

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sebagai makhluk sosial, salah satu kebutuhan manusia adalah berkomunikasi. Komunikasi antar manusia yang pada awalnya hanya dapat dilakukan secara langsung, kini dapat dilakukan dari jarak jauh dengan bantuan teknologi telekomunikasi. Teknologi telekomunikasi juga memengaruhi pola hidup manusia sehingga membuat manusia menjadi lebih sering berkomunikasi dengan sesama melalui telekomunikasi. Seiring dengan kemajuan zaman, teknologi telekomunikasi tidak hanya memerlukan perangkat keras yang canggih, tetapi juga harus ditunjang dengan jaringan atau perangkat lunak yang memadai sehingga teknologi telekomunikasi tersebut dapat berjalan secara sinergis.

Perjalanan telekomunikasi di Indonesia dimulai dengan hadirnya NMT (Nordic Mobile Phone) dengan sistem analog yang dikembangkan oleh *The Telecommunication Administration of Sweden, Norway, Finland, and Denmark*. Setahun berselang, teknologi bergeser ke NMT Modifikasi dengan sistem AMPS (*Advance Mobile Phone System*), dimana ada empat operator di Indonesia yang menggunakan sistem ini, yaitu PT Rajasa Hazanah Perkasa, PT Elektrindo Nusantara, PT Centralindo Telekomindo, dan PT Panca Sakti.¹

¹<http://www.usni.ac.id/showdetail.php?mod=art&id=Mengintip%20Sejarah%20Perjalanan%20Telekomunikasi%20di%20Indonesia> (diakses pada tanggal 30 April 2016)

Tahun 1993, industri GSM (*Global Sistem for Mobile Communication*) mulai berkembang di Indonesia, ditandai dengan proyek percontohan seluler digital PT Telkom di pulau Batam dan Bintan. Hingga tahun 1999, terdapat 2,5 juta pelanggan seluler di Indonesia dan sampai akhir tahun 2011, menurut ATSI (Asosiasi Telepon Seluler Indonesia), pengguna layanan seluler di Indonesia telah mencapai 240 juta lebih.²

Seiring dengan bertambahnya kebutuhan manusia akan telekomunikasi maka dibutuhkan pula layanan jasa yang dapat mempermudah manusia dalam melakukan kegiatan telekomunikasi. Di Indonesia operator GSM yang pertama kali beroperasi menggunakan SIM Card adalah PT Satelit Palapa Indonesia (Satelindo), disusul oleh Telkomsel yang didirikan oleh PT Telkom dan PT Excelcomindo Pratama.

Sejak didirikan pada tahun 1995, Telkomsel terus berinovasi untuk menjadi perusahaan penyedia layanan jasa telekomunikasi nomor satu di Indonesia. Dimulai dari diluncurkannya kartuHALO pascabayar pada tahun 1995, lalu dilanjutkan dengan menghadirkan layanan telekomunikasi selular ke seluruh propinsi di Indonesia pada tahun 1996.³

Telkomsel juga merupakan perusahaan penyedia layanan telekomunikasi pertama yang memperkenalkan layanan prabayar berupa produk bernama simPATI pada tahun 1997, yang mengantarkan perusahaan itu menjadi pemimpin Industri selular di Indonesia pada tahun 1998. Telkomsel tidak pernah berhenti berinovasi untuk memuaskan konsumen dan

² <http://www.telkomsel.com/history--milestones> (diakses pada tanggal 30 April 2016)

³ _____ (diakses pada tanggal 30 April 2016)

sering kali menjadi pionir dalam melakukan gebrakan-gebrakan dalam bidang telekomunikasi Indonesia seperti meluncurkan layanan Mobile Banking pertama di Indonesia, pertama yang memperkenalkan layanan roaming internasional prabayar, pertama yang meluncurkan layanan nada sambung pribadi, pertama yang meluncurkan layanan 3G yang dilanjutkan dengan memperkenalkan *push email*, TELKOMSELFlash dan HSDPA (*High Speed Downlink Packet Access*), pertama di Indonesia yang meluncurkan 4G LTE (*Long Term Evolution*), serta meluncurkan T-Cash (Telkomsel Cash), yaitu layanan uang digital melalui telepon selular pertama di Indonesia dan memperkenalkan *Tap Izy*, sistem pembayaran dengan menggunakan telepon selular sebagai *e-wallet* pertama di Indonesia.

Selain mencari keuntungan, Telkomsel juga berusaha menghubungkan seluruh bagian Republik Indonesia dengan menggelar Program Desa Berdering, menjadikan Telkomsel satu-satunya operator selular yang menyediakan akses telekomunikasi di lebih dari 25.000 desa terpencil dan daerah perbatasan. Serta mengembangkan potensi anak-anak bangsa dengan meluncurkan *Digital Creative Indonesia*, yang merupakan sebuah program yang bertujuan untuk menggerakkan industri kreatif digital di tanah air.

Pada tahun 2012 Telkomsel dinobatkan menjadi operator terbesar di Indonesia dan terbesar ke-6 di dunia dengan 125 juta pelanggan. Jumlah tersebut terbilang cukup fantastis. Ada banyak cara bagi Telkomsel untuk mempertahankan atau meningkatkan angka tersebut, salah satunya adalah dengan selalu berusaha mengikuti perkembangan zaman dan trend yang

sedang terjadi di dunia dengan mengedepankan kepuasan pelanggan sesuai dengan salah satu misinya yaitu, “Memberikan layanan dan solusi *mobile digital* yang melebihi ekspektasi pelanggan”.

Pertanyaannya, apakah pengguna produk provider Telkomsel yang berjumlah fantastis itu merasa puas? Adakah hubungan antara keputusan pembelian dengan kepuasan pelanggan? Seberapa besarkah pengaruh tersebut? Untuk mengetahui jawaban dari permasalahan di atas, peneliti akan melakukan penelitian berjudul: **Pengaruh Keputusan Pembelian Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Provider PT Telkomsel (Survei: Mahasiswa Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta).**

B. Perumusan Masalah

Dari latar belakang dan identifikasi masalah di atas, dapat dirumuskan sebuah masalah: Apakah ada hubungan antara keputusan pembelian (*purchasing decision*) dengan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) produk provider Telkomsel?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah, tujuan penulisan Karya Ilmiah ini adalah untuk mengetahui hubungan keputusan pembelian (*purchasing decision*) dengan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) produk provider Telkomsel.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak yang terkait.

a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi tambahan atas apa sajakah faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian (*purchasing decision*)

b. Bagi Akademisi

Dapat dijadikan sebagai referensi dalam melakukan penelitian dengan permasalahan yang terkait variabel yang dibahas dalam penelitian ini, serta membantu bagi para akademisi dalam melakukan penelitian selanjutnya.

c. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi peneliti sendiri untuk menambah wawasan dan pengetahuan sebagai implementasi ilmu yang didapat oleh peneliti menuntut ilmu di perkuliahan.