

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Komunikasi adalah salah satu kebutuhan manusia sebagai makhluk sosial. Pada awalnya manusia berkomunikasi secara langsung, kini dapat dilakukan secara tidak langsung dari jarak jauh dengan bantuan teknologi telekomunikasi. Teknologi telekomunikasi juga mempengaruhi pola hidup manusia melakukan rutinitas berkomunikasi dengan sesama melalui telekomunikasi.

Seiring dengan kemajuan zaman kebutuhan akan teknologi komunikasi sudah tergolong dalam kategori kebutuhan dasar manusia khususnya di Indonesia. Penggunaan internet yang telah menyebar ke pelosok daerah membuat masyarakat lebih konsumtif dalam menggunakan data internet. Namun di Indonesia sendiri masih memiliki masalah dengan jaringan yang tidak stabil dan membuat masyarakat merasa tidak puas dengan jaringan tersebut. Provider Indosat Ooredoo yang salah satunya perusahaan besar telekomunikasi memiliki masalah jaringan yang tidak stabil hal itu terlihat dalam akun twitter resmi pelanggan Indosat Ooredoo @IndosatCare. Terdapat komentar pelanggan yang menjelaskan bahwa jaringan Indosat Ooredoo bermasalah, dari mulai jaringan tidak stabil, sinyalnya susah kadang muncul kadang tidak, dan jaringan no service.



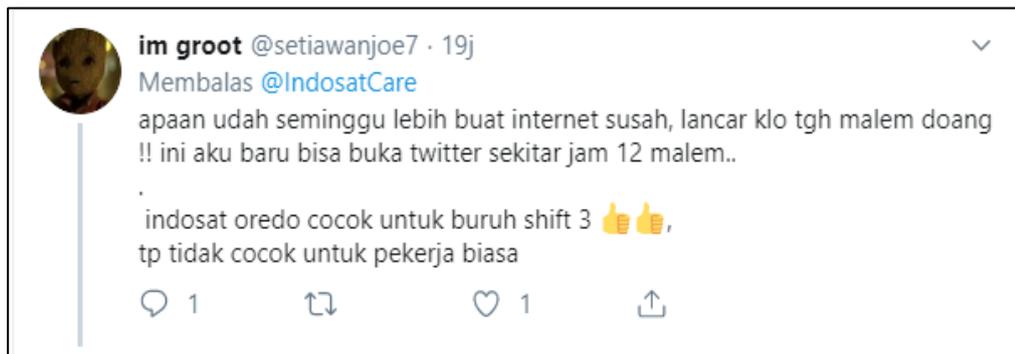
**Gambar I. 1**  
**Keluhan dari Billie Mc Collin**

Sumber: [https://twitter.com/billie\\_collin/status/1162735741207633921](https://twitter.com/billie_collin/status/1162735741207633921)



**Gambar I. 2**  
**Keluhan dari Fatihmuzayin**

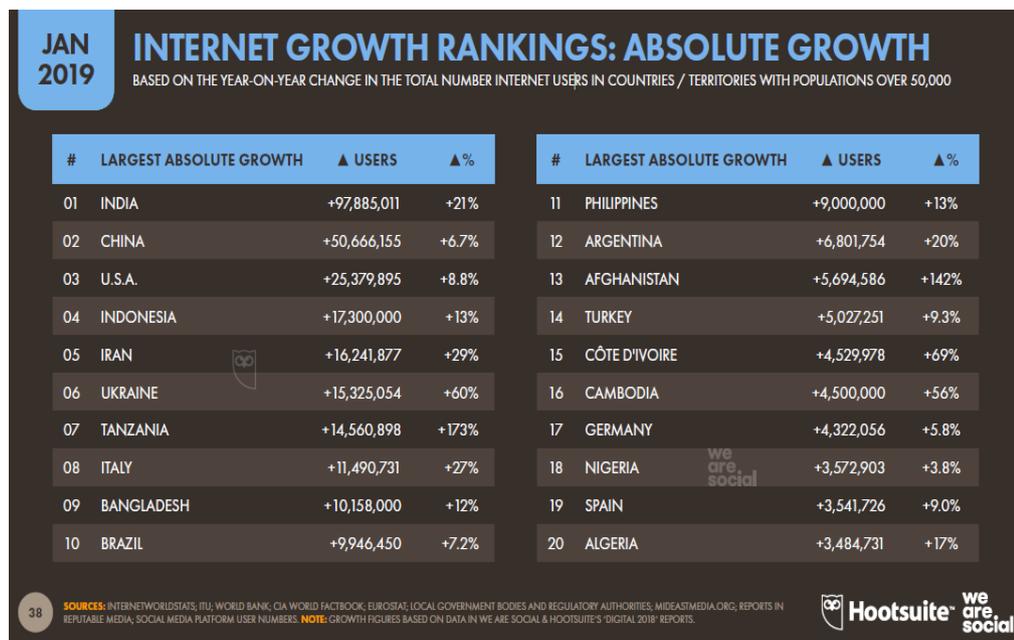
Sumber: <https://twitter.com/fatihmuzayin/status/1162723340877848576>



**Gambar I. 3**  
**Keluhan dari Setiawan**

Sumber: <https://twitter.com/setiawanjoe7/status/1162780002066153472>

Menurut lembaga survei *We Are Social* dan *Hootsuite* negara Indonesia menempati urutan ke-4 dari ke-20 negara yang terdapat pada Gambar I. 4 dalam kategori *Internet Growth Rankings: Absolute Growth* dengan pengguna internet sebanyak 17.300.000 hal tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat akan penggunaan internet di Indonesia merupakan salah satu faktor untuk melakukan kegiatan komunikasi tanpa harus tatap muka dan memberikan kemudahan untuk mengakses informasi tanpa batas ruang dan waktu. (Wearesocial.com, 2019)



**Gambar I. 4**  
*Internet Growth Rankings: Absolute Growth*

*Sumber: (Kemp, <https://wearesocial.com/blog/2019/01/digital-2019-global-internet-use-accelerates>, 2019)*

Indosat Ooredoo operator seluler yang memiliki pangsa pasar yang besar jika di bandingkan dengan pebisnis yang ada. Berdasarkan Gambar I. 5 Indosat Ooredoo telah memiliki pelanggan sebanyak 110 juta yang belum registrasi dan

setelah registrasi mengalami penurunan pelanggan sebanyak 9 juta jadi jumlah pelanggan saat ini yang sudah registrasi 101 juta. Selain itu, Indosat Ooredoo termasuk salah satu operator selular dengan jumlah pelanggan lebih dari 100 juta dan menempati urutan kedua setelah Telkomsel.

	SEBELUM	SESUDAH
 TELKOMSEL	196,3 JUTA	140 JUTA
 indosat ooredoo	110 JUTA	101 JUTA
	53,5 JUTA	42 JUTA
	68,3 JUTA	13 JUTA
 smartfren	12 JUTA	5,8 JUTA
 Ceria	85.000	9.000

**Gambar I. 5**  
**Jumlah Pelanggan Indosat Ooredoo**

*Sumber: (Rayana, <https://selular.id/2018/03/membandingkan-pelanggan-operator-sebelum-dan-sesudah-registrasi-ulang-prabayar/>, 2018)*

Dengan visinya perusahaan menjadi telekomunikasi digital terdepan, Indosat Ooredoo memberikan donasi komputer sebanyak 1.400 buah untuk pemberdayaan sumber daya manusia dan mendukung pendidikan di Indonesia. (Tabloidpulsaco.id, 2019)

Pendidikan merupakan salah satu faktor penting dalam pembangunan sumber daya manusia dan komputer menjadi salah satu perangkat teknologi yang memungkinkan proses pembelajaran menjadi lebih kreatif dan interaktif.

Indosat Ooredoo berharap dengan mendonasikan komputer ini dapat membantu membangun lebih banyak generasi muda.

Namun dibalik prestasi yang diukir Indosat Ooredoo sebagai *Internet Service Provider* (ISP) terbesar kedua di Indonesia. Indosat Ooredoo memiliki sejumlah masalah pada kualitas produk itu sendiri. Salah satunya adalah keluhan masyarakat mengenai produk paketan internet *freedom combo*. (Tekno.kompas.com, 2018)

#### Pengguna Keluhkan "FUP" di Paket Internet Berkuota, Ini Kata Indosat

akun Twitter @sakurawws. Ia mengeluhkan, paket Freedom Combo yang ia miliki mengalami penurunan kecepatan setelah pemakaian 20 GB dan masih menyisakan kuota data 50 GB.

@IndosatCare @aduanBRTI @YLKL\_ID 10 hari lalu saya complain tentang pengurangan speed yang dilakukan oleh pihak indosat, karena saya membeli PAKET KUOTA bukan PAKET UNLIMITED yang seharusnya paket kuota tidak ada pengurangan speed. Mereka mengganti paket tsb dengan yang baru [pic.twitter.com/01KBombMU8](https://pic.twitter.com/01KBombMU8)

— kiy (@sakurawws) December 2, 2018

Ketika mencoba menanyakan ke bagian layanan pelanggan di Twitter, ia mendapatkan jawaban bahwa penurunan kecepatan terjadi karena penggunaan kuota datanya sudah di atas rata-rata. Sehingga sistem melakukan penyesuaian kecepatan.

Jawaban ini sempat menimbulkan tanda tanya besar karena Indosat memberlakukan pembatasan kuota atau FUP tidak pada tempatnya.

Pola "pencikikan" bandwidth ini biasanya ditemui di paket *unlimited*, bukan paket dengan kuota tertentu seperti yang dipakai pengguna Twitter dengan *handle @sakurawws*.

### Gambar I. 6 Pengguna Keluhkan FUP

Sumber: Pertiwi, W. K, <https://tekno.kompas.com/read/2018/12/11/19050087/pengguna-keluhkan-fup-di-paket-internet-berkuota-ini-kata-indosat>, (2018)

Berdasarkan Gambar I. 6 paket *Freedom combo* mengalami penurunan kualitas internet. Indosat Ooredoo melakukan batasan pemakaian data atau *Fair Usage Policy* (FUP) sedangkan paket *freedom combo* itu termasuk paket kuota

bukan paket *unlimited* yang seharusnya tidak ada pengurangan kecepatan. Hal tersebut merupakan masalah yang harus ditangani dengan cepat oleh pihak Indosat Ooredoo.

Masalah tersebut menuntut Indosat Ooredoo untuk meningkatkan kualitas produknya agar dapat mempertahankan kepuasan konsumen yang telah mempercayakan Indosat Ooredoo sebagai *provider* utama.

Dari semua uraian, peneliti tertarik untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Indosat Ooredoo. Maka judul yang digunakan dalam penelitian ini adalah **“Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Indosat Ooredoo (Survei Pada Pelajar SMAN 23 Jakarta Barat)”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka perumusan masalah penelitian yaitu:

1. Bagaimana gambaran umum mengenai kualitas produk dan kepuasan pelanggan Indosat Ooredoo?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Indosat Ooredoo?

## **C. Tujuan dan Manfaat**

Peneliti melakukan penelitian pada Indosat Ooredoo dengan maksud untuk mengkaji apakah Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Indosat Ooredoo di SMAN 23 Jakarta Barat sebagai bahan penyusunan karya ilmiah guna memenuhi syarat untuk mendapatkan gelar Ahli Madya (A.Md).

## **1. Tujuan Penulisan**

- a. Untuk mengetahui gambaran umum mengenai kualitas produk dan kepuasan pelanggan Indosat Ooredoo.
- b. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Indosat Ooredoo.

## **2. Manfaat Penulisan**

- a. Bagi penulis

Dapat mengaplikasikan ilmu-ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan dan memperluas wawasan tentang pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan sebuah perusahaan.

- b. Bagi Fakultas Ekonomi

Sebagai arsip karya ilmiah manajemen pemasaran dan tambahan referensi di perpustakaan fakultas ekonomi.

- c. Bagi Pembaca

Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan dalam menambah wawasan dan informasi karya ilmiah bagi mahasiswa manajemen pemasaran yang akan menyusun karya ilmiah.