

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini kompetisi dalam bidang usaha sangatlah ketat. Persaingan antar usaha mengharuskan perusahaan memiliki strategi untuk mengupayakan konsumen menggunakan produk yang dijualnya. Semakin banyak konsumen yang loyal akan menguntungkan pihak perusahaan. Salah satu usaha yang berkembang pesat saat ini adalah dunia teknologi dan komunikasi seperti alat komunikasi Smartphone.

Smartphone merupakan alat komunikasi yang sangat dikenal di seluruh penjuru dunia mulai dari perkotaan sampai pedesaan. Alat ini tidak lagi dianggap alat mewah yang hanya segelintir orang saja yang mengetahuinya akan tetapi sudah dianggap sebagai kebutuhan semua orang mulai dari anak-anak hingga orang dewasa. Harga yang terjangkau menjadi faktor smartphone dapat dimiliki oleh masyarakat mulai dari kalangan bawah sampai kalangan atas. Keunggulan dari smartphone yaitu kita dapat berkomunikasi dengan orang lain dimanapun kita berada.

Pesatnya perkembangan smartphone saat ini tidak lepas dari perusahaan telekomunikasi penyedia layanan jasa provider. Di Indonesia terdapat beberapa perusahaan telekomunikasi yang saling bersaing untuk mendapatkan konsumen sebanyak-banyaknya. Strategi pemasaran antar perusahaan telekomunikasi diantaranya dengan inovasi produk, persaingan harga serta kualitas produk yang unggul. Di Indonesia saat ini terdapat banyak sekali provider smartphone yang menawarkan fasilitas-fasilitas terbaiknya. Beberapa perusahaan telekomunikasi bersaing dengan cara berinovasi mengeluarkan produk kartu perdana yang berbentuk paket kuota sehingga dapat mengurangi biaya pengaksesan. Persaingan tersebut dapat kita lihat dari banyaknya kartu perdana internet yang tersebar di pasaran seperti Simpati, XL, Axis, Smartfren, Indosat Ooredoo dan lain-lain.

Kebutuhan masyarakat kini ingin mendapatkan kemudahan berkomunikasi dan tarif yang murah dengan kualitas yang berkualitas. Maka dari itu salah satu perusahaan besar penyedia layanan jasa seperti Indosat ooredoo menyadari bahwa internet merupakan suatu kebutuhan masyarakat pada jaman yang modern saat ini. Perusahaan Indosat Ooredoo mampu bersaing dengan kompetitor dengan mengeluarkan produk yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan harga yang terjangkau dan produk yang berkualitas. Indosat Ooredoo saat ini mempunyai banyak macam produk kuota internet seperti kartu perdana prabayar dan pascabayar dengan Jaringan yang tersedia mulai dari 2G, 3G (WCDMA/GSM) hingga sekarang keluar 4G (LTE). 4G LTE merupakan jaringan yang tertinggi diantara 2G dan 3G. Selain itu, keunggulan dari produk indosat ooredoo juga dapat di akses oleh semua jaringan yang tersedia, kuota internet yang tidak ada ketentuan waktu penggunaan (24jam).



Gambar 1.1 Produk kuota internet Indosat Ooredoo
Sumber : (Website Indosat Ooredoo)

Seperti gambar diatas terdapat beberapa macam jenis kuota internet Indosat Ooredoo dan berbagai macam keunggulan yang ditawarkan, begitu juga dengan paket Internet Indosat Ooredoo Unlimited+7GB yang menjadi paket yang paling disukai dikarenakan dalam satu paket data internet yang murah sudah dapat

mengakses beberapa aplikasi secara gratis seperti unlimited untuk mengakses Youtube dan Instagram tanpa Batasan kuota. Dalam produknya Indosat Ooredoo menawarkan berbagai macam keunggulan menarik yang berupa dapat mengakses media sosial dan aplikasi lainnya yang sering digunakan dengan secara unlimited atau tanpa ada batasan waktu penggunaannya dan tidak dikenakan biaya kuota utamanya.

Perusahaan kompetitor berlomba-lomba dalam produknya untuk merebut pasar telekomunikasi, sehingga indosat ooredoo harus bertahan mempertahankan kualitas jaringannya dengan memperhatikan teknisi jaringan tersebut pada kendala kurangnya kestabilan jaringan pada waktu-waktu tertentu yang dapat merugikan dan memungkinkan beberapa masyarakat kecewa atas kualitas jaringan yang kurang memadai.

Kualitas suatu produk dapat dilihat dari bentuk dan isi produk tersebut serta kestabilan jaringan pada produk tersebut. Hal ini terlihat pada sebagian masyarakat pengguna kartu perdana indosat ooredoo, demikian pula perusahaan indosat ooredoo sebagai penyedia layanan jasa komunikasi telah banyak digunakan oleh masyarakat luas banyak dari kalangan bawah hingga kalangan menengah seperti mahasiswa, pedagang pasar, maupun para pekerja kantoran yang telah diamati oleh penulis menggunakan kartu perdana indosat ooredoo terlihat dari nomor telepon yang digunakan pada smartphonenya. Karena indosat ooredoo ini mempunyai produk yang lebih banyak dengan harga yang terjangkau sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

	Paket Yellow IM3 Ooredoo 1GB	Si Biru 1GB	Si Ungu 1GB	Si Hitam 1GB	Si Merah 1GB
Harga	Rp 1K	Rp 30K	Rp 20.9K	Rp 50K	Rp 20K
Total Kuota	1GB	800MB	1GB	1GB	1GB
Kuota Utama	1GB	800MB	1GB	1GB	700MB
APPS	×	×	×	×	×
Streaming	×	×	×	×	×
Kuota Malam	×	×	×	×	
Bonus 4G	×	×	×	×	300MB

Gambar 1.2 Perbandingan tarif Kuota Indosat Ooredoo dengan produk lain.

Perbandingan harga Kuota internet Indosat Ooredoo seperti yang diatas jika dilihat produk dari kuota internet Indosat Ooredoo lebih unggul dari produk-produk lain (Si Biru = XL, Si Ungu = Axis, Si Hitam = Three(3), dan Si Merah = Telkomsel). Selain harga produk dan kualitas produk yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam melakukan pembelian terdapat sub-sub faktor lain dari suatu unit usaha yang mana dikendalikan oleh unit itu sendiri. Sehingga perusahaan harus mengetahui kebutuhan dan keinginan konsumen, apa penyebab konsumen membeli dan apa daya tarik penyebab konsumen membeli, maka hal tersebut dapat membantu perusahaan menyusun strategi untuk menarik konsumen sebanyak-banyaknya dan mempertahankan konsumennya.

Selain harga produk dan kualitas produk yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam melakukan pembelian terdapat sub-sub faktor seperti faktor budaya, faktor sosial dan pribadi sehingga perusahaan harus mengetahui kebutuhan dan keinginan konsumen, apa penyebab konsumen membeli dan apa daya tarik penyebab konsumen membeli, maka hal tersebut dapat membantu perusahaan menyusun strategi untuk menarik konsumen sebanyak-banyaknya dan mempertahankan konsumennya.

BULAN	OMSET	STARTER PACK (SP)
-------	-------	-------------------

	Total Ach	Target	%	Total Ach	Target	%
OKTOBER	85.143.400	85.000.000	100%	3.401	3.000	113%
NOVEMBER	76.040.450	85.000.000	89%	2.895	3.000	97%
DESEMBER	84.750.000	85.000.000	100%	2.523	3.000	84%

Tabel 1.1 Data penjualan Tim Sales Indosat Ooredoo Bekasi 2018.

Namun, dilihat dari data penjualan tim sales indosat ooredoo diatas bahwa adanya ketidakstabilan penjualan yang diperoleh. Pada bulan Oktober jika dilihat dari persentase Omset dan SP penjualan tim sales indosat ooredoo telah mencapai target yang ditentukan oleh perusahaan, pada bulan november persentasenya mengalami penurunan hingga 11% dan SP mengalami penurunan juga mencapai 16%, kemudian dibulan desember mengalami kenaikan kembali menjadi 100% pada Omset dan SP menurun menjadi 84%. Maka dari itu Perusahaan indosat ooredoo harus lebih memperhatikan kebutuhan akan suatu produk layanan jaringan internet yang diinginkan oleh pelanggan dalam menetapkan kebijakan harga dan kualitas produk agar pelanggan lebih tertarik untuk menggunakan produknya melalui sebuah penelitian. Dan dari hal tersebut penulis akan membuat sebuah karya ilmiah yang berjudul “Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian kuota internet Indosat Ooredoo di bekasi selatan”.

1.2 Rumusan Masalah

Bedasarkan uraian latar belakang di atas maka pokok masalah yang di hadapi dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh harga terhadap keputusan pembelian kuota internet Indosat Ooredoo?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian kuota internet Indosat Ooredoo?
3. Apakah terdapat pengaruh harga dan kualitas produk secara simultan terhadap keputusan pembelian kuota internet Indosat Ooredoo?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap keputusan pembelian kuota internet Indosat Ooredoo.
2. Untuk mengetahui kualitas produk terhadap keputusan pembelian kuota internet Indosat Ooredoo.
3. Untuk mengetahui pengaruh dari harga dan kualitas produk secara simultan terhadap keputusan pembelian kuota internet Indosat Ooredoo.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi universitas dapat menambah informasi mengenai persaingan perusahaan telekomunikasi dan mengetahui bagaimana perusahaan telekomunikasi merancang strategi pasar agar dapat meningkatkan daya tarik konsumen untuk menggunakan produknya.
2. Bagi perusahaan dapat memberikan informasi dan memberi masukan agar dapat terus meningkatkan jumlah konsumen sehingga Indosat Ooredoo mampu bersaing dengan kualitas yang lebih baik.

1.5 Batasan Masalah

Penulis dalam hal ini membatasi hanya masalah penjualan pada Tim Direct Sales Indosat Ooredoo mengenai keputusan pembelian produknya. Selain itu, penulis meneliti pengaruh harga dan kualitas produk dalam keputusan pembelian kuota internet Indosat Ooredoo.

1.6 Sistematika Penulisan

Secara keseluruhan penelitian ini terdiri dari tiga bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, batasan masalah serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini dikemukakan kajian pustaka, landasan teori mengenai variabel-variabel dan hal-hal yang ada dalam penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tentang metode penelitian yang akan digunakan penulis dalam penelitian meliputi variabel penelitian dan definisi operasional, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, metode pengumpulan data dan metode analisa data.

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas tentang profil perusahaan, hasil analisa data dan pembahasan hasil penelitian yang diuraikan secara singkat dan jelas.

BAB V : KESIMPULAN DAN IMPLIKASI MANAJERIAL

Dalam bab ini penulis mencoba untuk dapat menarik kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian yang dilakukan saat ini serta memberikan saran-saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi Indosat Ooredoo.