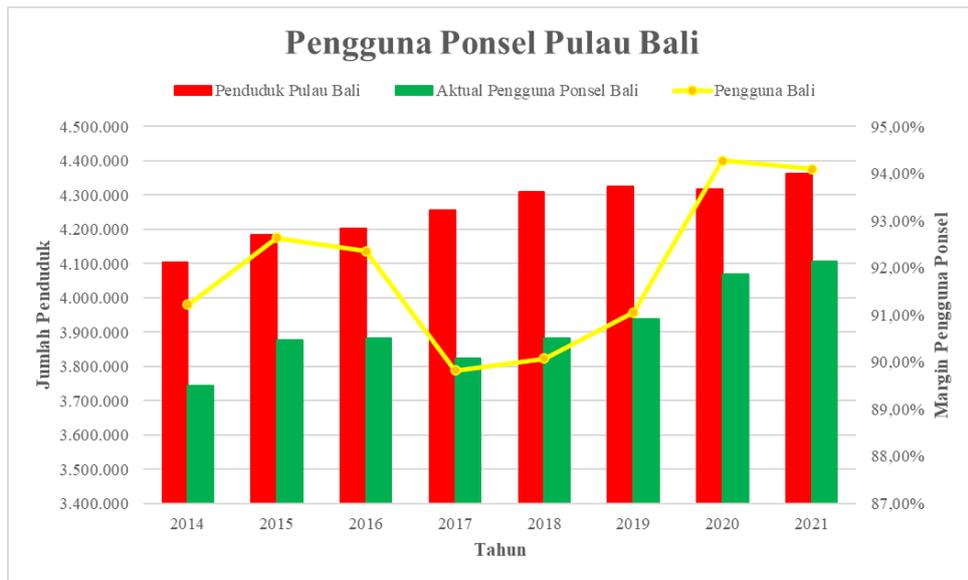
Hal ini tentunya menjadi peluang bagi operator penyedia layanan jaringan bergerak selular di Pulau Lombok, untuk merebut pengguna baru dan menjaga pengguna eksisting untuk tetap bertahan menggunakan layanan jaringan bergerak selularnya. Bicara tentang pengguna layanan jaringan jaringan bergerak selular di Pulau Lombok, ditemukan rata-rata hanya 63% pertumbuhan pengguna yang telah menguasai dan menggunakan ponsel di Pulau Lombok dari tahun 2014 – 2021 (Badan Pusat Statistik, 2021). Dari pengguna ponsel ini yang menjadi parameter seberapa besar masyarakat di Pulau Lombok telah menggunakan layanan jaringan bergerak selular. Sehingga dapat disimpulkan sekitar 37% masyarakat Pulau Lombok masih menjadi potensi pengguna baru untuk operator layanan jaringan bergerak selular memperoleh *market* baru.



Gambar I.8 Pertumbuhan Pengguna Ponsel Pulau Lombok

Sumber: Data yang telah diolah

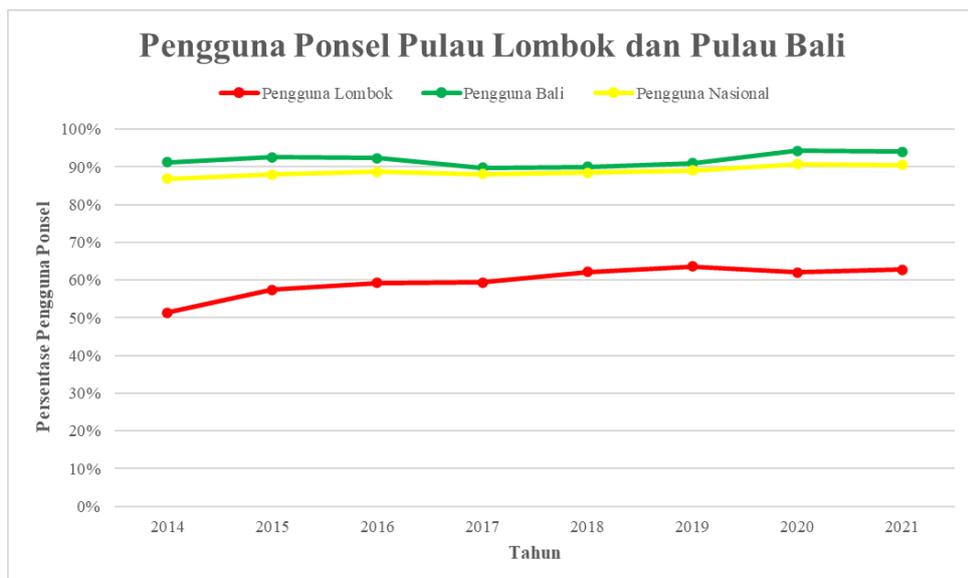
Kemudian penulis melakukan *benchmarking* dengan pulau terdekat yang memiliki visi bisnis yang sama, yakni sebagai pulau yang mengandalkan sektor objek wisata sebagai PDB utama, di mana Pulau Bali mengandalkan Pantai Kuta di area Sunset Road dan Pulau Lombok Pantai Kuta di area Mandalika. Selain itu juga adanya kesamaan pola demografi di kedua pulau, yakni adanya suku asli yang mendominasi dan menetap di tiap pulaunya, di mana Pulau Bali didominasi Suku Bali sedangkan Pulau Lombok didominasi Suku Sasak yang memiliki kesamaan sejarah di masa lalu. Setelah dilakukan *benchmarking*, ditemukan bahwa 94% (Badan Pusat Statistik, 2021) masyarakat di Pulau Bali telah menggunakan layanan jaringan bergerak selular. Hal ini sangat besar sekali selisihnya antara Pulau Lombok dengan Pulau Bali, di mana kedua pulau ini memiliki bisnis yang sama di bidang objek wisata. Hal ini menjadi latar belakang utama untuk dicari tahu mengapa pertumbuhan pengguna layanan jaringan bergerak selular di Lombok masih di kisaran rata-rata 50% hingga 60% saja sejak tahun 2014-2021.



Gambar I.9 Pertumbuhan Pengguna Ponsel Pulau Bali

Sumber: Data yang telah diolah

Selain itu, ditemukan juga bahwa pertumbuhan pengguna ponsel di Pulau Lombok juga masih di bawah rata-rata pertumbuhan pengguna ponsel nasional. Hal ini berbeda juga jika dibandingkan dengan Pulau Bali yang sudah berada di atas rata-rata pertumbuhan pengguna ponsel nasional.

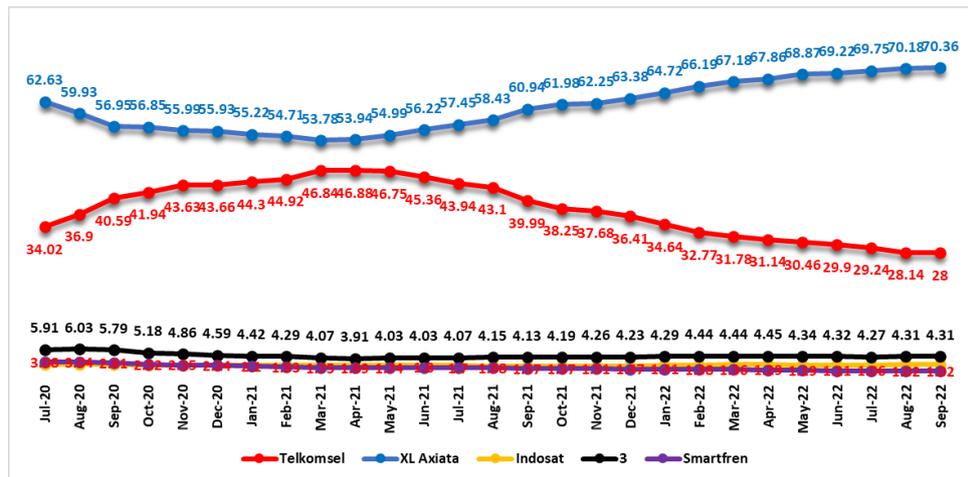


Gambar I.10 Pertumbuhan Pengguna Ponsel Pulau Bali dan Pulau Bali terhadap Pengguna Nasional

Sumber: Data yang telah diolah

Untuk lebih mendalami mengenal bagaimana sifat pengguna layanan jaringan bergerak selular di Lombok, penulis sudah melakukan wawancara atau *interview* sebagai studi pendahuluan ke pengguna di Lombok untuk mencari faktor yang mempengaruhi lambatnya pertumbuhan pengguna untuk dijadikan variabel dalam penelitian ini. Dari 2 sampel yang diperoleh pengguna dari operator XL dan Telkomsel, keduanya menyampaikan variabel yang sama, yakni yang utama adalah harga yang terjangkau, layanan jaringan yang stabil, pelayanan *after-sales* yang ramah. Dalam hal ini, penulis mencoba menanyakan juga terkait kesadaran produk yang digunakan adalah produk perusahaan milik negara atau asing, dalam hal ini ini Telkomsel sebagai citra perusahaan milik negara dan selain itu sebagai citra perusahaan milik asing, namun beberapa mengatakan ada yang peduli, dan sisanya lebih mementingkan 2 faktor harga dan layanan jaringan.

Lebih mendetail untuk melihat *market share* di Pulau Lombok sebagai parameter distribusi pengguna layanan jaringan bergerak selular di Pulau Lombok, penulis menggunakan data dari Aplikasi *FB Share* yang bersumber dari *Over the Top (OTT) Facebook* sebagai penyedia data *raw* dari pengguna ponsel yang menggunakan Aplikasi *Facebook*. Metodenya yang digunakan *Facebook* dalam hal ini adalah dengan mengambil data sampel ponsel pengguna yang terhubung ke operator selular sebagai jalur datanya. Data *FB Share* yang diambil dari tahun 2020 – 2022, dan ditemukan ditemukan fakta bahwa pengguna layanan jaringan bergerak selular didominasi oleh Operator XL dibandingkan operator lainnya di Pulau Lombok. Dari data ini, dapat disimpulkan bahwa Operator XL sebagai *market leader* di Pulau Lombok, diikuti oleh Telkomsel sebagai *runner-up*, dan terakhir berbagi pengguna antara IOH dan Smartfren.



Gambar I.11 *FB Share* Pulau Lombok

Sumber: Data yang telah diolah

Terkait harga, berdasarkan data *FB Share*, Operator Telkomsel sebenarnya telah melakukan skema strategi harga dengan program menawarkan harga paket data internet yang lebih murah dibandingkan kompetitornya di Januari 2020. Hal ini menyebabkan determinasi pengguna Operator XL bergeser ke Operator Telkomsel selama beberapa periode. Skema bisnis Operator Telkomsel ini dilakukan hingga Maret 2021 dengan mengganti produk lain yang lebih meningkatkan *revenue* perusahaan, dan hasilnya pola pengguna operator layanan jaringan bergerak selular di Lombok kembali didominasi ke Operator XL hingga saat ini. Fenomena ini sesuai dengan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Duncan (2013) yang menyatakan bahwasannya harga mempengaruhi jumlah pengguna di Afrika Selatan, jika harga yang diberikan terlalu tinggi dan tidak dapat dijangkau oleh pengguna. Sehingga dari penelitian terdahulu dan fakta di lapangan ini menjadi senada sesuai dengan hasil *interview* pada studi pendahuluan terkait harga.

Sesuai dengan hasil *interview* di mana pengguna Lombok lebih memperhatikan harga, penulis akan menjelaskan beberapa harga paket internet tiap operator di Pulau Lombok yang memiliki masa aktif 1 bulan. Dikutip dari sebuah artikel yang menampilkan harga paket Operator Telkomsel, terdiri dari 2 macam paket yakni di layanan prabayar dan

pascabayar. Paket Prabayar memiliki porsi terbesar dari total pengguna layanan jaringan bergerak selular dibandingkan paket pascabayar (Amani et al., 2015). Di layanan Prabayar, paket yang disediakan berfokus pada layanan paket data internet saja. Berbeda dengan layanan pascabayar, paket yang disediakan *bundling* antara paket data internet Indonesia, paket data roaming, paket telepon ke semua operator, dan SMS ke semua operator. Jika dibandingkan antara 2 macam paket Operator Telkomsel ini, paket layanan Prabayar memiliki harga lebih murah dibandingkan paket layanan pascabayar yang lebih lengkap secara *benefit*. 2 macam paket ini merupakan paket nasional yang berlaku di seluruh wilayah Indonesia, termasuk Pulau Lombok.

Berbicara tentang harga, dikutip dari *website* Operator Telkomsel, Telkomsel membagi menjadi 2 segmen layanan, yakni layanan Prabayar dan pascabayar. Untuk layanan Prabayar, paket yang ditawarkan lebih ke paket data internet dengan berbagai varian sesuai kebutuhan pengguna. Berbeda dengan layanan pascabayar, paket yang ditawarkan *bundling* dengan paket telepon dan SMS. Persamaan antara kedua segmen ini adalah semua paket sudah termasuk akses layanan akses internet ke OTT, sesuai dengan paket yang dipilih.

Paket	Harga	Internet	Internet Lokal	Youtime	Keuntungan
InternetMAX Lite 1 GB	Rp 14.900	0.5 GB	2 GB	0.5 GB	MusicMAX, GamesMAX
InternetMAX 7 GB	Rp 30.000	0.5 GB	4.5 GB	2 GB	MusicMAX, GamesMAX
InternetMAX 11 GB	Rp 42.000	1 GB	7 GB	3 GB	MusicMAX, GamesMAX
InternetMAX 16 GB	Rp 66.000	1.5 GB	8.5 GB	8 GB	MusicMAX, GamesMAX
InternetMAX 21 GB	Rp 30.000	0.5 GB	5.5 GB	2 GB	MusicMAX, GamesMAX
InternetMAX 26 GB	Rp 42.000	1 GB	10 GB	3 GB	MusicMAX, GamesMAX
InternetMAX 24 GB	Rp 66.000	1.5 GB	14.5 GB	8 GB	MusicMAX, GamesMAX
InternetMAX 31 GB	Rp 83.000	2 GB	23 GB	10 GB	MusicMAX, GamesMAX
InternetMAX 31 GB	Rp 115.000	3 GB	35 GB	13 GB	MusicMAX, GamesMAX
InternetMAX 10 GB	Rp 138.000	5 GB	50 GB	15 GB	MusicMAX, GamesMAX

Gambar I.12 Harga Paket Prabayar Operator Telkomsel di Pulau Lombok

2022

Sumber: [www.telkomsel.com](http://www.telkomsel.com)

Paket Halo 80K Rp 80.000	Paket Halo 100K Rp 100.000	Paket Halo 150K Rp 150.000	Paket Halo 225K Rp 225.000	Paket Halo 300K Rp 300.000	Paket Halo 500K Rp 550.000
INTERNET 10 GB	INTERNET 15 GB	INTERNET 30 GB	INTERNET 50 GB	INTERNET 70 GB	INTERNET 150 GB
ROAMING HALO 100 MB	ROAMING HALO 150 MB	ROAMING HALO 200 MB	ROAMING HALO 300 MB	ROAMING HALO 400 MB	ROAMING HALO 500 MB
TELEPON KE SEMUA OPERATOR 60 MENIT	TELEPON KE SEMUA OPERATOR 120 MENIT	TELEPON KE SEMUA OPERATOR 240 MENIT	TELEPON KE SEMUA OPERATOR 400 MENIT	TELEPON KE SEMUA OPERATOR 500 MENIT	TELEPON KE SEMUA OPERATOR 1000 MENIT
SMS KE SEMUA OPERATOR 100 SMS	SMS KE SEMUA OPERATOR 200 SMS	SMS KE SEMUA OPERATOR 400 SMS	SMS KE SEMUA OPERATOR 700 SMS	SMS KE SEMUA OPERATOR 1000 SMS	SMS KE SEMUA OPERATOR 2000 SMS
GamesMAX MusicMAX	GamesMAX MusicMAX	GamesMAX MusicMAX	GamesMAX MusicMAX	GamesMAX MusicMAX	GamesMAX MusicMAX

Gambar I.13 Harga Paket Pascabayar Operator Telkomsel di Pulau Lombok 2022

Sumber: www.telkomsel.com

Begitu juga dengan Operator XL di Pulau Lombok juga menyediakan berbagai kombinasi paket data internet sesuai dengan kebutuhan penggunaannya. Operator kompetitor juga membagi layanannya menjadi 2 segmen yakni prabayar dan pascabayar.

<b>2 GB</b> Kuota Utama 10 GB Tambahan Kuota Lokal hingga 19 GB Bonus Kuota Aplikasi 3 GB Nelp ke Semua Operator 30 hari <b>Rp42.627</b> Bonus Akses Vidio Platinum	<b>20 GB</b> Kuota Utama 10 GB Tambahan Kuota Lokal hingga 19 GB Bonus Kuota Aplikasi 3 GB Nelp ke Semua Operator 30 hari <b>Rp50.994</b> Bonus Akses Vidio Platinum	<b>8 GB</b> Kuota Utama 10 GB Tambahan Kuota Lokal hingga 19 GB Bonus Kuota Aplikasi 3 GB Nelp ke Semua Operator 30 hari <b>Rp33.811</b> Bonus Akses Vidio Platinum	<b>16 GB</b> Kuota Utama 10 GB Tambahan Kuota Lokal hingga 19 GB Bonus Kuota Aplikasi 3 GB Nelp ke Semua Operator 30 hari <b>Rp26.334</b> Bonus Akses Vidio Platinum	<b>9 GB</b> Kuota Utama 10 GB Tambahan Kuota Lokal hingga 19 GB Bonus Kuota Aplikasi 3 GB Nelp ke Semua Operator 30 hari <b>Rp81.784</b> Bonus Akses Vidio Platinum
<b>7 GB</b> Kuota Utama 10 GB Tambahan Kuota Lokal hingga 19 GB Bonus Kuota Aplikasi 3 GB Nelp ke Semua Operator 30 hari <b>Rp98.837</b> Bonus Akses Vidio Platinum	<b>5 GB</b> Kuota Utama 10 GB Tambahan Kuota Lokal hingga 19 GB Bonus Kuota Aplikasi 3 GB Nelp ke Semua Operator 30 hari <b>Rp98.537</b> Bonus Akses Vidio Platinum	<b>7 GB</b> Kuota Utama 10 GB Tambahan Kuota Lokal hingga 19 GB Bonus Kuota Aplikasi 3 GB Nelp ke Semua Operator 30 hari <b>Rp96.400</b> Bonus Akses Vidio Platinum	<b>3 GB</b> Kuota Utama 10 GB Tambahan Kuota Lokal hingga 19 GB Bonus Kuota Aplikasi 3 GB Nelp ke Semua Operator 30 hari <b>Rp87.874</b> Bonus Akses Vidio Platinum	<b>16 GB</b> Kuota Utama 10 GB Tambahan Kuota Lokal hingga 19 GB Bonus Kuota Aplikasi 3 GB Nelp ke Semua Operator 30 hari <b>Rp61.537</b> Bonus Akses Vidio Platinum

Gambar I.14 Harga Paket Prabayar Operator XL di Pulau Lombok 2022

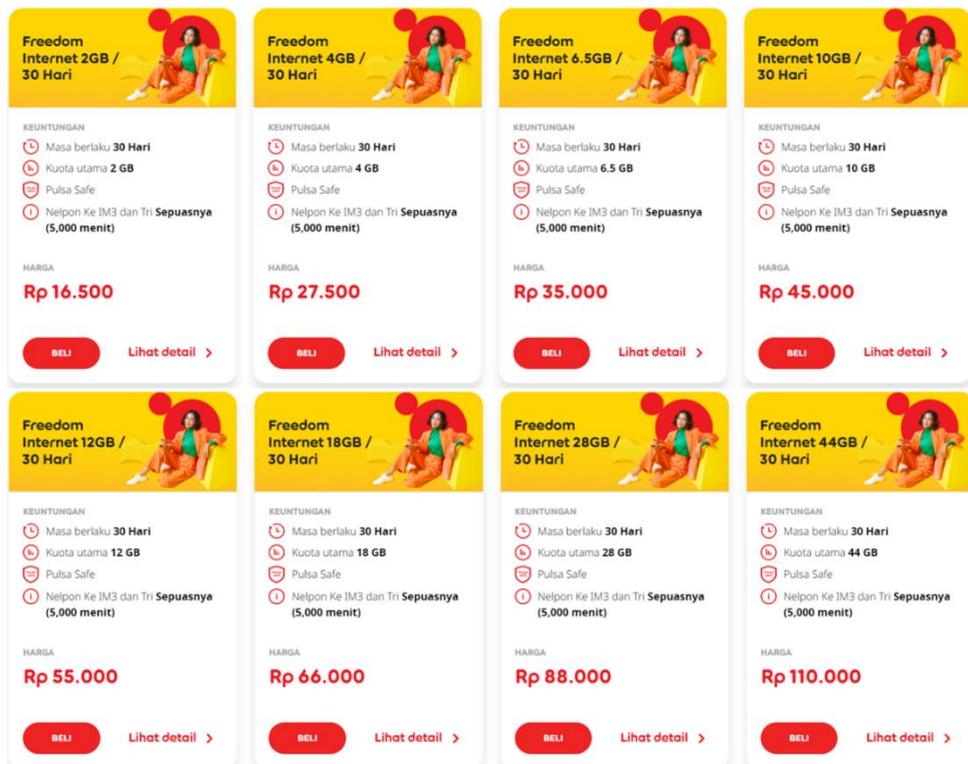
Sumber: www.xl.co.id

SILVER Rp80.000/bulan	GOLD Rp120.000/bulan	PLATINUM Rp200.000/bulan	DIAMOND Rp500.000/bulan	ULTIMA Rp900.000/bulan
<b>20 GB</b> Internet Unlimited Kuota Ageri Unlimited Help ke XL & AXIS 100 Menit Nelp ke semua operator Unlimited SMS ke semua operator PROMO: Dapatkan kuota 40GB/bln dengan menggunakan kartu kredit. Bonus Vidio Platinum 7 Hari	<b>Unlimited</b> Internet Unlimited Help ke XL & AXIS 150 Menit Nelp ke semua operator Unlimited SMS ke semua operator PROMO: Bonus Vidio Platinum 30 Hari	<b>Unlimited</b> Internet Unlimited Help ke XL & AXIS 250 Menit Nelp ke semua operator Unlimited SMS ke semua operator Cashback Roaming 3 Hari PROMO: Bonus Vidio Platinum 30 Hari	<b>Unlimited</b> Internet Unlimited Help ke XL & AXIS 350 Menit Nelp ke semua operator Unlimited SMS ke semua operator Cashback Roaming 7 Hari PROMO: Bonus Vidio Platinum 30 Hari	<b>Unlimited</b> Internet Unlimited Help ke XL & AXIS Unlimited SMS ke semua operator Unlimited SMS ke semua operator Cashback Roaming 30 Hari PROMO: Bonus Vidio Platinum 30 Hari

Gambar I.15 Harga Paket Pascabayar Operator XL di Pulau Lombok 2022

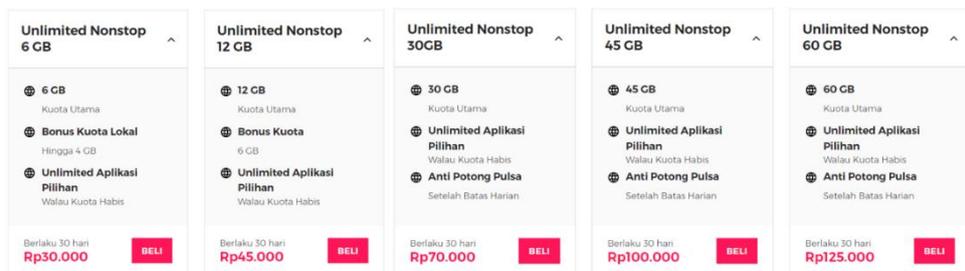
Sumber: www.prioritasforyou.xl.co.id

Kemudian berikut harga IOH dan Smartfren, yang masih minor namun juga memiliki *market*-nya sendiri di Pulau Lombok. Untuk operator Operator IOH hanya menyediakan paket prabayar saja, begitu juga dengan Operator Smartfren. Kedua operator ini sedang dalam tahap *startup* (permulaan) untuk merebut *market* layanan jaringan bergerak selular di Pulau Lombok.



Gambar I.16 Harga Paket Prabayar Operator IOH di Pulau Lombok 2022

Sumber: [www.indosatooredoo.com](http://www.indosatooredoo.com)



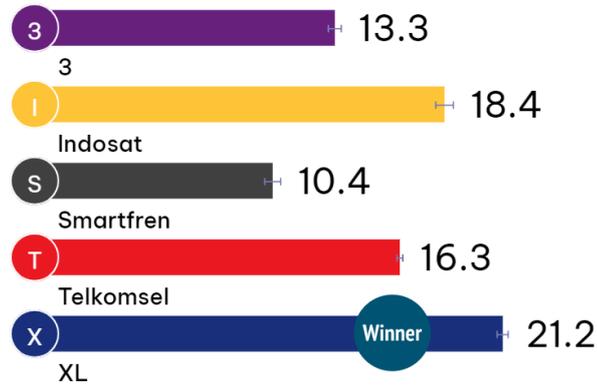
Gambar I.17 Harga Paket Prabayar Operator Smartfren di Pulau Lombok 2022

Sumber: [www.smartfren.com](http://www.smartfren.com)

Dari gambar dan penjelasan fenomena di atas, dapat disimpulkan bahwa secara harga, Operator Telkomsel menawarkan harga yang paling mahal dibandingkan operator kompetitor-kompetitornya di Pulau Lombok. Namun kelebihan yang diberikan oleh Operator Telkomsel adalah akses *bundling* paket data ke beberapa OTT sesuai dengan kebutuhan pengguna. Kemudian diikuti oleh Operator XL dan sisanya operator lainnya sebagai pemain baru di Pulau Lombok.

Jika dikomparasi berdasarkan kualitas jaringan dalam bentuk pengalaman pengguna (*user experience*) sebagai acuan kualitas jaringan, penulis menggunakan data laporan Juli 2022 di wilayah Nusa Tenggara yang dirilis oleh *Open Signal*. *Open Signal* merupakan *platform* independen yang bergerak sebagai pemberi layanan *speedtest* internet semua operator, yang kemudian hasil *speedtest* tersebut dijadikan acuan kualitas dari operator penyedia layanan internet yang digunakan oleh pengguna. *Open Signal* mengambil 5 parameter dalam pengalaman pengguna, parameter ini adalah *Download Experience* (pengalaman kecepatan unduhan), *Upload Experience* (pengalaman kecepatan unggahan), *Voice Experience* (pengalaman aplikasi suara/telepon), *Video Experience* (pengalaman *streaming* video), dan *Game Experience* (pengalaman bermain game) (Khatri, 2022). Operator sampel yang diambil oleh *Open Signal* adalah 3 (HCPT), Indosat, Smartfren, Telkomsel, dan XL.

Pengalaman Kecepatan Unduhan  
di Lesser Sunda Islands  
dalam Mbps

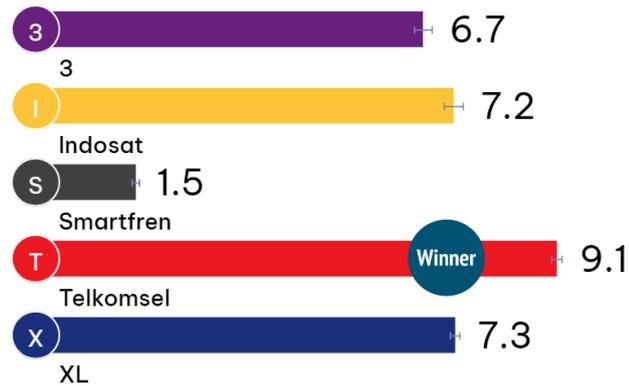


Laporan Pengalaman Jaringan Seluler | Juli 2022 | © Opensignal Limited

Gambar I.18 Laporan Open Signal *Download Experience*

Sumber: [www.opensignal.com](http://www.opensignal.com)

Pengalaman Kecepatan Unggahan  
di Lesser Sunda Islands  
dalam Mbps



Laporan Pengalaman Jaringan Seluler | Juli 2022 | © Opensignal Limited

Gambar I.19 Laporan Open Signal *Upload Experience*

Sumber: [www.opensignal.com](http://www.opensignal.com)

Pengalaman Aplikasi Suara  
di Lesser Sunda Islands  
dalam 0-100 poin

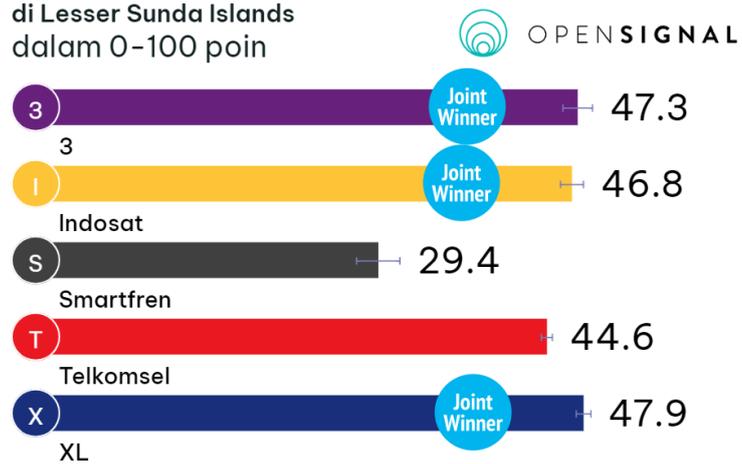


Laporan Pengalaman Jaringan Seluler | Juli 2022 | © Opensignal Limited

Gambar I.20 Laporan Open Signal *Voice Experience*

Sumber: [www.opensignal.com](http://www.opensignal.com)

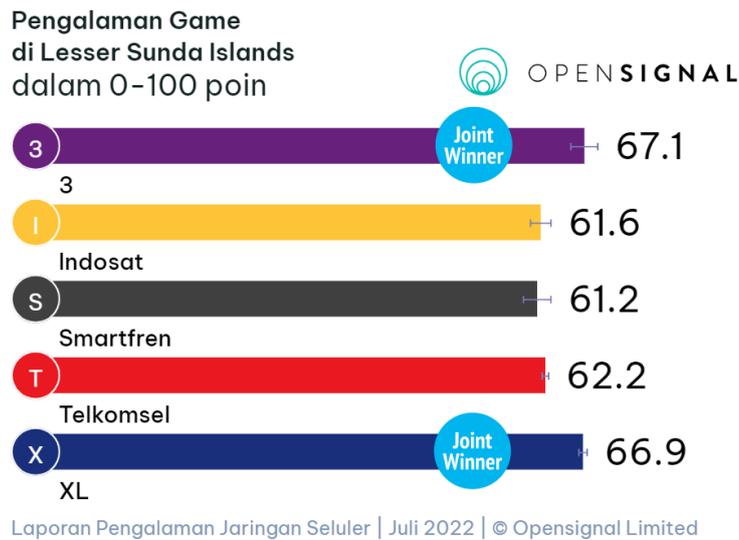
Pengalaman Video  
di Lesser Sunda Islands  
dalam 0-100 poin



Laporan Pengalaman Jaringan Seluler | Juli 2022 | © Opensignal Limited

Gambar I.21 Laporan Open Signal *Video Experience*

Sumber: [www.opensignal.com](http://www.opensignal.com)



Gambar I.22 Laporan Open Signal *Game Experience*

Sumber: [www.opensignal.com](http://www.opensignal.com)

Dari laporan *Open Signal 2022* ini disimpulkan bahwasannya Operator XL memenangkan 4 parameter *Game Experience*, *Voice Experience*, *Video Experience*, dan *Download Experience* baik sebagai *winner* (pemenang) atau *join winner* (menang bersama operator lain). Sedangkan untuk parameter *Upload Experience* hanya dimenangkan oleh Operator Telkomsel. Fenomena ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Phokeer et al. (2016) yang menyatakan bahwasannya kualitas jaringan mempengaruhi jumlah pengguna, sesuai dengan jangkauan jaringan yang diberikan. Sehingga dari penelitian terdahulu dan fakta di lapangan ini menjadi senada sesuai dengan hasil *interview* pada studi pendahuluan terkait kualitas jaringan.

Kemudian untuk 2 variabel sisanya, yakni terkait kualitas layanan dan citra perusahaan juga sesuai dengan *interview* pengguna di Pulau Lombok. Ini dibuktikan berdasarkan penelitian sebelumnya oleh Phokeer et al. (2016) terkait kualitas layanan yang menyatakan bahwasannya kualitas layanan mempengaruhi jumlah pengguna, jika kualitas layanan yang diberikan baik dan sesuai dengan ekspektasi pengguna. Kemudian penelitian sebelumnya oleh Haro et al. (2020) terkait citra perusahaan yang menyatakan bahwasannya citra perusahaan mempengaruhi jumlah

pengguna, jika pengguna merasa yakin dan nyaman dengan produk yang memiliki citra baik sesuai persepsi pengguna dengan studi kasus Samsung. Sehingga penelitian terdahulu dan fakta di lapangan ini menjadi senada sesuai dengan hasil *interview* pada studi pendahuluan terkait variabel kualitas layanan dan citra perusahaan.

Dari penjelasan-penjelasan di atas, kesimpulannya dari 2 data tentang harga paket data dan data *Open Signal* yang disajikan sebelumnya, ini menjadi relevan bahwa Operator XL menjadi pilihan pertama di Pulau Lombok karena harga yang lebih terjangkau, namun memberikan layanan yang lebih baik berdasarkan data *Open Signal*. Kemudian Operator Telkomsel sebagai pilihan kedua dengan pertimbangan Operator Telkomsel telah dikenal oleh pengguna sebagai *market leader* secara nasional dan milik Indonesia. Sedangkan operator lainnya sebagai pemain baru yang menawarkan harga murah untuk menarik minat pengguna eksisting yang telah menggunakan layanan ponsel dan yang belum menggunakan layanan ponsel.

Dari variabel-variabel di atas yang telah dijelaskan, penulis menemukan bahwasannya harga, kualitas jaringan, kualitas layanan, citra perusahaan memiliki hubungan dengan pertumbuhan pengguna di Pulau Lombok. Sesuai dengan hasil *interview* studi pendahuluan di lapangan, dengan kesimpulan masyarakat Lombok suka dengan harga paket yang murah namun juga memiliki kualitas jaringan yang sesuai ekspektasi dan didukung juga kualitas layanan yang memuaskan dengan citra perusahaan yang dipercaya pengguna menjadi valid. Hal ini tentunya bisa menjadi tantangan tersendiri bagi para operator layanan jaringan bergerak selular untuk bisa memberikan harga produk yang bersaing, namun tetap menjaga kualitas jaringan dan kualitas layanan untuk mempertahankan posisi pertumbuhan penggunanya.

Berdasarkan fenomena di atas, penulis tertarik untuk meneliti penyebab lambatnya pertumbuhan pengguna layanan jaringan bergerak selular di Pulau Lombok dengan melihat pengaruh dari harga, kualitas

jaringan, kualitas layanan, dan citra perusahaan di Pulau Lombok. Sehingga judul yang penulis angkat ini adalah “Kajian Permasalahan Pertumbuhan Pengguna pada Industri Layanan Jaringan Bergerak Selular di Pulau Lombok”.

### **1.3. Perumusan Masalah**

Perkembangan industri telekomunikasi terutama di bidang layanan jaringan bergerak selular berkembang sangat pesat diikuti dengan kebutuhan pengguna. Berdasarkan data rata-rata pengguna di Lombok, dari tahun ke tahun jumlah pengguna ponsel semakin bertambah, meski masih di bawah rata-rata nasional. Hal ini juga lurus dengan kenaikan pertambahan jumlah penduduk di wilayah Lombok.

Namun tantangan untuk memenuhi ekspektasi pengguna dari operator layanan jaringan bergerak selular di Pulau Lombok menjadi kunci penting dalam mempertahankan pertumbuhan pengguna. Semua operator harus berlomba-lomba merebut *market* di Pulau Lombok, baik XL, Telkomsel, IOH, hingga Smartfren. Ditambah lagi ditemukan adanya perlambatan pertumbuhan pengguna yang berpengaruh terhadap pertumbuhan industri layanan jaringan bergerak selular di Pulau Lombok. Dalam penelitian ini diangkat 5 variabel, yakni harga, kualitas jaringan, kualitas layanan, dan citra perusahaan sebagai variabel bebas (*independen*), untuk dicari tahu seberapa besar pengaruhnya terhadap variabel terikat (*dependen*), yakni pertumbuhan pengguna, sesuai dengan sudut pandang industri layanan jaringan bergerak selular di Pulau Lombok. Mengingat *market* layanan jaringan bergerak selular juga masih memiliki potensi yang besar bagi para pemain di operator selular di Pulau Lombok.

Berdasarkan fenomena yang telah penulis temukan di atas, maka pertanyaan yang diajukan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana harga, kualitas jaringan, kualitas layanan, citra perusahaan, dan pertumbuhan pengguna pada industri layanan jaringan bergerak selular di Pulau Lombok?

2. Bagaimana pengaruh harga, kualitas jaringan, kualitas layanan, dan citra perusahaan terhadap pertumbuhan pengguna (secara parsial dan simultan) pada industri layanan jaringan bergerak selular di Pulau Lombok?

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas, maka didapatkan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Mengetahui hasil penelitian terhadap responden pengguna dan representatif operator tentang faktor harga, kualitas jaringan, kualitas layanan, citra perusahaan, dan pertumbuhan pengguna pada industri layanan jaringan bergerak selular di Pulau Lombok
2. Mengetahui hasil penelitian terhadap responden pengguna dan representatif operator tentang pengaruh harga, kualitas jaringan, kualitas layanan, citra perusahaan terhadap pertumbuhan pengguna pada industri layanan jaringan bergerak selular di Pulau Lombok

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

- 1) Manfaat bagi untuk akademik:
  - a) Penelitian teori pertumbuhan pengguna layanan jaringan bergerak selular dengan dibandingkan praktis perusahaan operator jaringan bergerak selular Indonesia.
  - b) Menambah referensi teori pertumbuhan pengguna pada industri telekomunikasi selular di Pulau Lombok.
- 2) Manfaat bagi operator layanan jaringan bergerak selular:
  - a) Memberikan masukan data dan analisis bagi operator di industri layanan jaringan bergerak selular terkait yang diharapkan oleh pengguna di Pulau Lombok
  - b) Memberi saran dan masukan untuk dijadikan langkah-langkah untuk menyusun strategi dan meningkatkan *market* operator di industri layanan jaringan bergerak selular di Pulau Lombok.

3) Manfaat bagi pengguna:

Memberikan audiensi untuk memperoleh informasi tentang kebutuhan dari pengguna terkait ekspektasinya terhadap operator di industri layanan jaringan bergerak selular di Pulau Lombok

#### **1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian ini, maka disusunlah suatu sistematika penulisan sebagai berikut:

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas tentang gambaran objek penelitian, latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan tugas akhir.

##### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas mengenai teori-teori yang berkaitan dengan penelitian dari umum ke khusus yang mendukung solusi permasalahan, disertai beberapa referensi penelitian-penelitian terdahulu dan dilanjutkan dengan kerangka pemikiran penelitian serta hipotesis penelitian.

##### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang pembahasan mengenai jenis penelitian yang dibuat, meliputi: jenis penelitian, variabel operasional penelitian, populasi dan sampel tahap penelitian, teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, serta teknik analisis data.

##### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang hasil penelitian, di mana bagian pertama menyajikan hasil penelitian dan bagian kedua menyajikan pembahasan atau analisis terhadap hasil penelitian.

##### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini memuat kesimpulan dari hasil penelitian dan beberapa saran, yang nantinya dapat bermanfaat dalam pengembangan tesis selanjutnya.