BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan dan kemajuan jaman, media komunikasi yang tersedia pun semakin banyak dan semakin canggih. Salah satu media komunikasi yang terus berkembang dan semakin canggih adalah telepon. Telepon adalah alat komunikasi yang memungkinkan seseorang dapat berbicara langsung dengan orang lain walaupun terpisah oleh jarak yang sangat jauh. Saat ini perkembangan telepon sudah sampai pada tingkat pemakaian telepon tanpa kabel / telepon seluler (*hand phone*).

Dalam pengoperasian telepon seluler diperlukan suatu jasa penyelenggara telekomunikasi atau operator. Operator inilah yang nantinya menyediakan jasa dengan sistem yang dimilikinya sehingga penggunaan telepon seluler bisa berfungsi. Operator ini biasanya menyediakan kartu perdana dan *voucher* isi ulang, sebagai tanda berlangganan sekaligus sebagai nomor identitas dari pemakainya. Di dalam kartu ini selain nomor identitas yang nantinya dipakai sebagai nomor telepon, pemakai juga mendapatkan pulsa sebagai pengganti biaya yang akan digunakan untuk berkomunikasi.

PT Indosat adalah suatu perusahaan penyelenggara jalur telekomunikasi dan multimedia terbesar kedua di Indonesia untuk jasa seluler. Salah satu produk dari PT Indosat adalah IM3 (*Indosat Multimedia Mobile*) yang terkenal sebagai operator seluler yang paling banyak digunakan di segmen

anak muda. *Positioning* yang ingin dihasilkan oleh PT Indosat adalah anak muda yang tidak lengkap jika tidak menggunakan IM3. PT Indosat menyadari bahwa pasar anak muda merupakan pasar yang dinamis. Oleh karena itu, PT Indosat pun harus adaptif terhadap perubahan. Layanan yang ditawarkan IM3 harus bisa menjawab kebutuhan para pelanggannya. Mulai dari tarif yang super murah sampai fitur-fiturnya yang terkesan “Anak Muda banget”. Pada kenyataannya bukan hanya IM3 yang menawarkan tarif yang super murah dengan fitur-fitur yang lengkap, para operator seluler lainnya seperti Three, Axis dan XL memiliki tarif yang sama murah atau bahkan lebih murah dari IM3 dengan fitur-fitur yang tidak kalah bagus. Berikut ini adalah data mengenai tarif komunikasi operator seluler GSM (*Global System for Mobile Communication*) yang ada di Indonesia:

Tabel 1.1
Perbandingan Tarif antar Operator Seluler GSM

Operator	Tarif Telepon		Tarif Sms	
	Sesama	Antar Operator	Sesama	Antar Operator
AXIS	Rp 300/menit	Rp 300/menit	Rp 100	Rp 100
Three	Rp 150/menit	Rp 399/menit	Rp 0	Rp 100
As	Rp 20/detik	Rp 30/detik	Rp 88	Rp 149
Matrix	Rp 160/15 detik	Rp 185/15 detik	Rp 100	Rp 150
IM3	Rp 15/detik	Rp 15/detik	Rp 125	Rp 125
XL	Rp 10/detik	Rp 20/detik	Rp 125	Rp 150
Mentari	Rp 700/30 detik	Rp 700/30 detik	Rp 99	Rp 149
Simpati	Rp 180/detik	Rp 900/30 detik	Rp 150	Rp 150

*syarat dan ketentuan berlaku

Sumber: Data diolah peneliti

Tabel 1.2
Fitur-fitur

IM3	XL	Three(3)	Axis
Ce eS an	PIN dan PUK	Voice Call	GPRS (3G)
SMS	Call Waiting	Video Call	Voice Portal
i-ring	Data/Fax	SMS	Voice Call
I-say	CLIP, CLIR	MMS	Video Call
i-sms warna	Call Forwarding	GPRS	SMS
Transfer Pulsa	Multi Party Calling	Call Waiting	MMS
International Roaming	SLI	Call Forward	RBT
Poin plus plus	SMS	Call Holding	Call Forward
Indosat 3G	VoiceMail Plus	Kotak Suara	Conference Call
i-menu	Voice SMS	Conference Call	Call Waiting
GPRS	GPRS	CLIP, CLIR	
Pay for me	Hubungi Aku	Missed Call Alert	
MMS	Bagi Pulsa	Notify Me	
SMS 800	M-Banking	Call Barring	
Call Waiting	MMS	Jelajah Internasional	
Call Baring		Cek Status Kredit	
CLIR		Transfer Kredit	
Conference Call		Proses Transfer Kredit	
Voice Mail		3Care	
Cek Saldo			
Cek Bonus			

Sumber: Data diolah peneliti

Data diatas menunjukkan bahwa salah satu operator seluler yaitu Indosat dengan merek dagang IM3 memiliki fitur-fitur lengkap dan tarif yang mampu bersaing dipasar dengan para operator lain. Tarif yang murah dan fitur canggih yang lengkap tak menjadikan IM3 selalu mampu memuaskan hati para pelanggannya. Hal ini terbukti dengan menurunnya tingkat kepuasan

konsumen kartu perdana IM3. Berikut adalah data yang menunjukkan indeks kepuasan pelanggan dari tujuh operator di Indonesia:

Tabel 1.3
Indeks Kepuasan Konsumen Operator Seluler

Peringkat 2010	Merek	Peringkat 2009	Index				TSS
			QSS	VSS	PBS	ES	
1	Simpati	1	4,506	4,308	4,456	4,194	4,366
2	XL Prabayar	3	4,145	4,013	4,127	3,850	4,033
3	IM3	2	4,102	4,030	4,059	3,842	4,007
4	Kartu AS	5	4,108	3,981	4,051	3,849	3,997
5	Mentari	4	4,081	3,983	4,022	3,807	3,972
6	Three "3"	7	3,824	3,612	3,713	3,557	3,678
7	Axis	8	3,860	3,657	3,722	3,434	3,667

Sumber: Majalah SWA, 21/XXVI/4-13 Oktober 2010

Indeks kepuasan berdasarkan 5 parameter (SWA, 21/XXVI/4-13 Oktober 2010), yaitu:

1. TSS (*Total Satisfaction Score*)

Merupakan nilai akhir kepuasan pelanggan

2. QSS (*Quality Satisfaction Score*)

Merupakan kepuasan terhadap produk atau pelayanan

3. VSS (*Value Satisfaction Score*)

Merupakan kepuasan terhadap harga berdasarkan kualitas yang diterima

4. PBS (*Perceived Best Score*)

Merupakan persepsi tingkat perbaikan merek yang digunakan secara keseluruhan baik kualitas produk / pelayanan, harga dan lain-lain.

5. ES (*Expectation Score*)

Merupakan ekspektasi terhadap merek

Menurut data indeks kepuasan konsumen pada operator seluler yang berasal dari majalah SWA pada Oktober 2010, pada tahun 2009 tingkat kepuasan konsumen pada kartu perdana IM3 menduduki peringkat kedua dan pada tahun 2010 mengalami penurunan menjadi peringkat ketiga. Fenomena penurunan tingkat kepuasan konsumen pada kartu perdana IM3 diindikasikan karena kualitas produk yang kurang baik dikarenakan sinyal IM3 yang buruk dan persaingan tarif yang semakin ketat antar operator seluler.

Kualitas produk IM3 sering dikeluhkan pelanggan karena kualitas jaringan yang buruk. Hal ini tentunya berbanding terbalik dengan moto yang dibuat oleh PT Indosat sendiri yaitu “Sinyal Kuat Indosat” karena pada kenyataannya memang sinyal PT Indosat dan terutama IM3 bisa dibilang sangat buruk dibanding para pesaingnya. Sinyal IM3 terkadang hilang pada saat musim hujan dan terutama pada saat Hari Raya Lebaran dimana aktivitas seluruh operator seluler sangat padat. Keluhan kedua yaitu mengenai pengisian voucher fisik yang bermasalah sehingga nominal pulsa tidak bisa masuk. Keluhan-keluhan seperti ini sangat mempengaruhi tingkat kualitas produk yang dapat berdampak pada kepuasan pelanggan serta akan memberikan dampak negatif bagi perusahaan.

Banyaknya operator seluler membuat persaingan semakin ketat. Salah satu cara yang mereka ambil dalam mempertahankan konsumen dan menarik konsumen baru untuk menggunakan produknya yaitu dengan menurunkan tarif dan menawarkan kartu perdana dengan harga yang murah serta memiliki kualitas produk yang jauh lebih baik. Hal ini memungkinkan konsumen IM3 untuk beralih ke operator lain dikarenakan kualitas jaringan yang buruk. Oleh karena itu, IM3

harus berusaha untuk mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. IM3 harus meningkatkan inovasi dan peka terhadap perubahan dan keinginan pasar, sehingga mampu memberikan tingkat kepuasan yang memenuhi harapan para pelanggan dan konsumen. IM3 juga harus dapat mengantisipasi ancaman yang timbul dari para pesaing untuk menghadapi tantangan yang ada,

IM3 harus memiliki kemampuan dalam mempertahankan pelanggan dengan menghasilkan produk yang sesuai dengan keinginan pelanggan atau konsumen. pada umumnya pelanggan atau konsumenlah yang memutuskan untuk melakukan pembelian terhadap produk yang disukai dan memiliki kualitas yang baik dengan harga yang sesuai dengan kemampuan konsumen atau pelanggan. Dari uraian diatas dapat ditarik suatu hubungan antara kualitas produk dan harga dengan kepuasan pelanggan yakni kualitas produk dan harga mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat diperoleh jika produsen mampu menghasilkan produk yang berkualitas tinggi namun dengan harga yang sesuai dengan kemampuan pelanggan atau konsumen.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang **“Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kartu Perdana (Survei Pada Pengguna Kartu Perdana IM3 Di SMA Negeri 99, Jakarta Timur)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat diambil perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana deskripsi mengenai kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan?
3. Apakah terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan?
4. Apakah kualitas produk dan harga secara simultan (bersama-sama) berpengaruh kepada kepuasan pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah untuk menemukan, mengembangkan dan untk menguji kebenaran suatu pengetahuan. Dengan demikian, penelitian ini merupakan suatu kegiatan untuk memperoleh informasi tentang kepuasan pelanggan pada kartu perdana IM3. Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagi berikut:

1. Untuk mengetahui deskripsi kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan kartu perdana IM3 di SMA Negeri 99 Jakarta Timur.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan kartu perdana IM3 di SMA Negeri 99 Jakarta Timur.

3. Untuk menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan kartu perdana IM3 di SMA Negeri 99 Jakarta Timur.
4. Untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan harga secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen kartu perdana IM3 di SMA Negeri 99 Jakarta Timur.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu penelitian dalam bidang Manajemen Pemasaran khususnya yang berkaitan dengan kepuasan konsumen.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Sekolah Menengah Atas

Memberikan informasi mengenai pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan.

b. Bagi Perusahaan

Sebagai sumbangan pemikiran dan bahan pertimbangan perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui variabel kualitas produk dan harga.