

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi seluler di era globalisasi ini memacu pertumbuhan jaringan seluler dan semakin banyak persaingan bisnis di dunia pasar perusahaan jaringan seluler yang ada di Indonesia. Bisnis operator seluler dari tahun ke tahun terus meningkat seiring perkembangan jaman. Selain itu didukung pula dengan hadirnya telepon seluler murah yang mampu dijangkau berbagai lapisan masyarakat hingga bisnis operator seluler pun makin meningkat umumnya di Indonesia. Pergerakan pasar telepon seluler kini sudah merambah pada kalangan masyarakat bawah. Karena sering mudah kita jumpai seperti sopir angkot, tukang ojek hingga penjual sayuran sudah memanfaatkan telepon seluler untuk melayani pelanggannya. Pasar bisnis seluler di Indonesia tampaknya memang tergolong menggiurkan. Tidak heran jika para pengusaha bisnis seluler ini begitu agresif dalam memperebutkan pasar.

Kepuasan pelanggan adalah fungsi seberapa dekat harapan konsumen atas suatu produk dengan kinerja yang dirasakan atas produk tersebut. Hal ini terjadi, setelah dilakukan pembelian ulang atau penggunaan produk oleh konsumen. Jika produsen melebihi-lebihkan manfaat suatu produk, maka harapan konsumen tidak akan tercapai sehingga mengakibatkan ketidakpuasan. Pelanggan yang tidak puas akan mencari informasi pilihan produk lain yang lebih memiliki nilai tambah dan sesuai dengan harapannya dan mereka mungkin akan berhenti membeli produk atau mempengaruhi orang lain untuk tidak membeli. Oleh karenanya, perusahaan harus berusaha untuk meningkatkan kepuasan pelanggan agar mereka tidak beralih (Citrawan, 2013).

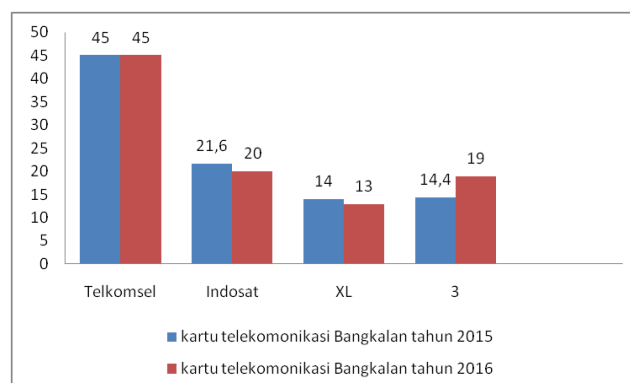
Kepuasan pelanggan selalu berubah dari waktu ke waktu. Harapan pelanggan terhadap sebuah produk atau jasa tidak akan pernah sama, bisa naik atau bahkan bisa turun. Pelanggan yang pernah merasakan layanan atau produk berkualitas tinggi pasti akan menginginkan kualitas yang sama (bahkan lebih tinggi) ketika menggunakan produk atau jasa sejenis. Dunia bisnis berkompetisi membuat pelanggannya lebih puas dan tak berpaling ke produk lain. Sistem pelayanan

pelanggan yang mengarah kepada kepuasan pelanggan diterapkan. Bahkan banyak perusahaan yang menciptakan divisi khusus untuk menangani kepuasan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) yang ditandai dengan berkurangnya keluhan (*complaint*) dari pelanggan bertujuan untuk meningkatkan posisi produk atau jasa dan menarik calon pelanggan. Oleh karena itu, memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan adalah dasar bagi suatu perusahaan dalam mencapai keberhasilan pemasaran suatu produk atau jasa.

Bangkalan merupakan salah satu kota yang ada di pulau Madura. Pertumbuhan penduduk di kota Bangkalan sangat pesat karena di kota Bangkalan banyak tempat wisata yang dapat menarik perhatian wisatawan luar kota maupun wisatawan asing seperti wisata bukit kapur Jeddih, bukit kapur Arosbaya, Museum Cakraningrat dll. Selain itu Bangkalan memiliki rumah makan yang terkenal yaitu “Sinjay” dan juga terdapat satu-satunya universitas negeri yang ada di pulau madura. Untuk itu banyak anak muda dari berbagai wilayah yang melanjutkan *study* D3 maupun S1 yang melanjutkan di kota Bangkalan.

PT. Indosat, Tbk merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa telekomunikasi. Perusahaan tersebut memiliki pelanggan yang cukup banyak dan cukup diperhitungkan oleh para pesaing operator lainnya. Salah satu produknya yaitu kartu prabayar IM3 dimana pada kartu tersebut terdapat beberapa pelayanan yang diberikan diantaranya SMS, Internet, I-ring, Transfer pulsa, IM3-access, MMS, IM3 Ce Esan, Slir, *Conference Call* dan lain-lain.

Berikut data pangsa pasar dari beberapa perusahaan penyedia jasa telekomunikasi di Bangkalan pada tahun 2015 dan 2016 sebagai berikut :



Sumber: kompany dan *mobile word live*

Gambar 1.1: Pangsa pasar telekomunikasi di Bangkalan

Gambar 1.1 menunjukkan bahwa perusahaan indosat mengalami penurunan pangsa pasar dari 21,6% menjadi 20%. Hasil tersebut menggambarkan bahwa kinerja dan layanan yang diberikan oleh perusahaan operator seluler masih dianggap mengecewakan para pelanggannya. Hal ini dapat menyebabkan kekecewaan pelanggan indosat atas pelayanan yang di berikan oleh indosat. Untuk itu indosat meluncurkan kartu khusus untuk wilayah madura karena PT. Indosat menganggap madura adalah pasar potensial untuk meraup keuntungan sehingga dapat meningkatkan pangsa pasar.

Kartu indosat Madura memiliki banyak keuntungan yaitu bonus nelson setiap 30 menit/hari. Setelah bonus habis gratis 30 menit setelah nelson 30 menit (Rp 60/menit) skema berulang. jika kartu sim aktif sebelum 2 juli Rp 350/30 detik. Jika kartu sim aktif 2 juli – 11 september biaya nelson local adalah Rp 300/menit dan jarak jauh Rp 700/menit. Jika Simcard diaktifkan sebelum 2 juli gratis 1.000 SMS ke sesama Indosat Ooredoo + 30 SMS ke operator lain setelah kirim 4 SMS (Rp 199/SMS). Jika simcard diaktifkan 2 Juli - 11 September, gratis 1.000 SMS (950 ke sesama Indosat Ooredoo & 50 ke operator lain) setelah kirim 1 SMS (Rp 624/SMS). Gratis Akses WeChat, Line, Kakao Talk, Whatsapp, Facebook, Twitter, & Waze Untuk 1 bulan (200MB).

<https://indosatooredoo.com/Assets/Img/im3-ooredoo-logo.png>).

Pada penelitian ini diperlukan analisis untuk menggambarkan keragaman variabel tersebut dan mereduksi/meringkasnya sehingga mendapatkan faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan indosat. Analisis faktor merupakan salah satu metode statistika multivariat yang digunakan untuk menemukan beberapa faktor yang mendasari dan mampu menjelaskan hubungan atau korelasi antara berbagai indikator independen yang diobservasi. Dengan menerapkan analisis komponen utama didalamnya maka akan diperoleh faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan indosat (Hardika, 2013).

Berdasarkan permasalahan di atas, maka penelitian ini berjudul **“ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN INDOSAT DI WILAYAH BANGKALAN”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah “faktor – faktor apakah yang mempengaruhi kepuasan pelanggan indosat di wilayah Bangkalan?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Faktor – faktor apakah yang mempengaruhi kepuasan pelanggan indosat di wilayah Bangkalan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat pada penelitian ini antara lain:

1. Dapat mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Indosat di Bangkalan.
2. Sebagai masukan kepada PT. Indosat mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Indosat khususnya di wilayah Bangkalan.

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini antara lain:

1. Responden adalah pengguna indosat di wilayah Bangkalan.

1.6 Asumsi - asumsi

Adapun asumsi-asumsi pada penelitian ini antara lain:

1. Pangsa pasar Indosat di Bangkalan menurun.
2. Pertumbuhan penduduk di Bangkalan sangat pesat.
3. Kekuatan sinyal semua wilayah Bangkalan sama