

BAB I

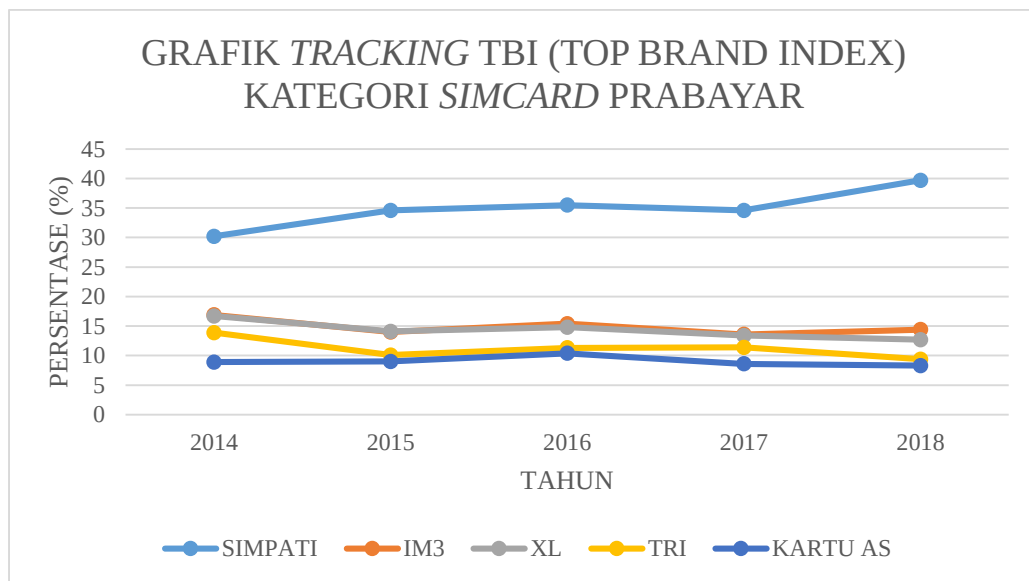
PENDAHULUAN

Berikut ini adalah bab I yang berisi mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan batasan masalah penelitian yang dilakukan.

1.1 Latar Belakang

Komunikasi telah menjadi prasyarat bagi kehidupan manusia. Kehidupan manusia akan terlihat hampa apabila tidak ada komunikasi. Komunikasi adalah suatu proses atau kegiatan penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain untuk mencapai tujuan tertentu. Untuk mewujudkan lancarnya komunikasi, diperlukan sejumlah peralatan komunikasi yang canggih dan ter update. Pada era Globalisasi ini telah lahir banyak produk jenis handphone seperti iPhone, iPad, android, tablet, note, dan sebagainya yang memiliki kecanggihan tinggi. Produk-produk tersebut memerlukan provider atau kartu prabayar yang dapat menunjang kualitas dari produk tersebut (Lenzun, 2014).

Menurut data Top Brand Award 2018, di Indonesia pada saat ini terdapat lima merek kartu prabayar terbaik yaitu Simpati, IM3 Ooredoo, XL prabayar, Tri `3`, dan Kartu AS. Dalam perhitungan TBI (Top Brand Index) kartu prabayar Simpati berada pada posisi pertama dengan persentase 39,7%. Disusul IM3 Ooredoo pada posisi kedua dengan persentase 14,4% dan XL pada posisi ketiga dengan persentase 12,7%. Pada posisi keempat dan kelima ditempati oleh Tri `3` dan Kartu AS dengan persentase 9,4% dan 8,3%. Hal ini dapat ditunjukkan pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1 Tracking Top Brand Index kategori simcard prabayar per tahun (Top Brand Award, 2018)

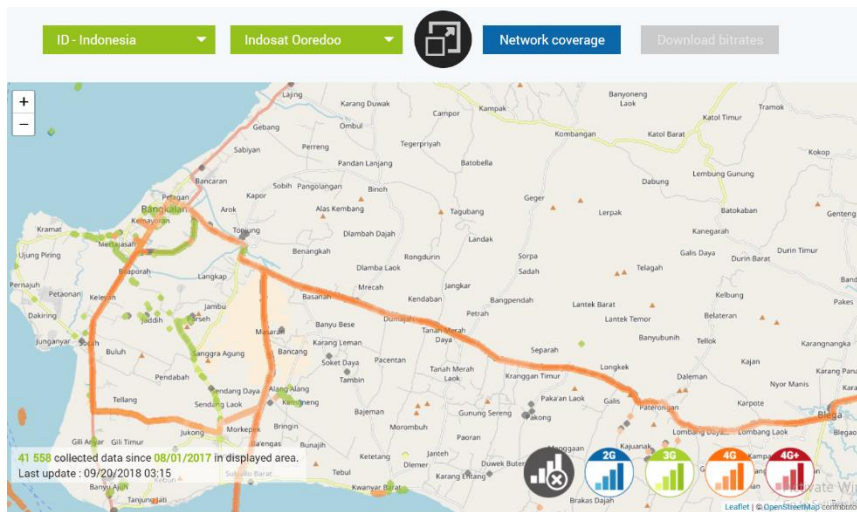
Pada gambar 1.1 memberikan informasi perkembangan atau pasang surut kartu prabayar dari tahun ke tahun khususnya IM3 Ooredoo. Dari tahun 2014 hingga 2018 IM3 mampu mempertahankan posisinya dalam jajaran Top Three namun perubahannya tidak terlalu signifikan bahkan cenderung menurun. Pada tahun 2015 IM3 mengalami penurunan drastis dengan persentase 14,0% sehingga membuat posisinya turun menjadi peringkat ketiga dan tersusul oleh XL yang mempunyai persentase 14,1%.

Menurut data TBI (Top Brand Index) pada Tabel 1.1 berdasarkan *top market share*, *top of mind share*, dan *top of commitment share*, pada periode tahun 2014 ke tahun 2015 IM3 mengalami penurunan sebesar 2,95%. Pada periode tahun 2015 ke tahun 2016 mengalami kenaikan sebesar 1,4 %. Namun pada tahun berikutnya 2016 ke 2017 kembali mengalami penurunan sebesar 1,8 %. Pada tahun 2017 ke 2018 IM3 berhasil melakukan peningkatan sebesar 0,8% walaupun cenderung lebih kecil peningkatannya dibanding tahun-tahun sebelumnya.

Tabel 1.1 Selisih besar peningkatan TBI per tahun
(Top Brand Award, 2018)

Tahun	TBI (%)	Selisih Peningkatan (%)	Selisih Penurunan (%)
2014	16,9	—	—
2015	14	—	2,9
2016	15,4	1,4	—
2017	13,6	—	1,8
2018	14,4	0,8	—

Pada periode 5 tahun terakhir IM3 mengalami peningkatan dan penurunan, terlebih lagi penurunan index cenderung lebih besar dibandingkan dengan peningkatannya. Dalam hal ini ada berbagai hal yang menyebabkan kejadian tersebut, salah satunya jaringan. Jaringan IM3 di Indonesia mencakup 1929 kecamatan di 438 kabupaten/kotamadya (Indosat Ooredoo, 2018). Dibandingkan dengan saingan terberatnya sebagai *market leader* yaitu Simpati yang merupakan produk dari Telkomsel. Telkomsel memiliki *Base Transceiver Station* (BTS) 160,705 unit dengan 68,7 % menjadi 3G/4G yang tersebar di berbagai penjuru Indonesia (Telkomsel Indonesia, 2018). Untuk IM3 sendiri memiliki 66,373 *Base Transceiver Station* (BTS) yang tersebar di tujuh pulau yang ada di Indonesia. Salah satu daerah atau kabupaten yang termasuk jangkauan jaringan IM3 adalah Kabupaten Bangkalan. Hal ini dapat dibuktikan pada Gambar 1.2 peta jaringan IM3 yang tersebar di Kabupaten Bangkalan.



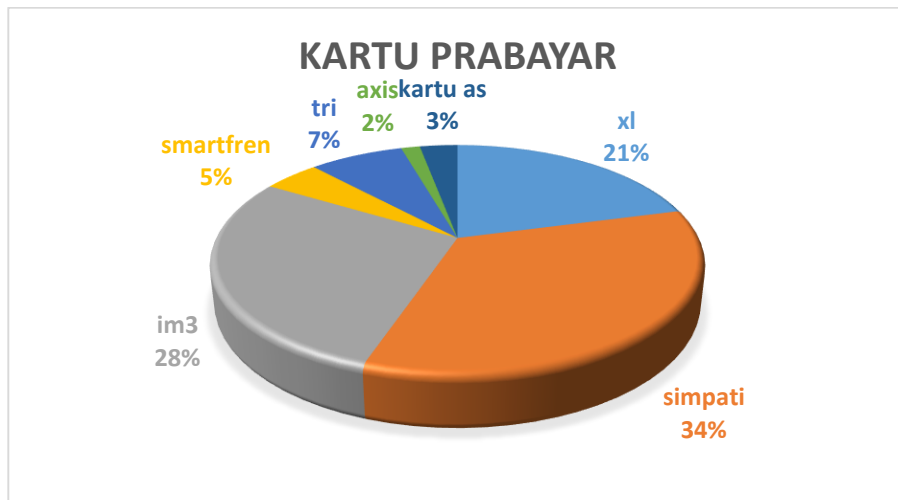
Gambar 1.2 Peta jaringan IM3 di Kabupaten Bangkalan
(Nperv, 2018)

Pada gambar 1.2 diketahui sebaran jaringan IM3 dominan pada pusat area kota dan sepanjang jalan utama. Kabupaten Bangkalan memiliki prospek yang tinggi, dikarenakan perkembangan pariwisata tiap tahunnya meningkat sehingga dibutuhkan suatu jaringan yang cepat dan kuat agar informasi dan komunikasi berjalan dengan lancar tanpa hambatan. Oleh sebab itu, perlu dilakukan strategi jitu agar dapat memberikan kualitas pelayanan IM3 yang baik sekaligus meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap produk tersebut.

Menurut penelitian Mediasiwaskito Budi Susetyo (dalam Nalendra, 2018) yang menghasilkan kesimpulan bahwa variabel kualitas pelayanan memengaruhi loyalitas pelanggan. Selain itu penelitian Pongoh (dalam Nalendra, 2018) menjelaskan bahwa variabel harga berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen. Tidak hanya itu, Pratiwi (dalam Nalendra, 2018) didapatkan hasil bahwa variabel kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dilihat dari permasalahan-permasalahan tersebut, maka peneliti menganalisa adanya pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan kartu prabayar IM3 Ooredoo di Universitas Trunojoyo Madura.

Universitas Trunojoyo Madura adalah Perguruan Tinggi Negeri yang terletak di Kabupaten Bangkalan yang memiliki mahasiswa lebih dari 12,000 yang terbagi dalam

7 fakultas yaitu Fakultas Hukum, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Fakultas Pertanian, Fakultas Teknik, Fakultas Ilmu Sosial dan Budaya, Fakultas Ilmu-ilmu Keislaman, dan Fakultas Pendidikan. Dari jumlah mahasiswa tersebut sebagian besar menggunakan *smartphone* dan tentunya memakai berbagai macam kartu prabayar dengan rincian persentase jumlah penggunaannya dapat dilihat pada Gambar 1.3.



Gambar 1.3 Presentase pengguna kartu prabayar di Universitas Trunojoyo Madura

Gambar 1.3 didapatkan dari survei yang dilakukan oleh peneliti kemudian dapat diketahui bahwa IM3 berada pada posisi dua besar pengguna kartu prabayar. Berdasarkan wawancara dengan pelanggan peneliti menyimpulkan bahwa alasan berpindah provider dari IM3 ke provider lain sebagian besar dikarenakan kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan, harga yang dirasa mahal untuk mahasiswa, dan pelanggan merasakan kurang puas memakai kartu prabayar IM3.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian permasalahan di atas maka dapat dirumuskan masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pengguna kartu prabayar IM3 Ooredoo?
2. Apakah terdapat pengaruh variabel harga terhadap loyalitas pelanggan pengguna kartu prabayar IM3 Ooredoo?

3. Apakah terdapat pengaruh variabel kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pengguna kartu prabayar IM3 Ooredoo?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang ada, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah menganalisis serta mendeskripsikan pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pengguna kartu prabayar IM3 Ooredoo.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti maupun bagi pihak-pihak yang berkepentingan, diantaranya:

1. Penulis

Seluruh rangkaian kegiatan dan hasil penelitian diharapkan dapat lebih memantapkan ilmu yang didapatkan peneliti, seperti:

- a. Dapat mengetahui tanggapan pelanggan mengenai kualitas produk kartu prabayar IM3.
- b. Dapat mengetahui tanggapan konsumen mengenai harga kartu prabayar IM3.
- c. Dapat mengetahui loyalitas pelanggan dalam menggunakan kartu prabayar IM3

2. Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, sehingga dapat menjadi masukan bagi perusahaan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah yang ditentukan pada penelitian ini yaitu penelitian ini dilakukan pada mahasiswa Universitas Trunojoyo Madura angkatan 2015-2017 yang pernah maupun masih menggunakan kartu prabayar IM3.

1.6 Sistematika Penulisan

Berikut merupakan sistematika penulisan penelitian yang dilakukan untuk mempermudah jalannya penelitian:

BAB I PENDAHULUAN

Bab I berisi tentang latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan yang ingin dicapai, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab II berisi tentang tinjauan pustaka yang berisi tentang literatur teori-teori pendukung penelitian serta beberapa penelitian-penelitian terdahulu

BAB III METODE PENELITIAN

Bab III berisi tentang kerangka pemikiran penelitian yang berisikan sub-bab jenis penelitian, variabel penelitian, waktu dan tempat penelitian, jenis atau tipe data, peralatan dan bahan penelitian, teknik pengambilan data, jumlah data dan kriteria responden, model dasar dan rencana kuesioner serta metode penyelesaian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab IV berisikan tentang analisa dan pembahasan dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab V berisikan mengenai kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan.