

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Berkembangnya industri telekomunikasi di Indonesia dewasa ini, memberikan dampak positif bagi perekonomian Indonesia. Kalau di zaman dulu, orang-orang harus menempuh jarak yang jauh dan waktu yang cukup lama untuk mengirim pesan, sekarang di era teknologi komunikasi yang modern, tidak dibutuhkan waktu yang lama untuk dapat menyampaikan pesan kepada orang lain. Hanya dengan hitungan menit bahkan detik, pesan yang ingin disampaikan dapat diterima. Handphone adalah salah satu alat komunikasi yang dapat digunakan untuk mengirim pesan, baik berupa lisan maupun tulisan dengan waktu yang sangat singkat. Peluang inilah yang dilihat oleh para penyedia operator seluler untuk mengembangkan usahanya. Saat ini sudah beberapa operator seluler yang didirikan di Indonesia. Dengan demikian persainganpun sudah semakin ketat. Produsen harus berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas layanan dan kualitas produknya, serta lebih jeli dalam penetapan harga agar supaya mampu bersaing.

Kualitas produk adalah salah satu faktor yang sangat penting untuk meningkatkan nilai kepuasan konsumen. Salah satu upaya yang dilakukan PT Hutchison 3 Indonesia dalam menghadapi persaingan yang ada, yaitu dengan memberikan penawaran-penawaran yang menarik bagi konsumen seperti

adanya paketan internet *Always On* yang masa aktifnya mengikuti masa aktif kartu perdana. Ini merupakan salah satu fasilitas yang tidak bisa didapati pada operator seluler lainnya. Tri juga menawarkan beragam penawaran yang fleksibel sesuai kebutuhan dan gaya hidup pelanggan guna menghadirkan pengalaman berinternet yang berbeda dan kelas dunia bagi masyarakat Indonesia. Selain itu, Tri dirancang dan dibangun secara berbeda serta dilengkapi dengan teknologi 4.5G, 4G, 3G, 2G, EDGE, dan yang membentang di Sumatera, Jawa, Bali, Lombok, Kalimantan, dan Sulawesi. Kualitas produk Menurut Kotler dan Keller (2016:164) kualitas produk adalah kemampuan suatu barang untuk memberikan hasil atau kinerja yang sesuai bahkan melebihi dari apa yang diinginkan pelanggan.

Teknik penetapan harga dari kartu prabayar Tri juga tergolong berbeda dengan kartu prabayar lainnya, dimana dengan menggunakan kartu perdana Tri pengguna dapat mengaktifkan paketan internet yang sangat terjangkau oleh kalangan pelajar atau mahasiswa. Ada juga berbagai harga-harga promo yang diberikan Tri dengan tarif yang sangat murah untuk menelpon ke sesama Tri, serta berbagai penawaran bonus yang dapat dinikmati pelanggan Tri. Harga Menurut Kotler dan Keller (2018:67) harga yaitu bagian dari marketing mix yang mendatangkan suatu pendapatan.

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting untuk dipertahankan perusahaan dengan cara memperbaiki serta menjaga kualitas produk yang ada, serta lebih jeli dalam hal penetapan harga, agar supaya konsumen yang menggunakan kartu prabayar Tri dapat merasa puas dengan

produk yang digunakan serta ada kemungkinan untuk konsumen menjadi loyal dengan produk dari Tri sendiri.

Salah satu bukti dari PT Hutchison 3 serius dalam hal meningkatkan kepuasan pelanggan, adalah dengan menawarkan berbagai kelebihan produk mereka yang tidak bisa didapatkan pada operator seluler lainnya, misalnya masa aktif kartu Tri lebih panjang, serta Tri juga memberikan tarif-tarif yang murah untuk telepon, SMS dan internet. Namun demikian, yang terjadi dilapangan, tidak seutuhnya seperti yang dijanjikan perusahaan, adabeberapa hal yang ditemui misalnya dalam hal masa aktif kartu, beberapa konsumen mengeluhkan tidak bisa menelpon walaupun masih memiliki pulsa, dengan kendala masa aktif kartu yang sudah habis, ada juga yang mengeluhkan tentang jaringan Tri yang lemah, dan bahkan di beberapa tempat tertentu, tidak ada jaringan sama sekali. Tetapi berbagai kendala di atas tidak menjadi penghalang bagi para pengguna kartu Tri untuk menggunakan produk Tri, karena buktinya sampai saat ini masih banyak juga yang tetap menggunakan kartu prabayar Tri sebagai operator selulernya dengan alasan, Tri memberikan paket-paket yang murah, baik SMS, telepon maupun Internet dan ini menjadi kekuatan dari Kartu Tri dalam menjaga eksistensinya. Kepuasan Konsumen Menurut Tjiptono dan Chandra(2016:204) Kata kepuasan (*Satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*Satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya memenuhi sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”.

. Data Kualitas produk Tri tahun 2019 dan 2020 dapat dilihat pada gambar 1.1 dan 1.2 sebagai berikut:



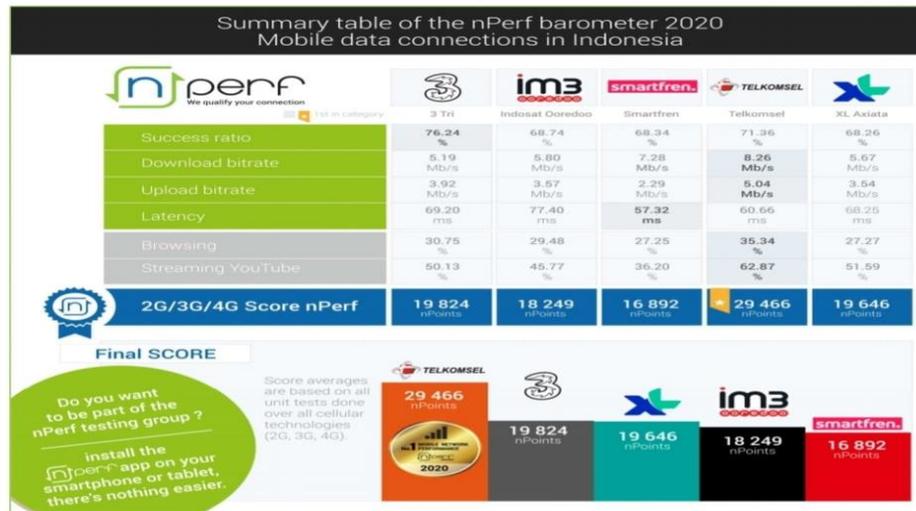
*** Telkomsel provided the Best Mobile Internet Performance 2019 ***

Sumber : www.nperf.com

Gambar 1.1

Hasil Perolehan Skor dan Peringkat Provider tahun 2019

Berdasarkan data Kualitas Produk yang dikutip dari laman www.nperf.com menginfokan bahwa Kualitas Jaringan berdasarkan pengunduhan, pengunggahan, *Browsing* dan *Streaming* Youtube masih di dominasi oleh Telkomsel, untuk operator Tri pada tahun 2019 secara keseluruhan berada pada peringkat ketiga dengan total skor 23.190 poin. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas produk Tri cukup baik pada tahun 2019.



*** **Telkomsel provided the Best Mobile Internet Performance 2020** ***

Sumber : www.nperf.com

Gambar 1.2

Hasil Perolehan Skor dan Peringkat Provider tahun 2020

Berdasarkan data Kualitas Produk yang dikutip dari laman www.nperf.com menginfokan bahwa Kualitas Jaringan berdasarkan pengunduhan, pengunggahan, *Browsing* dan *Streaming Youtube* masih di dominasi oleh Telkomsel, untuk operator Tri pada tahun 2020 secara keseluruhan berada pada peringkat kedua dengan total skor 19.824 poin. . Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas produk Tri cukup baik pada tahun 2020.

Data harga paketan internet bulanan sejenis operator di indonesia dapat dilihat pada tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1.1

Harga Paketan Internet

Operator	Paketan Internet	Harga	Masa Aktif
Telkomsel	Paket Internet 1 GB	Rp27.000	Masa berlaku 7 hari
	Paket Internet 2 GB	Rp34.000	Masa berlaku 7 hari
	Paket Internet 3 GB	Rp39.000	Masa berlaku 7 hari
Smartfren	Super 4G Kuota 3,5 GB (Kuota 24 Jam 3 GB, Kuota Chat 500 MB)	Rp17.500	Masa berlaku 30 hari
	Super 4G Kuota 5 GB (Kuota 24 Jam 1,25 GB, Kuota Malam 2,75 GB)	Rp12.500	Masa berlaku 30 hari
	Super 4G Kuota 10 GB (Kuota 24 Jam 5 GB, Kuota Malam 5 GB)	Rp30.000	Masa berlaku 30 hari
Indosat	Freedom Internet 2 GB	Rp15.000	Masa berlaku 15 hari
	Freedom Internet 3 GB	Rp25.000	Masa berlaku 30 hari
	Freedom Internet 10 GB	Rp50.000	Masa berlaku 30 hari
XL	XL XTRA Rejeki Mingguan 100 MB (Kuota unlimited WhatsApp, Gojek, LINE, Waze)	Rp20.000	Masa berlaku 14 hari
	XTRA Combo 5	Rp59.000	Masa berlaku 30

	GB (Kuota Utama 5 GB, Kuota YouTube 5 GB)		hari
	XTRA Combo VIP 5 GB (Kuota Utama 5 GB, Kuota YouTube 5 GB)	Rp69.000	Masa berlaku 30 hari
Tri	Always ON (AON) 1,5 GB	Rp15.000	Masa berlaku mengikuti masa aktif kartu
	Always ON (AON) 2 GB	Rp19.000	Masa berlaku mengikuti masa aktif kartu
	Always ON (AON) 3 GB	Rp28.000	Masa berlaku mengikuti masa aktif kartu
	Always ON (AON) Unlimited + 6 GB	Rp55.000	Masa berlaku mengikuti masa aktif kartu
	AddOn 4G Bulanan 32 GB	Rp60.000	Masa berlaku 30 hari

Sumber : www.indizone.com

Berdasarkan data Harga yang dikutip dari laman www.indizone.com menginfokan bahwa Telkomsel, Smartfren, Indosat, XL dan Tri. Dari segi harga paketan dan varian paketan internet Tri relatif sama.

Paketan internet Tri cukup murah dan varian paketan internetnya cukup banyak serta paketan internet *Always On* yang masa aktifnya mengikuti masa aktif dari kartu tersebut.

Data beberapa *review* yang telah dialami oleh para pelanggan atau kepuasan konsumen kartu prabayar Tri dan *rating* aplikasi Bima+ di Playstore dapat dilihat pada tabel 1.2 dan gambar 1.3 sebagai berikut :

Tabel 1.2

Daftar *Review* Pelanggan pengguna Kartu Prabayar Tri

No	Nama	Komentar	Review	Penilaian
1.	Siti Aisyah	Bisa-bisanya pulsa saya selalu habis padahal gak pernah dipakai, tiba-tiba berlangganan RBT, langganan <i>Playwing</i> , dll. Padahal saya tdk pernah sama sekali membeli/berlangganan buat produk tersebut. Jangan asal ambil pulsa pelanggan dong. Ditambah lagi kuota <i>unlimited</i> youtube gak bisa dipakai kalo kuota utama sudah habis, kalo gitu gak usah buat <i>unlimited</i> aja sekalian, ada kouta youtube tapi yg terpakai kuota utama juga sama aja bohong.	Negatif	Bintang 2
2.	Mocha mmad Reksa	Maaf kak mau tanya, saya berlangganan internet <i>Unlimited</i> dari jam 1-17, masalahnya saya beli paket kuota sahur 50 gb dari jam 1-7 kok kesedotnya kuota yang unlimited dari jam 1-17? Gimana dong kak saya sudah beli paketnya malah sia sia, mohon dong gimana solusinya, bukan kali ini doang yang begitu, saya	Negatif	Bintang 3

		<p>beli paket kuota 5 gb 1 hari kesedotnya malah kuota yang unlimited itu, padahal saya ingin download data game yang terbilang besar untuk membutuhkan kuota, gimana dong kak solusinya,bikin rugi.</p>		
3.	Dian Cahya	<p>Yang bener lah jadi operator. Paket udah di berhentiin jangan kaya gitu lah.kok Pulsa nyedot terus sih.. Paket aktif trus gimana si.Gua kaga pernah ngutang kenapa ada tagihan coba.Aduh. Layanan berhenti paket ga bisa, coba lewat stop di call notif paket udah berhenti kenape masih aktif coba.Haduh. tolong lah lu kira duit tinggal metik. Apa nunggu pulsa 0 ampe 1 thun bru brhenti?</p>	Negatif	Bintang 1
4.	Kapten Fathan	<p>Awal nya seneng pake tri, tp makin ke sini pulsa saya sering sekali berkurang tanpa saya otak atik. Pas saya lihat di transaksi terakhir, ada biaya keluar Content download Padahal saya gk pernah download content apa pun, tidak pernah beli paket apa pun, tapi pulsa berkurang terus setiap hari Jadi kecewa sama tri</p>	Negatif	Bintang 1

5.	Nufan Rizqi Prasetiy a	Perhitungan kuotanya gimana sih ini? Pemakaian Kuota lebih boros dari operator lain, gue beli 12 Gb/bulan kalo pake' Isat, Telkomsel bisa sampe' 1 bulan, pake' tri cuman 1 Minggu udh habis. Pemakaian sama standar. Paraaah	Negatif	Bintang 2
6.	Arif Dirtana	saya beli paket sahur 50 gb untuk streaming dan download film. tapi kenapa yang terpakai kuota reguler?saya gunakan di jam 01.00 - 06.00 , malah kuota reguler saya yang habis!	Negatif	Bintang 1
7.	Rafli Dwi Darma wan	Aplikasinya kenapa tiba-tiba <i>force close</i> sendiri? Padahal aplikasi lain di hp saya baik-baik saja. Perlu mimin ketahui bahwa hp saya masih baik-baik saja dan sepertinya aplikasi Bima+ harus ada perbaikan, karena tiba-tiba <i>force close</i> sendiri gak tau apa sebabnya. Tolong segera diperbaiki, good luck!	Negatif	Bintang 2
8.	Elsa Novian des	Halo saya mau complain jam 9 mlm kmrn saya beli pulsa 60rb untuk perpanjang otomatis paket dihari ini jam 5 pagi tadi. Tapi tiba-tiba jam 1 saya cek pulsa saya hilang. Padahal saya ga	Negatif	Bintang 1

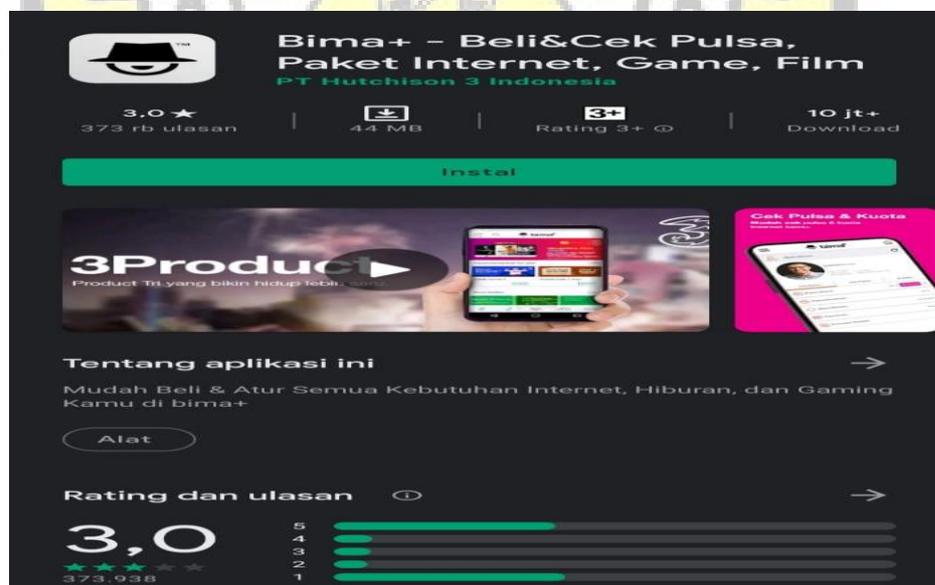
		nyalain data atau apa, saya cek transaksi terakhir pulsa di Bima Tri statusnya <i>capped</i> , ini gimana sih. Saya udh lama pake tri gapernah begini Mohon kejelasannya.		
9.	Cahya Yacah	Sekarang pinjam pulsa gak ada pilihannya sama kalau mau pinjam pake kode dial balesannya network busy apaan sih tri sekarang gak work it sama sekali	Negatif	Bintang 1
10	Welfre do Silaen	Suka sih suka makek Tri ini jaringan kencang paket juga bisa Terbilang terjangkau tapi yg bikin kesalnya Tri sekarang sering terjadi hilang sinyal, serius mengganggu sekali apalagi ketika bermain game online seperti Pubg, HP udh direstart mode pesawat diaktifkan jaringan juga dikutak katik sampe Apn nya pun gw ubah sesuai dgn arahan tapi tetap saja gk ada perubahan cuma bisa menunggu mending sebentar ini sampe berjam-jam atau bahkan seharian sungguh mengecewakan	Negatif	Bintang 1
11	Bagus Nasrul	Tiba-tiba terdaftar layanan gak jelas, pulsa otomatis berkurang, operator apaan ini? Notifikasi layanan juga tiba-tiba muncul saat	Negatif	Bintang 1

		coba tolong diperbaiki lagi!! biasa jaringan cepet ini lemotnya amit amit. Perbaiki lagi juga masalah kuotanya saya beli yang 32gb perhari 1gb, tapi belum sampe 1gb udah abis aja padahal baru kepake 700mb.		
16	Rusna Wati	apk kok jd gini, masak gua isi paket, di bima tertera 32 gb harga 60 rb, pas udah gua klik pulsa gua udah ke potong, lah sampek sekarang paket nya gak masuk,tolong la buat yg punya apk, gua beli nya uda hampir seminggu sampe sekarang gak masuk.tolong kembalikan pulsa saya, mungkin bagi kalian 60 rb itu kecil, tapi bagi saya itu sangat berarti, tolong di cek lagi apk nya, makasih	Negatif	Bintang 1
17	Saepul Muham mad	Tolong perbaiki lagi, selama gua pake 3 baik-baik aja gak ada masalah dan sekarang mulai bermasalah apknya sama kualitas sinyalnya, pas gua buka apk bima+ suka ngeload mulu dan sinyalnya sekarang mulai memburuk padahal sinyalku 4G	Negatif	Bintang 3

		full bar malah lemot, sinyal 4G full bar kok lemot dan membuat gua agak kecewa, tolong segera perbaiki dan jangan membuat pengguna 3 merasa kecewa		
18	Rayyan Firdaus	Oh ya Kenapa Selalu ada Notif Mengambang Yang Sebenarnya Sangat Mengganggu dan dibiarkan Keluar Begitu saja? Apakah Itu <i>Worth It</i> Untuk promosi?karna Menurut saya Itu akan Membuat Orang Lebih Tidak Nyaman dan mengganggu kegiatan Saat Menggunakan ponsel	Negatif	Bintang 1
19	Deni Hendra Saputra	Mohon diperbaiki untuk aplikasi Bima+,setelah <i>update</i> malah sering <i>force close</i> secara terus-terusan, di update bukannya lebih baik malah memburuk .	Negatif	Bintang 1
20	Molang Chan	Kenapa ya poin dari bima tri kok ngak bisa ditukar sama voucher paket internet nya padahal udah 2bulan kagak nukar lagi, tolong bima tri diperbaiki lagi, padahal poin nya udah 2 ribu lebih loh tapi tidak bisa ditukar sama voucher	Negatif	Bintang 1

Sumber : www.playstore.com

Pada tabel di atas menjelaskan daftar keluhan pengguna kartu Prabayar Tri yang diambil dari akun Playstore milik Tri yaitu Bima+ banyak dari konsumen yang memberikan penilaian kurang bagus serta memiliki beberapa keluhan mulai dari jaringan yang hilang atau kurang bagus ketika hujan, pulsa yang kesedot tiba-tiba padahal tidak melakukan transaksi apapun, kuota pilihan yang tidak berfungsi malah mengakses dengan kuota regular, jaringan internetnya yang makin kesini jadi kurang bagus, sistem penukaran bonus poin yang sering *error*. Serta aplikasi Bima+ yang sering mengalami gangguan ketika di buka. Hal ini harus segera ditanggapi oleh pihak provider Tri karena konsumen memegang peranan penting terhadap keberlangsungan pengguna kartu Prabayar Tri.



Sumber : www.playstore.com

Gambar 1.3

Rating dari Pengguna Aplikasi Bima+

Gambar di atas adalah pencapaian atas penilaian dari konsumen menunjukkan bahwa kepuasan kurang baik seperti komentar keluhan dan penilaian yang relatif rendah di aplikasi Playstore dengan nilai 3,0.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “**Analisis Kepuasan Pelanggan Akan Kualitas Produk Dan Harga Pada Kartu Prabayar Tri di wilayah Bekasi Barat**”.

1.2 Identifikasi Masalah, Pembatasan Masalah dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan tersebut bahwa :

1. Kualitas jaringan kartu Prabayar Tri cukup bagus di tandai dengan data dari www.nperf.com menunjukkan bahwa dari keseluruhan Tri berada pada peringkat ketiga pada tahun 2019 dan terjadi peningkatan peringkat kedua pada tahun 2020.
2. Dari segi harga paketan internet kartu prabayar Tri sangat hemat ditandai dengan adanya paketan internet *Always On* yang masa aktif paketan internetnya mengikuti masa aktif dari kartu telepon tersebut.
3. Dari segi kualitas produk dan harga yang cukup bagus akan membuat pelanggan puas, akan tetapi masih banyak ditemukan keluhan konsumen pengguna kartu prabayar Tri pada Aplikasi Bima+ dan *rating* nya di aplikasi playstore yang kurang bagus dengan skor 3,0.

1.2.2 Pembatasan Masalah

Untuk menghindari pembahasan yang terlalu luas, maka pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengukur kepuasan pelanggan akan kualitas produk dan harga pada kartu Prabayar Tri.
2. Penelitian ini dilakukan di wilayah Bekasi Barat.
3. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna kartu prabayar Tri di wilayah Bekasi Barat.

1.2.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan atas kualitas produk dan harga terhadap kartu Prabayar Tri di wilayah Bekasi Barat?
2. Bagaimana posisi setiap atribut kartu Prabayar Tri pada Diagram *Cartesius*?
3. Bagaimana perbandingan kepentingan dan kinerja atas kualitas produk dan harga kartu Prabayar Tri pada *Semantic Diferensial*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan atas kualitas produk dan harga terhadap kartu Prabayar Tri di wilayah Bekasi Barat
2. Untuk mengetahui posisi setiap atribut kartu Prabayar Tri pada Diagram *Cartesius*
3. Untuk mengetahui perbandingan kepentingan dan kinerja atas kualitas produk dan harga kartu Prabayar Tri pada *Semantic Diferensial*

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis
 - a) Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan kajian ilmu memahami aplikasi teori teori kepuasan pelanggan.
 - b) Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat dipergunakan oleh para akademisi sebagai referensi kepustakaan.
2. Kegunaan Praktis
 - a) Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai penerapan ilmu dari teori teori yang diperoleh selama masa perkuliahan dalam praktek dunia usaha, serta untuk melengkapi salah satu syarat dalam menempuh sidang sarjana jurusan Manajemen di Universitas Darma Persada.
 - b) Bagi pihak lain, penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi dan pengetahuan, serta dapat dijadikan acuan

dalam melakukan penelitian dalam bidang pemasaran, khususnya mengenai analisis kepuasan pelanggan.

