

## BAB 1

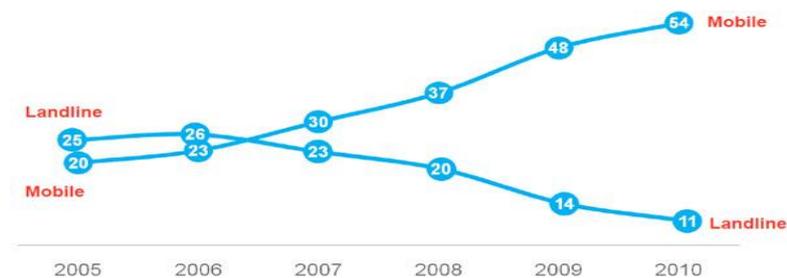
### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini, teknologi semakin cepat meluas khususnya di bidang komunikasi. Munculnya telepon pada waktu dulu menjadi pemacu kreativitas teknologi untuk terus menghadirkan teknologi baru di bidang komunikasi. Namun seperti yang telah diketahui, Telekomunikasi dengan Kabel yang umumnya terpasang di rumah, kantor, sekolah ataupun di tempat lain memiliki kendala utama yaitu penggunaannya tidak fleksibel, dalam arti hanya dapat di gunakan di lokasi pemasangan saja.

Hadirnya telepon genggam (Handphone) semakin mempermudah masyarakat dalam berkomunikasi dan sudah tak perlu diragukan lagi, komunikasi menggunakan telepon genggam sekarang sudah merupakan kebutuhan yang tak tergantikan.

#### Handphone ownership triples in 5 years



Gambar 1.1

Kepemilikan Handphone di Indonesia dari 2005-2010  
Sumber Data Di Olah

Dilihat dari data di atas, terjadi peningkatan hampir 3 kali lipat dari jumlah kepemilikan handphone di Indonesia pada tahun 2010 dibandingkan pada tahun 2005. Peningkatan yang sangat signifikan. Sedangkan untuk perangkat telepon berkabel mengalami penurunan lebih dari 50% sejak tahun 2005.

Table 1.1

**Jumlah Pelanggan Telepon Indonesia menurut Jenis Penyelenggaraan Jaringan, 2010-2015**

Jenis Penyelenggaraan Jaringan	2010	2011	2012	2013	2014	2015
<b>Telekomunikasi dengan Kabel</b>	9,349,998	8,650,716	7,667,184	10,085,624	9,885,971	10,378,037
<b>Telekomunikasi tanpa Kabel</b>	243,779,422	279,772,383	312,279,336	331,709,063	341,921,894	341,482,747
Telepon Tetap Nirkabel	32,579,125	29,966,764	30,315,671	18,482,149	16,339,003	2,534,407
Telepon Selular	211,200,297	249,805,619	281,963,665	313,226,914	325,582,891	338,948,340
<b>Jumlah Pelanggan</b>	<b>253,129,420</b>	<b>288,423,099</b>	<b>319,946,520</b>	<b>341,794,687</b>	<b>351,807,865</b>	<b>351,860,784</b>

*Sumber: Kementerian Komunikasi dan Informatika dan Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi*

*Data dikutip dari Publikasi Statistik Indonesia*

Dari hasil data di atas diketahui pengguna jaringan di Indonesia sangat banyak dimana tahun 2015 menyentuh angka 338,948,340 jiwa. Kecenderungan masyarakat menggunakan lebih dari satu kartu telepon membuat jumlah pelanggan seluler di Indonesia melebihi jumlah populasi. Dengan jumlah penduduk sekitar 250 juta, namun pelanggan telepon seluler di Indonesia lebih dari 300 juta pelanggan, (<https://teknojurnal.com>)

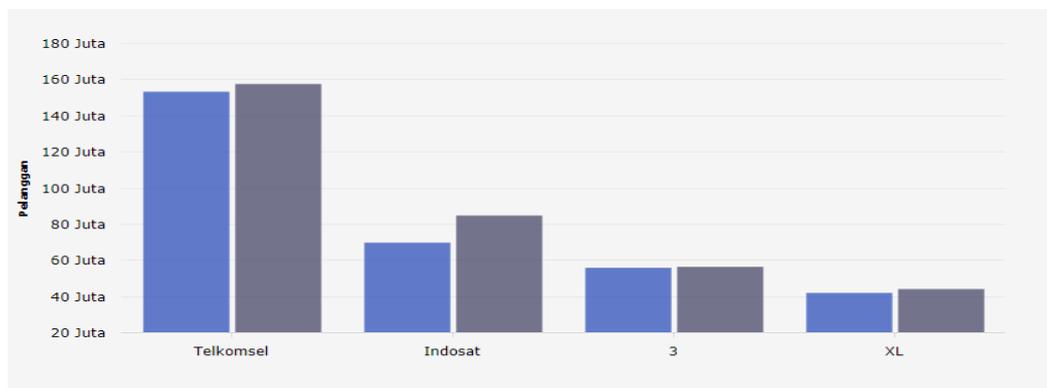
Karena siapapun dan apapun pekerjaan atau kegiatannya pastilah mempergunakan barang yang satu ini untuk saling berkomunikasi, baik komunikasi untuk tujuan bisnis, pekerjaan, ataupun hanya untuk bersosialisasi dengan teman-teman. Seiring besarnya ketergantungan masyarakat terhadap telepon selular, para operator kartu selular yang memfasilitasi telekomunikasi antar telepon selular tumbuh pesat di negara ini.

Sekarang ini bermunculan cukup banyak operator yang menawarkan kartu selular yang murah serta dengan bonus yang berlimpah baik bonus telepon, bonus SMS atau juga bonus untuk konten internet. Setidaknya terdapat 4 jenis operator yang mengeluarkan kartu selular , antara lain Telkomsel, XL, Indosat, dan tri Kartu Prabayar yang dikeluarkan yaitu Simpati, As, IM3, Mentari, XL, Axis dan kartu tri.

Menurut Data Centrik Teknologi dalam Webnya Perusahaan telekomunikasi di Indonesia sekarang sedang melakukan banyak inovasi untuk melakukan persaingan yang semakin ketat. Hal ini yang membuat perusahaan kembali melakukan inovasi lainnya untuk mencuri perhatian konsumen. Kebanyakan perusahaan melakukan perang harga dan tarif, walaupun ada juga dari mereka yang melakukan perang mutu. Hal ini terlihat kentara ketika android muncul dan tuntutan masyarakat meningkat. Mulai dari provider internet hingga perusahaan telepon genggam dan smartphone, semuanya harus melakukan inovasi guna mendapatkan perhatian terbanyak dari masyarakat.

Dengan ketatnya persaingan antar penyedia jasa seluler di Indonesia tentu saja akan membuat konsumen sangat diuntungkan dengan promosi-promosi dan layanan-layanan yang diberikan setiap penyedia jasa yang ingin jasanya digunakan oleh konsumen.

Dalam riset yang dilakukan oleh Divisi Riset dan Media Monitoring AsiaPR pada periode 15 Januari – 16 Februari 2015 berdasarkan monitoring media cetak di 34 provinsi di Indonesia, provider telekomunikasi yang paling banyak muncul dalam pemberitaan adalah Indosat, diikuti oleh Telkomsel & Telkom, XL, dan yang paling sedikit muncul adalah Hutchinson 3 Indonesia. (<http://www.dct.co.id>)



Gambar 1.2  
Jumlah Pelanggan Operator Seluler 2016  
Sumber Data Di Olah

Pada 2016, PT Telkomsel memimpin industri seluler dalam negeri dengan jumlah pelanggan mencapai 157,4 juta. Angka jauh di atas para pesaingnya. Indosat di tempat kedua dengan pelanggan mencapai 85 juta. Sementara 3 dan XL berada di posisi ketiga dan keempat dengan masing-masing 56,5 juta dan 44 juta pelanggan. Dari 157,4 juta pelanggannya

jombang termasuk didalamnya dan tentu saja memiliki pengaruh akan jumlah tersebut

Dari fenomena di atas peneliti tertarik meneliti tentang kartu prabayar telkomsel yang merupakan operator seluler dengan konsumen terbanyak di Indonesia, faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi konsumen dalam memilih kartu prabayar telkomsel di Jombang kenapa peneliti memilih Jombang sebagai tempat penelitian di karenakan akses menuju ketempat penelitian mudah di jangkau peneliti dikarenakan peneliti tinggal di kota Jombang.

Setiap masyarakat tentunya memiliki kebutuhan akan kartu seluler sendiri –sendiri semisalnya hanya untuk bermain jejaring social, telepon ,sms dll , Untuk itu dipilih faktor-faktor layanan telekomunikasi yang terdiri dari harga, fasilitas pendukung, dan kualitas jaringan untuk menentukan konsumen memilih kartu jaringan seluler

Berdasarkan fenomena yang penulis amati dan penulis lihat dilapangan, maka penulis ingin meneliti apakah benar seorang konsumen benar-benar memperhatikan faktor-faktor layanan telekomunikasi yang terdiri dari harga, fasilitas pendukung, dan kualitas jaringan untuk menentukan keputusan pembelian kartu prabayar telkomsel. Dari latar belakang inilah, maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam lagi tentang “ *Pengaruh Harga, Fasilitas Pendukung Dan Kualitas Jaringan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Pembelian Kartu Perdana*

*Prabayar Merek Telkomsel Di Jombang*(study pengguna telkomsel di Jombang).”

## **1.2 Perumusan Masalah**

Permasalahan yang akan diteliti dalam tulisan ini adalah menganalisis atribut-atribut kartu seluler yang diminati pada masyarakat jombang,

1. Apakah Harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen membeli kartu jaringan seluler Telkomsel?
2. Apakah Fasilitas Pendukung berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen membeli kartu jaringan seluler Telkomsel?
3. Apakah Kualitas jaringan berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen membeli kartu jaringan seluler Telkomsel?

.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui dan menganalisis perpengaruh Harga terhadap keputusan konsumen membeli kartu perdana Telkomsel?
2. Untuk mengetahui dan menganalisis perpengaruh Fasilitas Pendukung terhadap keputusan konsumen membeli kartu prabayar Telkomsel?
3. Untuk mengetahui dan menganalisis perpengaruh kualitas jaringan terhadap keputusan konsumen membeli kartu perdana Telkomsel?

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penulis berharap hasil penelitian ini mempunyai nilai yang positif bagi pihak lain, juga sebagai bahan masukan ilmu pengetahuan dan wawasan tentang objek yang diteliti maupun untuk dikembangkan dengan melakukan penelitian lebih lanjut.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi yang dapat digunakan dan diterapkan oleh perusahaan untuk lebih mengenal perilaku konsumen, perumusan strategi dan penentuan kebijaksanaan dan digunakan sebagai bahan referensi untuk mengenali perilaku konsumen dalam membeli kartu perdana Telkomsel