

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Indonesia dengan jumlah penduduk ke-4 terbanyak di dunia serta dengan wilayah yang cukup besar tentunya membutuhkan alat untuk berkomunikasi dengan sanak saudara yang berada di wilayah lain. Seiring dengan perkembangan teknologi yang ada, hal itu tidak lagi menjadi masalah bagi masyarakat untuk dapat tetap terhubung dengan sanak saudara yang berada di daerah lain dengan menggunakan teknologi bernama telepon. Dengan orang yang berada jauh kita tidak perlu lagi harus menempuh perjalanan yang jauh dan memakan waktu agar dapat berkomunikasi dengan sanak saudara di wilayah lain.

Dengan adanya telepon ini tentunya sangat mempermudah dan memangkas waktu masyarakat. Perkembangan telepon yang sangat pesat ini pula dapat menghadirkan jenis telepon yang mudah untuk dibawa kemanapun. Untuk dapat dibawa kemanapun kita pergi tentunya diperlukan sebuah papan kecil berkode yang disebut dengan kartu sim (*subscriber identity module*). Kartu sim ini sebagai perantara penyalur transmisi agar dapat digunakan untuk mengirim data maupun menerima data.

Dilansir dari katadata.co.id, pengguna telepon seluler di Indonesia mencapai 371,4 juta pengguna atau 142 persen dari total populasi. Artinya rata-rata setiap penduduk memakai 1,4 telepon seluler karena satu orang terkadang

menggunakan 2-3 kartu sim. Hal ini tentunya menjadikan pasar jasa telekomunikasi di Indonesia sangat menarik, dengan total penduduknya yang mencapai 260 juta jiwa lebih. Contoh-contoh jasa telekomunikasi yang berada di Indonesia seperti Indosat Ooredoo, Telkomsel, XL Axiata, dll.

Dilansir dari *website* resmi Kominfo, hingga tanggal 30 April 2018 jumlah pengguna yang berhasil untuk registrasi ulang maupun registrasi baru mencapai 250 juta pelanggan lebih yang dapat dirincikan seperti tabel 1.1 dibawah :

Tabel 1.1

Jumlah Pengguna Operator Seluler yang sudah Registrasi di Indonesia tahun 2018

No	Nama Operator Seluler	Pelanggan (Juta)
1	Telkomsel	150
2	XL Axiata	45
3	Indosat Ooredoo	34
4	Tri Indonesia	17
5	Smartfren	7

Sumber : Kominfo.co.id (diakses pada 16 April 2019)

Dengan banyaknya penyedia jasa telekomunikasi pada saat ini, dapat menimbulkan persaingan ketat yang dapat membuat beralihnya pelanggan dari satu *provider* ke *provider* lainnya. Hal ini tentu menjadi salah satu hal yang kurang baik bagi Indosat. Fenomena negatif ini ditunjukkan oleh adanya penurunan jumlah pelanggan atau *churn rate*. *Churn rate* dalam hal ini adalah nomor pelanggan yang hangus akibat tidak diperpanjang masa aktifnya.

Alasannya bisa dikarenakan layanan yang tidak memuaskan, tarif mahal, atau pelanggan tertarik dengan promo operator lain. Dalam hal ini, *churn rate* PT.

Indosat, Tbk di tahun 2018 sebesar 47,3 persen (sumber : laporan tahunan PT. Indosat, Tbk).

Konsumen juga dapat melihat penyedia jasa telekomunikasi yang baik dengan melihat penghargaan-penghargaan yang diperoleh oleh produk atau perusahaan yang menaunginya.

Untuk melihat seberapa puasny pelanggan dapat dilihat dari *Customer Satisfaction Award*.

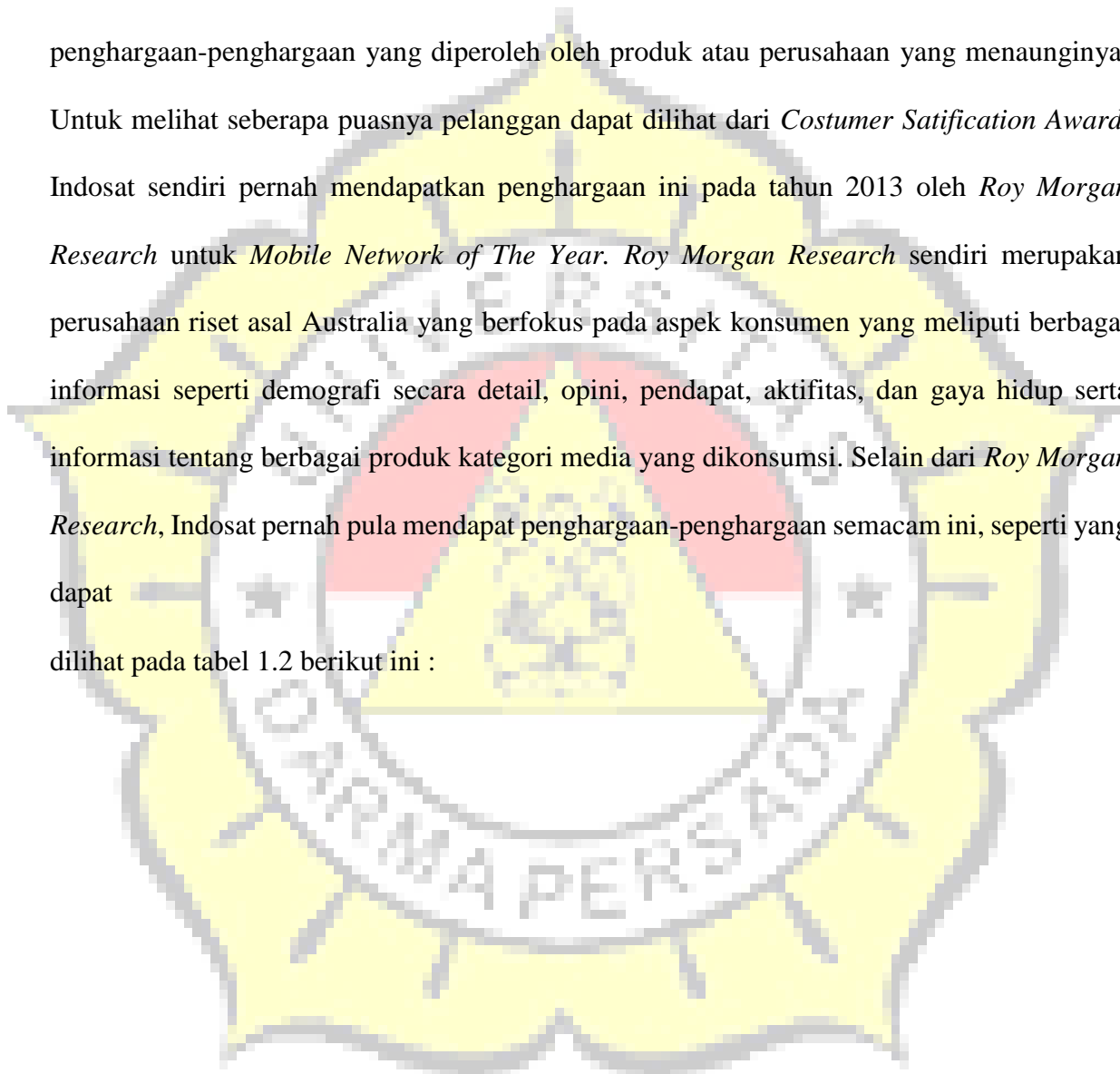
Indosat sendiri pernah mendapatkan penghargaan ini pada tahun 2013 oleh *Roy Morgan Research* untuk *Mobile Network of The Year*. *Roy Morgan Research* sendiri merupakan

perusahaan riset asal Australia yang berfokus pada aspek konsumen yang meliputi berbagai informasi seperti demografi secara detail, opini, pendapat, aktifitas, dan gaya hidup serta

informasi tentang berbagai produk kategori media yang dikonsumsi. Selain dari *Roy Morgan Research*, Indosat pernah pula mendapat penghargaan-penghargaan semacam ini, seperti yang

dapat

dilihat pada tabel 1.2 berikut ini :



Tabel 1.2

Beberapa Penghargaan yang Pernah diraih Indosat

No	Kategori	Tahun	Lembaga
1	<i>Internet Service Provider</i>	2001	ICSA (<i>Indonesian Costumer Award Satisfaction Award</i>)
2	<i>Internet Service Provider</i>	2004	
3	<i>Mobile Network of The Year</i>	2013	<i>Roy Morgan Research</i>
4	<i>Best Mobile Advertising</i>	2017	<i>Selular Award</i>
5	<i>Most Favorite Data Package</i>		
6	<i>Excellence in Performance</i>	2018	
7	<i>Most Consistent Startup Developing Program (IWIC)</i>		
8	<i>Best B2B Service</i>		
9	<i>Best Bundling</i>		

Sumber : Internet (diolah)

Seperti yang dilihat pada tabel 1.2 tersebut. Indosat beberapa kali meraih penghargaan atas layanan yang diberikan untuk kepuasan konsumennya. Namun dari beberapa kategori tersebut hanya pada tahun 2013

Indosat meraih secara keseluruhan untuk layanan *mobile network*-nya.

Sedangkan pada tahun 2001 dan 2004 Indosat hanya meraih untuk kategori

Internet Service Provider-nya. Sedangkan untuk *Simcard* prabayar diraih oleh Simpati.

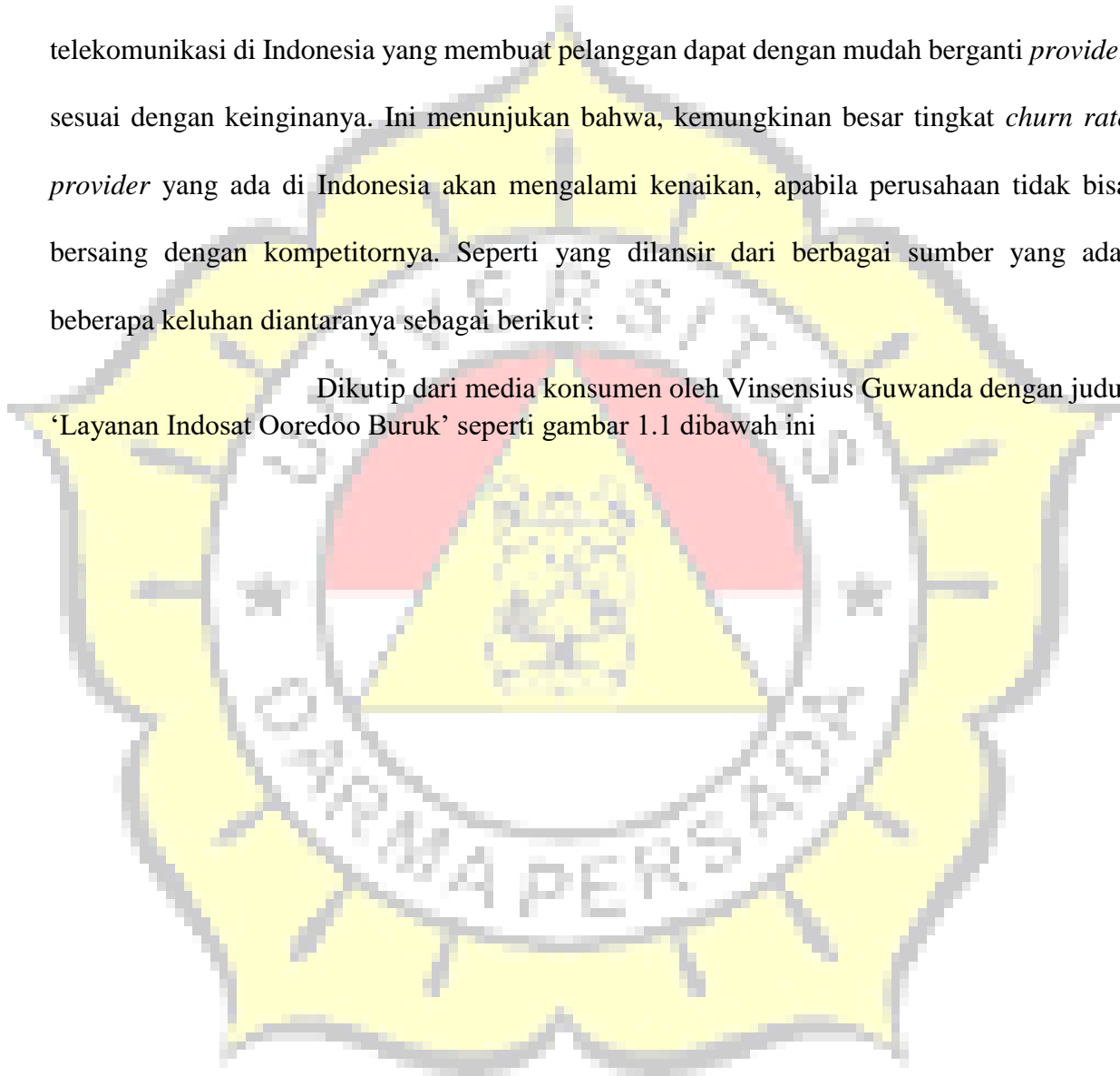
Dengan melihat penghargaan yang diraih tersebut, kita mengetahui bahwa Indosat belum bisa mempertahankan posisinya walaupun hanya untuk kategori *Internet Service Provider*.

Sedangkan pada tahun 2017 dan 2018 Indosat meraih penghargaan dari *Selular Award*. Di tahun 2017 tersebut Indosat meraih penghargaan *Most Favorite Data Package* serta pada tahun 2018 Indosat juga penghargaan *Best Bundling* dengan menyediakan paket *freedom* dan *unlimited* dengan data *roll over*nya, seharusnya di era globalisasi ini konsumen lebih senang

dan lebih sering untuk menggunakan layanan internet dibanding dengan layanan telepon, sms. Namun pada kenyataannya dau penghargaan tersebut tidak dapat membawa Indosat untuk meraih *Best Prepaid Simcard*.

Jika melihat fenomena yang ada pada saat ini dapat diketahui bahwa ada beberapa jasa telekomunikasi di Indonesia yang membuat pelanggan dapat dengan mudah berganti *provider* sesuai dengan keinginannya. Ini menunjukkan bahwa, kemungkinan besar tingkat *churn rate provider* yang ada di Indonesia akan mengalami kenaikan, apabila perusahaan tidak bisa bersaing dengan kompetitornya. Seperti yang dilansir dari berbagai sumber yang ada, beberapa keluhan diantaranya sebagai berikut :

Dikutip dari media konsumen oleh Vinsensius Guwanda dengan judul 'Layanan Indosat Ooredoo Buruk' seperti gambar 1.1 dibawah ini



Keluhan Surat Pembaca

Layanan Indosat Ooredoo Buruk

Vinsensius Guwanda 28 Januari 2019 7 Komentar aktivasi layanan, Customer Service, Indosat Ooredoo, Operator telepon seluler, SIM Card

Pada tanggal 25 Januari 2019 sekitar pukul 20.30, saya menukar kartu SIM Card Mentari dengan kartu baru dan nomor HP yang masih sama di Galeri Ooredoo Lippo Mall Puri. Oleh CS yang melayani saya, saya diberitahu akan kartu baru ini baru akan aktif 1x24 jam.

Tanggal 26 Januari 2019, setelah 24 jam belum aktif juga, saya menghubungi Indosat di 3000 3000, saya dituntun untuk setting APN dan kemudian diminta mematikan HP dan menunggu sekitar 5 menit .

Tanggal 27 Januari 2019, setelah menyalakan kembali HP, ternyata kartu masih belum aktif. Kemudian pukul 11.30 , saya telepon lagi ke Indosat, dan ternyata menurut CS, nomor kartu (card no IMSI) yang di-input oleh CS Indosat di Lippo Mall Puri, salah. Dan saya diminta tunggu beberapa jam, dan kalau sudah aktif saya akan terima sms dari kartu baru tsb.

Setelah sekitar pukul 16.30, karena belum terima sms, saya telepon lagi ke Indosat, dan diberitahu sedang diproses dan harus menunggu 1x24 jam.

Hari ini tanggal 28 Januari 2019, pukul 16.30 saya telepon lagi Indosat, dan diberitahu masih sedang diproses. Dan pukul 18.15, saya telepon lagi dan diberitahu masih sedang diproses. Sedangkan saya hanya memiliki 1 nomor HP dan sejak tahun 2000 sudah menggunakan nomor yang sekarang. Indosat hanya bisa meminta saya untuk menunggu, dan mereka kemungkinan tidak tahu dan tidak mau tahu kerugian yang mungkin saya alami setelah 3 hari tidak bisa dikontak oleh kolega saya.

Saya sangat kecewa dengan layanan dari Indosat ini, dan apabila bukan karena no. telepon yang sudah lama saya gunakan, saya akan segera menutup nomor ini. Untuk anak-anak yg ingin memiliki nomor HP untuk jangka waktu yg panjang, berpikirlah beberapa kali sebelum memilih Indosat.

Terima kasih.

Vinsensius Guwanda
081588026**
Jakarta Barat

Gambar 1.1 Keluhan Konsumen Kartu Prabayar Indosat
Sumber : mediakosnumen.com

Dilihat dari gambar 1.1 diatas, dapat dilihat jika Bapak Vinsensius merupakan pengguna setia Indosat yang sedang melakukan aktivasi ulang untuk nomor lamanya. Namun karena, kesalahan dari salah satu pegawai Indosat yang salah menginput IMSI, maka pelanggan ini harus menunggu lebih lama untuk menggunakan kembali nomornya. Dengan ini, ketidakpuasan yang dialami oleh pelanggan tersebut mengakibatkan saran untuk tidak menggunakan Indosat ke orang-orang lain.

Dari sumber yang sama yakni situs Media Konsumen, Dari tahun 2016 sampai 2019 terdapat berbagai keluhan yang dilayangkan oleh penggunanya yang dapat dilihat dari tabel 1.1 dibawah ini.

Tabel 1.3 Jumlah Keluhan Terhadap Kartu Prabayar Indosat Ooredoo di situs Media Konsumen

No	Tahun	Jumlah Keluhan
1	2016	4
2	2017	8
3	2018	26
4	2019 (Sampai bulan Juni)	18

Sumber : Situs Media Konsumen (diolah)

Dari tabel 1.3 diatas dapat dilihat jika keluhan terhadap Indosat ini makin bertambah setiap tahun. Sampai dengan Juni 2019, pun bisa dilihat jika keluhan pengguna sudah mendekati angka dua puluh. Hal ini berbanding terbalik dengan berbagai penghargaan *costumer satisfaction* yang telah Indosat terima. Situs Media konsumen ini telah 13 tahun hadir untuk saling berbagi cerita, pengalaman, opini, ulasan, serta informasi lainnya bagi konsumen untuk dijadikan pertimbangan konsumen lain atau sekedar menuntut jawaban untuk keluhan mereka dari merek-merek yang mereka keluhkan.

Selain itu, berdasarkan dengan survei yang dilakukan terhadap 20 orang pengguna kartu prabayar Indosat di Jatiasih Kota Bekasi dengan penyebaran kuesioner, di dapatkan data-data di tabel 1.4 sebagai berikut :

Tabel 1.4

Hasil Survei Kepuasan Pelanggan

Pernyataan	Rata-Rata	
	Harapan	Kinerja
Faktor Produk		
Kualitas jaringan telepon Indosat kuat	4,40	2,65
Pilihan Produk Bervariasi	4,10	3,50
Kualitas Jaringan Internet Baik	4,55	2,65
Rata- Rata Faktor Produk	4,35	2,93
Faktor Harga		
Harga Produk Terjangkau	4,55	4,65
Harga Produk Bersaing / Lebih Murah Dari Operator Lain	4,25	4,05
Rata-Rata Faktor Harga	4,40	4,35
Faktor Tempat		
Kartu SIM Mudah Di Dapat	4,00	4,30
Isi Pulsa Dapat Dilakukan Dimana Saja	4,15	4,40
Isi Paket Data Dapat Dilakukan Dimana Saja	4,15	4,40
Rata-Rata Faktor Tempat	4,10	4,37
Faktor Promosi		

Banyak Promo Harga Produk	4,35	4,15
Paket <i>Bundling</i> yang menarik	3,50	4,05
Rata-Rata Faktor Promosi	3,93	4,10
Faktor Orang		
<i>Costumer Service</i> Mudah Dihubungi	4,55	3,25
Respon <i>Costumer Service</i> Ramah	4,40	3,85
<i>Costumer Service</i> Tanggap dalam Menghadapi Keluhan	4,65	2,90
Rata-Rata Faktor Orang	4,53	3,33
Faktor Proses		
Pengisian Pulsa Tanpa Kendala	4,25	2,15
Pengisian Paket Data Tanpa Kendala	4,25	2,15
Tidak Adanya Pemotongan Pulsa/Paket Data	4,90	1,95
Pendaftaran Kartu SIM Tanpa Kendala	4,40	3,70
Cepat dalam Menangani Keluhan	4,35	2,05
Rata-Rata Faktor Proses	4,43	2,46
Faktor Bukti Fisik		
Gerai Indosat Mudah Dijangkau	3,65	3,80
Teknologi yang Digunakan Indosat Canggih	4,65	4,70

Jangkauan Sinyal Luas	4,40	3,85
Rata-Rata Faktor Bukti Fisik	4,15	4,25

Hasil : Data Olahan (2019)

Dari hasil rata-rata kenyataan yang di dapat oleh pelanggan tersebut diketahui bahwa masih ada faktor-faktor yang masih rendah seperti kendala pada jaringan, layanan pelanggan yang belum tanggap dalam menghadapi konsumen, pengisian pulsa yang terhambat, selalu ada pemotongan pulsa tanpa sepengetahuan konsumen. Sedangkan untuk faktor-faktor lain dapat dinilai sudah baik walaupun masih berada dibawah harapan dari konsumen.

Keluhan-keluhan tersebut dapat menyebabkan potensi terjadinya *churn rate* yang berakibat pada penurunan jumlah pelanggan perusahaan. Indosat perlu terus meningkatkan kualitas produknya guna mempertahankan dan meningkatkan jumlah pelanggannya serta memenangkan persaingan dengan produk lain yang sejenis. Hal ini memicu perusahaan untuk menyediakan produk berkualitas yang dapat memuaskan kebutuhan dan harapan konsumen. Untuk membuktikan baik tidaknya kualitas suatu produk, dapat diukur dari tingkat kepuasan konsumen.

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan, maka peneliti tertarik untuk melkaukan penelitian dan menjadikan permasalahan yang terjadi sebagai topik penelitian dengan mengambil judul : **“Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan berdasarkan Bauran Pemasaran pada Pengguna Kartu Prabayar Indosat Ooredoo (Survei pada Masyarakat di Kecamatan Jatiasih Kota Bekasi)”**

1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang ada sebagai berikut :

1. Luasnya pasar untuk jasa telekomunikasi di Indonesia.
2. Banyaknya jumlah *provider* jasa telekomunikasi di Indonesia.
3. Besarnya tingkat kehilangan pelanggan yang mencapai 47,3% di tahun 2018.
4. Indosat meraih penghargaan untuk *Most Favorite Data Package* dan *Best Bundling* serta penghargaan untuk *Excellence in Performance* namun dari hasil prasarvei, kinerja dari Indosat masih dibawah harapan pelanggan.

1.2.2 Pembatasan Masalah

Penelitian ini hanya difokuskan terhadap kepuasan pelanggan di jasa telekomunikasi Indosat Ooredoo khususnya pada produk prabayar di daerah Jatiasih Kota Bekasi.

1.2.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut :

“Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan kartu prabayar Indosat Ooredoo terhadap bauran pemasaran di Kecamatan Jatiasih Kota Bekasi?”

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk “Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan kartu prabayar Indosat Ooredoo terhadap bauran pemasaran di Kecamatan Jatiasih Kota Bekasi”.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini penulis berharap dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Dari penelitian ini penulis berharap dapat memberikan manfaat secara teoritis, yaitu sebagai sumbangan pemikiran bagi dunia pendidikan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Selain itu, penulis juga berharap bahwa penelitian ini dapat menjadi referensi pemikiran yang berguna bagi pihak-pihak yang memiliki permasalahan yang sama atau ingin melakukan penelitian lebih lanjut.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran terhadap pemecahan masalah yang berhubungan dengan peningkatan kepuasan pengguna yang bergerak di bidang yang sama khususnya oleh layanan jasa telekomunikasi Indosat Ooredoo ini.