KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Komunikasi akan sulit apabila tidak ada perangkat komunikasi. Untuk mewujudkan lancarnya komunikasi diperlukan sejumlah peralatan komunikasi yang canggih dan terupdate. Di era Globalisasi ini telah banyak lahir produk jenis handphone seperti android, iphone, ipad, tablet, note, dan sebagainya yang memiliki kecanggihan yang tinggi. Tentu saja produk- produk tersebut memerlukan provider yang dapat menunjang kualitas dari produk tersebut.

Industri telekomunikasi merupakan salah satu jenis jasa yang menyediakan produk intangible dan saat ini telah memasuki kondisi persaingan yang jauh lebih ketat dengan bermunculannya operator-operator jasa telekomunikasi lokal. Berbagai kemudahan dan fasilitas ditawarkan oleh para operator guna meraih sekaligus mempertahankan pelanggan.

Masyarakat saat ini memilih provider yang baik dengan kualitas dan harga untuk menunjang komunikasi jarak jauh, hal tersebut banyak perusahaan yang saling bersaing untuk memikat hati konsumen dalam memilih produk tersebut. Di Indonesia saat ini ada 5 provider yang manawarkan teknologi berbasis GSM yaitu, Kartu Halo Telkomsel, Paket Internet XL Pascabayar, Indosat Matrix, Paket Internet Smartfren Pascabayar, Kartu Tri “Indie+”.

Saat ini di Indonesia setidaknya ada tiga pemain besar dalam telekomunikasi seluler berbasis GSM (global system for mobile communication)

yaitu Telkomsel, IndosatOoredoo, XL, Axis, dan 3. Ketiganya memiliki fitur – fitur produk yang hampir tidak dapat dibedakan kecuali dari namanya. Mulai dari fitur dasar seperti suara dan pesan singkat hingga ke fitur-fitur tambahan seperti pesan singkat suara, multi media messaging (MMS), general packet radio services (GPRS) dan nada sapa atau nada tunggu. Semuanya ditujukan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan baik sebagai kebutuhan fungsional maupun sekedar gaya hidup.

PT Indosat sebagai salah satu penyedia jasa layanan telekomunikasi di Indonesia yang berfokus pada seluler sangat menyadari pentingnya layanan yang berkualitas bagi para pelanggannya. Secara umum, segmen seluler terbagi ke dalam dua kelompok besar yaitu: kelompok pelanggan kartu prabayar (prepaid) Mentari dan IM3 dan kelompok pelanggan kartu pascabayar (postpaid) Matrix. Perbedaan utama dari kedua kelompok pelanggan tersebut terletak pada saluran distribusi. Kartu pascabayar di distribusikan melalui saluran distribusi atau dealer yang diikat oleh Indosat dalam suatu perjanjian kerjasama. Sedangkan kartu pasca bayar didistribusikan langsung oleh Indosat melalui kantor-kantor pelayanan yang disebut Galeri.

Perbedaan berikutnya adalah pada ikatan antara pelanggan dengan Indosat karena sifat pembeliannya. Pulsa atau waktu bicara kartu prabayar dibeli oleh pengguna jasa secara advance (di awal) sebelum dapat digunakan dan setelah itu pelanggan dapat dengan mudah beralih atau tidak menggunakan produk karena tidak adanya perjanjian tertulis yang mengikat antara pelanggan dan Indosat. Hal ini berbeda dengan sistem pembelian kartu pascabayar yang diikat oleh suatu kesepakatan antara pelanggan dan Indosat. Pemakaian kartu prabayar dilakukan secara berlangganan dengan periode bulanan. Pelanggan membayar sesuai jumlah

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

rupiah tagihan yang muncul sebagai konversi dari pulsa pemakaian jasa layanan seluler.

Di samping itu terdapat juga perbedaan dalam hal verifikasi atas kondisi pelanggan mulai dari nama, alamat, tempat tanggal lahir, pendidikan, pekerjaan, status pernikahan dan penghasilan. Verifikasi akan menentukan apakah seseorang dapat menjadi pelanggan atau tidak karena pembayaran baru dilakukan pada saat pelanggan sudah menggunakan jasa. Pada kartu prabayar tidak ada verifikasi atas kondisi pelanggan meskipun saat ini terdapat ketentuan pemerintah adanya keharusan registrasi bagi pelanggan kartu prabayar. Data yang dikirim pelanggan prabayar pada saat registrasi hanya sebagai penanda bahwa kartu dengan nomor tersebut telah ada pemakainya.

Salah satu upaya yang dilakukan PT. IndosatTbk dalam menghadapi persaingan adalah dengan mengeluarkan produk Indosat Pasca bayar dengan harga terjangkau. Dengan produk yang mempunyai kualitas lebih tinggi tapi dengan harga yang terjangkau. Hal ini mempengaruhi konsumen dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga suatu produk atau jasa, maka pelanggan atau konsumen memiliki nilai ekspektasi yang lebih tinggi.

Harga yang terjangkau dan kualitas yang baik dari Indosat pasca bayar memungkinkan adanya kepuasan konsumen danakan menarik konsumen baru sehingga diharapkan akan membuat konsumen loyal. menemukan bahwa hargasecara langsung berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen.

Harga sudah tidak lagi menjadi sesuatu yang sensitif karena tipikal pelanggan kartu pasca bayar dewasa ini yang sudah mulai melihat kualitas atau kualitas layanan dari suatu jaringan sebagai harga yang pantas dibayar. Dengan

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

kesamaan produk ini maka mau tidak mau para operator selular berlomba-lomba dalam meningkatkan layanan kepada para pelanggannya melalui kemudahan berlangganan, penanganan keluhan, perbaikan dan perluasan jaringan, serta penambahan fasilitas-fasilitas seperti bebas abonemen, diskon airtime dan diskon tarif. Keputusan pembelian yang akhirnya diambil oleh pelanggan adalah karena merasa nyaman akan satu produk membuatnya sulit untuk memilih produk lain.

Situasi persaingan yang semakin ketat antara perusahaan atau institusi penyedia produk ini juga menyebabkan perusahaan sulit untuk meningkatkan jumlah pelanggannya. Terdapat banyak produk di berbagai pasar dengan bermacam keunggulan serta nilai lebih yang ditawarkan oleh para pesaing, sehingga sulit bagi perusahaan untuk merebut pangsa pasar pesaing. selain itu, untuk memasuki pasar baru memerlukan biaya cukup besar. Oleh karena itu alternatif yang lebih baik adalah melakukan berbagai upaya untuk mempertahankan pasar yang sudah ada, salah satunya adalah melalui usaha untuk memberikan kepuasan bagi konsumen. Dari uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul yang diambil yaitu, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Kartu Indosat Pascabayar di Kelapa Gading Jakarta Utara ”.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka menurut penulis masalah yang timbul dapat di identifikasikan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian kartu pasca bayar Indosat di Kelapa Gading Jakarta Utara ?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap keputusan Pembelian kartu pasca bayar Indosat di Kelapa Gading Jakarta Utara ?

C. Batasan Penelitian

Agar penelitian ini lebih terarah, maka ruang lingkup dari penelitian ini dibatasi sebagai berikut:

1. Objek penelitian ini adalah Kartu Pasca bayar Indosat di Kelapa Gading Jakarta Utara.
2. Subjek penelitian ini adalah masyarakat di Kelapa Gading Jakarta Utara yang menggunakan Kartu Pascabayar Indosat
3. Periode penelitian yaitu Januari 2020 – Desember 2020

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, dimana variabel terikatnya adalah keputusan pembelian dan harga terhadap kartu indosat pascabayar Kelapa Gading Jakarta Utara. Maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Kartu Pasca bayar Indosat di Kelapa Gading Jakarta Utara".

KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

E. Tujuan Penelitian

Penulis merumuskan tujuan yang dicapai melalui penelitian ini, yaitu untuk:

1. Mendeskripsikan dan menganalasis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian kartu pasca bayar Indosat di Kelapa Gading Jakarta Utara.
2. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh harga terhadap keputusan pembelian pasca bayar di Kelapa Gading Jakarta Utara.

F. Manfaat Penelitian

Hasil yang diperoleh melalui penelitian ini diharapkan agar dapat memberikan manfaat bagi pihak yang berkepentingan atas penelitian ini, antara lain:

1. Bagi penulis

   Dapat menambah pengetahuan sebagai bekal dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh dibangku kuliah dalam dunia kerja yang sesungguhnya.

2. Bagi perusahaan

   Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi perusahaan yang

   diteliti dalam rangka mengetahui kualitas pelayanan dan harga yang diberikan perusahaan terhadap keputusan pembelian. Selain itu, hasil penelitian dapat digunakan untuk melihat karakteristik konsumen berdasarkan sampel yang diambil yaitu konsumen pengguna pascabayar Indosat Kelapa Gading. Hal tersebut dapat digunakan sebagai rujukan untuk menerapkan strategi pemasaran yang efektif di masa yang akan datang.