

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Media komunikasi yang bermutu tinggi dan mampu mengakomodasikan setiap bentuk kegiatan usaha maupun pribadi menjadi sebuah kebutuhan primer pada era globalisasi ini. Informasi datang dari segala penjuru dunia masuk deras tanpa dibendung ditengah iklim persaingan bebas. Berbagai macam media komunikasi dengan teknologi canggih yang diciptakan menjadi jembatan informasi dunia. Adapun salah satu media informasi yang menjadi peran penting adalah komunikasi langsung melalui telepon.

Sistem telepon bergerak seluler (STBS) merupakan salah satu alat komunikasi yang mulai beroperasi di Indonesia pada tahun 1986. Sistem ini dikenal sebagai telepon seluler atau ponsel yang peminatnya cukup banyak. Harga perunit dari STBS yang sangat mahal menyebabkan STBS hanya digunakan oleh kalangan atas saja.

Kini telah berkembang teknologi STBS terbaru yang dikenal dengan *System for Mobile Telecomonication* atau GSM. Sebelumnya pelayanan seluler GSM menggunakan sistem analog yang dapat disadap atau digandakan. Dengan semakin berkembangnya jaman, sekarang telepon seluler GSM memiliki berbagai keunggulan diantaranya anti sadap dan anti penggandaan dan yang paling penting harga dari telepon seluler GSM dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

Saat ini ada beberapa perusahaan di Indonesia yang bergerak di bidang telekomunikasi dengan mengeluarkan *SIM card* yaitu PT. Telkom, PT. Excelimindo Patama, PT. Indosat, Tbk dan lain-lain. Perusahaan-perusahaan tersebut bersaing untuk memenuhi kebutuhan dari para konsumennya dengan memberikan berbagai fasilitas agar dapat memberikan kepuasan pada konsumen. Unsur penting yang sangat diperhatikan oleh perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan dan jasa seluler (ponsel) adalah daya jangkauan yang luas, kapasitas yang memadai, biaya atau tarif yang sesuai, mutu yang selalu ditingkatkan atau jasa nilai tambahan.

Konsumen merupakan sosok individu atau kelompok yang mempunyai peranan *urgent* bagi operasional perusahaan. Hal ini disebabkan keberadaan konsumen mempunyai akses terhadap eksistensi produk di pasaran sehingga semua kegiatan perusahaan akan diupayakan untuk bisa memposisikan produk agar dapat diterima oleh konsumen.

Berbagai ragam fasilitas dan keunggulan yang ditawarkan oleh perusahaan menjadi dasar bagi konsumen untuk melakukan tindakan pemilihan atas tersedianya berbagai alternatif produk. Tindakan konsumen itu merupakan suatu refleksi dari rangkaian proses tahapan pembelian dimana implikasi atas tindakannya tersebut akan mengantarkan pada suatu penilaian bahwa produk dapat diterima oleh pasar atau justru terjadi penolakan oleh pasar. Keberadaan berbagai macam alat pemuas kebutuhan di pasar telah menyebabkan konsumen

menjadi selektif terhadap keberadaan produk relevansinya dengan pemilihan suatu merek produk untuk pemuasan kebutuhan.

PT. Indosat dengan SIM *cardnya* IM3 menawarkan berbagai fitur serta layanan, diantaranya yang tidak dimiliki oleh operator lain adalah *Voice Mail Service* yaitu media penyimpanan pesan suara, selain itu juga ada pelayanan-pelayanan canggih yang lainnya seperti MMS (*Multimedia Messaging Services*) yaitu layanan canggih untuk pengiriman pesan berupa gambar, suara dan teks, juga GPRS (*General Packet Radio Service*) yang memungkinkan untuk mengakses dan mengirim data melalui ponsel dalam jumlah yang sangat besar dan jauh lebih cepat sehingga fungsi dan aplikasi WAP, WEB dan MMS semakin maksimal. PT. Telkomsel dengan SIM *cardnya* Simpati juga menawarkan berbagai fitur dan pelayanan canggih yang tidak jauh berbeda dengan IM3 seperti MMS, GPRS juga harga ekonomis yang ditawarkan pada konsumen semua itu merupakan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen untuk menjaga kepuasan konsumen dalam menggunakan SIM *card* tersebut.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis mengadakan penelitian tentang **“ANALISIS KOMPARATIF KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK SIM *CARD* IM3 DAN SIMPATI DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA”**.

B. Perumusan Masalah

1. Apakah ada perbedaan kepuasan konsumen terhadap pengguna *SIM card* IM3 dan Simpati dilihat dari segi pelayanan?
2. Apakah ada perbedaan kepuasan konsumen terhadap pengguna *SIM card* IM3 dan Simpati dilihat dari segi kualitas produk?
3. Apakah ada perbedaan kepuasan konsumen terhadap pengguna *SIM card* IM3 dan Simpati dari segi harga?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai melalui penulisan skripsi ini adalah untuk menguji apakah ada perbedaan kepuasan konsumen pengguna *SIM card* IM3 dan Simpati berdasarkan harga, pelayanan dan kualitas produk.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan atau masukan bagi perusahaan PT. Telkomsel dan PT. Indosat tentang apa yang menjadi kelemahan dan kelebihan dari produk yang ditawarkan.

2. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi tambahan untuk penelitian lebih lanjut dan sumbangan pemikiran untuk Universitas Muhammadiyah Surakarta.

3. Bagi Penulis

Diharapkan dalam penelitian ini penulis dapat menerapkan teori-teori yang telah ditempuh selama kuliah, sekaligus mendapat pengetahuan dan informasi mengenai arti penting suatu kepuasan bagi konsumen untuk dapat menghadapi persaingan pasar.

E. Sistematika Penelitian

Adapun sistematika penulisan Skripsi ini adalah sebagai berikut :

BAB I. PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika.

BAB II. LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang tinjauan pustaka yang akan mencantumkan teori-teori yang akan dijadikan landasan oleh peneliti dalam melakukan penelitian, analisis dan pemecahan masalah, hipotesis.

BAB III. METODE PENELITIAN

Bab ini berisi kerangka pemikiran, jenis penelitian lokasi dan waktu penelitian, subjek dan objek penelitian, variabel penelitian, sumber data, definisi operasional, metode pengambilan data, dan metode analisis data.

BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang analisis data yang diperoleh dengan menggunakan teknik analisis yang telah ditetapkan oleh penulis untuk membuktikan hipotesis yang telah dikemukakan dan pembahasan yang berisikan gambaran umum objek peneliti, data yang diperoleh, analisis data dan pembahasannya.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan terbukti tidaknya hipotesis, keterbatasan penelitian dan saran.