

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan di era globalisasi ini tentu tidak terlepas begitu saja dari keberhasilan perusahaan-perusahaan dan tentunya sebagai dampak dari inovasi dan kreatifitas para pebisnis di masa-masa modern sekarang ini. Itulah yang kemudian menyebabkan semua elemen perusahaan bekerja keras agar mampu bertahan dan bersaing dengan perusahaan lainnya terutama perusahaan sejenis dengan membawa tawaran-tawaran produk yang berkualitas untuk mencapai keberhasilan yang sesuai dengan harapan. Produk adalah semua yang bisa ditawarkan dipasar untuk mendapatkan perhatian, permintaan, pemakaian atau konsumsi yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan konsumen.

Seiring berkembangnya kebutuhan pada telepon seluler, industri kartu seluler pun ikut berkembang, sebuah telepon seluler tidak akan bisa berfungsi sebagai alat komunikasi jika tidak menggunakan kartu seluler. Keadaan ini menciptakan peluang yang sangat besar dalam bidang industri seluler. Perlahan tapi pasti, di Indonesia mulai banyak tumbuh dan berkembang sebagai macam perusahaan yang bergerak di bidang kartu seluler ini. Dengan banyaknya perusahaan seluler yang ada di Indonesia maka terciptalah persaingan pasar yang ketat. Berbagai produk dengan segala keunggulannya ditawarkan kepada masyarakat. Demi memenangkan persaingan yang semakin ketat, perusahaan pasti berlomba-lomba untuk menawarkan pilihan yang menarik kepada masyarakat.

Perkembangan teknologi setiap tahunnya mengalami peningkatan, termasuk pada perkembangan telekomunikasi. Perkembangan telekomunikasi ini terlihat jelas dengan beredarnya peralatan canggih dan modern seperti alat komunikasi telepon seluler, telepon seluler untuk saat ini sudah menjadi barang primer bagi kalangan masyarakat. Telepon seluler dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat jika dilengkapi dengan kartu prabayar. Menurut Zulianto Mukhamad (2020), Kartu Prabayar merupakan produk yang diproduksi perusahaan untuk melengkapi kegunaan telepon untuk berkomunikasi dan *browsing* atau menjelajah internet. Kartu prabayar khususnya kartu paket internet untuk sekarang banyak memiliki varian harga yang sesuai dengan kualitas yang disediakan. Kualitas dari produk sangat menentukan apakah produk tersebut layak diterima dalam pasar atau tidak, sebab kualitas produk mempunyai dampak langsung pada kinerja produk tersebut. Semakin baik kualitas produk maka konsumen semakin suka.

Telkomsel merupakan operator seluler memiliki banyak pelanggan di Indonesia. Kualitas produk kartu prabayar telkomsel cenderung memiliki jaringan yang bagus dan memiliki *customer service* yang terdapat di setiap daerah yaitu Grapari dan tersedianya bermacam bonus pilihan telepon maupun SMS dan internet. Selain itu tersedianya bermacam jenis pilihan paket data internet yang cocok untuk kalangan masyarakat. Kartu Simpati merupakan termasuk jenis kartu seluler yang lumayan banyak diminati oleh konsumen. Akan tetapi di era yang sudah semakin maju, sudah banyak jenis kartu seluler yang bermunculan seperti kartu Smartfren, kartu Axis, Kartu XL, dan lain sebagainya. Tentu saja hal ini

merupakan salah satu tantangan untuk perusahaan Kartu Simpati Telkomsel ini untuk menghadapi persaingan bisnis. Dalam persaingan bisnis yang sudah semakin besar, Kartu Simpati telkomsel harus memperhatikan Kualitas produk, baik berupa jaringan dan lain sebagainya yang ditawarkan kepada Masyarakat.

Selain memperhatikan kualitas produk yang ditawarkan, harga merupakan factor terpenting untuk mempengaruhi masyarakat melakukan pembelian produk.

Tabel 1.1 Perbandingan Harga Paket Kuota Simpati dengan Axis

No	Kartu Prabayar	Kuota (Masa Aktif 30 Hari)	Harga
1	Simpati	Ekklusif My Telkomsel 10 GB	Rp. 90.000
2	Axis	Bronet 10 GB	Rp.75.900

Dari tabel diatas dapat kita lihat tingkat perbandingan harga yang lumayan, dimana harga produk paket internet yang ditawarkan oleh Simpati lebih Mahal dibandingkan dengan harga produk paket internet yang ditawarkan oleh Axis. Menurut Hutapea dalam Insyroh & Setyowati (2018:133) Harga merupakan salah satu faktor yang harus dikendalikan secara serasi dan selaras dengan tujuan yang ingin dicapai perusahaan. Maka jelasnya harga bukan hanya menjadi penting bagi pihak konsumen produk, tetapi juga merupakan kriteria yang sangat penting dan perlu diperhatikan oleh perusahaan karena harga mampu mempengaruhi jumlah penjualan suatu produk yang ditawarkan. Harga sangat penting merupakan penentu utama pilihan pembeli dan menjadi laba perusahaan. Pemilihan dan persaingan dalam menentukan harga adalah hal yang sudah biasa kita dengar dan lihat di pemasaran. Jika perusahaan tahu bagaimana menentukan harga dengan

bagus, kesalahan penetapan harga yang biasa kita lihat sudah semestinya dapat diperbaiki. Harga suatu produk atau jasa adalah factor utama penentu permintaan pasar, harga sangat mempengaruhi posisi pesaing atau pangsa pasar perusahaan. Dengan hal ini tentunya, harga tidak berpengaruh kecil lagi terhadap pemasaran melainkan sudah menjadi factor besar dalam kesuksesan bagi pelaku bisnis. Jika perusahaan tidak bisa menentukan harga yang baik untuk suatu produk, maka perusahaan tersebut tentunya tidak akan dapat bersaing dengan pelaku bisnis yang lain. Oleh karena itu, kualitas produk dan harga yang ditawarkan harus diperhatikan sesuai dengan pangsa pasar agar konsumen yang menggunakan Kartu seluler Simpati dapat merasakan kepuasan dalam produk tersebut.

Menurut Kotler dan Keller dalam (Roni, 2016) kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Jika pelanggan merasa puas mereka pasti akan berbagi pengalaman baik mereka kepada orang lain. Tidak menutup kemungkinan bahwa pelanggan tersebut juga akan merekomendasikan produk itu kepada orang lain. Begitu pula sebaliknya, jika pelanggan merasa tidak puas maka tidak menutup kemungkinan pelanggan akan membagi pengalaman mereka dan merekomendasikan orang lain untuk tidak membeli produk tersebut.

Mahasiswa Universitas Sari Mutiara Indonesia tepatnya mahasiswa Prodi Manajemen merupakan mahasiswa berasal dari berbagai kalangan strata sosial yang berbeda. Mayoritas mahasiswa Prodi Manajemen termasuk pelanggan produk prabayar dari telkomsel. Mahasiswa lebih memilih menggunakan kartu prabayar dikarenakan penggunaan kartu prabayar lebih bisa dikontrol dan biayanya lebih hemat dibandingkan layanan paskah bayar. Menurut beberapa mahasiswa yang telah menggunakan produk prabayar Simpati dari Telkomsel, masih ada beberapa hal yang perlu mendapatkan perhatian dari pihak Telkomsel. Seperti diketahui bahwa Telkomsel memiliki jaringan terluas keseluruh pelosok negeri, namun luasnya jaringan ini tidak disertai dengan kualitas jaringan yang baik. Ini terbukti dari adanya sambungan yang sering terputus secara tiba-tiba atau menerima suara yang terputus-putus dari penelpon lainnya sesama produk Telkomsel. Hal ini berdampak pada kenyamanan pelanggan dalam berkomunikasi.

Beberapa permasalahan yang dihadapi mahasiswa Prodi Manajemen, yang merupakan pencerminan pengguna produk Prabayar Simpati Telkomsel usia muda perlu dipertimbangkan. Perlu diketahui bahwa saat ini sudah banyak mahasiswa yang memiliki telepon selular lebih dari satu, dan tentunya nomor yang digunakan bukan dari operator yang sama. Semakin terjangkau harga sebuah ponsel yang juga diikuti oleh beragam paket harga kartu perdana prabayar, maka peluang untuk penambahan dari kalangan yang memilih salah satu operator yang dianggap cukup memberikan kepuasan dan kualitas.

Untuk melihat bagaimana kepuasan mahasiswa Prodi Manajemen Sari Mutiara Indonesia menggunakan Kartu Prabayar Simpati Telkomsel, hal ini

dibuktikan melalui Prasurvey dengan menyebarkan kuisioner yang terdiri dari indikator, Kualitas Produk, Harga, dan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan dengan penyebaran kuisioner tersebut, dapat diperoleh hasil yaitu pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.2 Hasil Penelitian Pra-survey

No	Pernyataan	Jawaban		Jumlah Responden
		Setuju	Tidak Setuju	
1	kualitas produk Kartu Prabayar Simpati Telkomsel sangat baik seperti untuk jaringan 4G yang stabil	4	6	10
2	kualitas jaringan suara saat menelepon dengan Produk Kartu Prabayar Simpati Telkomsel sangat jernih	5	5	10
3	harga yang ditetapkan oleh Kartu Prabayar Simpati Telkomsel Bervariasi dan terjangkau oleh konsumen	3	7	10
4	ketetapan harga yang ditentukan oleh Kartu Prabayar Simpati	3	7	10

	Telkomsel tidak terlalu mahal dibanding kartu lainnya			
5	Saya merasa senang karena harga dan jasa yang diberikan Kartu Prabayar Telkomsel sangat memuaskan	5	5	10
6	Kualitas produk dan harga Kartu Prabayar Telkomsel sesuai dengan harapan saya	4	6	10

Dari hasil prasurvei yang telah disebar, peneliti telah menyebarkan kuisioner secara acak kepada 10 mahasiswa Prodi Manajemen di Universitas Sari Mutiara Indonesia yang sudah pernah menggunakan Kartu Prabayar Simpati Telkomsel. Dari tabel diatas terdapat 6 mahasiswa tidak setuju bahwa kualitas produk Kartu Prabayar Simpati Telkomsel sangat baik seperti untuk jaringan 4G yang stabil. 5 mahasiswa mengatakan setuju bahwa kualitas jaringan suara saat menelepon dengan Produk Kartu Prabayar Simpati Telkomsel sangat jernih. 7 mahasiswa menyatakan bahwa ketetapan harga yang ditentukan oleh Kartu Prabayar Simpati Telkomsel tidak terlalu mahal dibanding kartu lainnya. 4 mahasiswa menyatakan bahwa Kualitas produk dan harga Kartu Prabayar Telkomsel sesuai dengan harapan saya.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian dirumuskan pokok permasalahan yang akan menjadi pembahasan pada proposal ini, yaitu :

1. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan kartu prabayar Simpati Telkomsel pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Sari Mutiara Indonesia.
2. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan kartu prabayar Simpati Telkomsel pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Sari Mutiara Indonesia.
3. Bagaimana pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan kartu prabayar Simpati Telkomsel pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Sari Mutiara Indonesia.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan kartu prabayar Simpati Telkomsel pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Sari Mutiara Indonesia.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan kartu prabayar Simpati Telkomsel pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Sari Mutiara Indonesia.



3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan kartu prabayar Simpati Telkomsel pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Sari Mutiara Indonesia.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara akademis (bagi peneliti dan peneliti lain), dan manfaat praktis bagi perusahaan. Adapun manfaat penelitian yaitu:

1. Sebagai bahan rujukan atau referensi dari penulis lain untuk menerapkan ilmu yang telah diperoleh dalam bidang manajemen pemasaran khususnya yang berhubungan kepuasan pelanggan kartu prabayar Simpati Telkomsel.
2. Sebagai bahan masukan bagi Telkomsel untuk lebih mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen karena dengan memperoleh konsumen yang puas, maka diharapkan pendapatan perusahaan akan tetap terjaga dan keuntungan perusahaan akan meningkat.
3. Bagi pihak lain, diharapkan dapat digunakan sebagai perbandingan bagi penelitian selanjutnya mengenai masalah yang sama di masa-masa yang akan datang.