

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan industri membawa dampak bagi kehidupan manusia terutama dunia usaha pada saat ini. Di samping itu banyaknya usaha yang bermunculan baik perusahaan kecil maupun besar sehingga berdampak pada persaingan yang ketat antar perusahaan baik yang sejenis maupun yang tidak sejenis. Oleh karena itu pemasaran merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan dalam menghadapi persaingan, pengembangan usaha dan untuk mendapatkan laba, sehingga perusahaan dapat mengembangkan produknya, menetapkan harga, mengadakan promosi dan mendistribusikan barang dengan efektif. Pada umumnya perusahaan mengalami kesulitan dalam memonitor, memahami dan menganalisis perilaku konsumen secara tepat dan benar, mengingat banyaknya faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dan adanya perbedaan perilaku untuk masing-masing individu. Dengan demikian perusahaan dituntut untuk dapat memantau perubahan-perubahan perilaku konsumennya, termasuk perilaku konsumen untuk mendapatkan atau memilih produk.

Ada banyak faktor yang mempengaruhi konsumen membeli suatu produk, faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen mempunyai peran yang berbeda untuk produk yang berbeda pula. Pemasar disini dituntut untuk jeli

dalam mengamati faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam membeli suatu produk yakni telepon seluler, khususnya kartu Indosat.

Saat ini *image* telepon seluler atau yang lebih dikenal masyarakat dengan sebutan *handphone* tidak lagi menjadi barang yang mewah. Hal ini dikarenakan pasar *handphone* di Indonesia yang semakin ramai ditandai dengan makin murahnya harga ponsel, meningkatnya fasilitas dan layanan pada pelanggan karena persaingan, serta naiknya kebutuhan masyarakat di berbagai kalangan akan informasi secara umum (www.kompas.com, 2004).

Sistem mobile *handphone* dapat dioperasionalkan melalui sebuah kartu seluler atau *Sim Card Handphone*. Kartu seluler berisikan fasilitas-fasilitas layanan dan fitur-fitur menarik yang ditawarkan sebuah perusahaan kartu seluler. Fasilitas-fasilitas layanan dapat berupa kekuatan sinyal untuk menjangkau seluruh daerah, pesan teks dan gambar cepat kirim dan terima, tempat menyimpan nomor telepon dan lain-lain. Fitur-fitur kartu seluler berupa kemudahan memperoleh informasi berita, jadwal penerbangan, *horoscope*, dan lain-lain.

Ada banyak faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memilih produk kartu Indosat, yakni : kualitas produk, harga jual, promosi dan saluran distribusi. Keempat faktor tersebut berpengaruh dalam memilih kartu Indosat. Dimana kualitas produk memiliki banyak sekali kegunaan, harga jual murah, promosi yang gencar serta saluran pemasarannya cukup mudah. Sehingga keempat faktor tersebut dapat mempengaruhi konsumen dalam memilih produk kartu Indosat. Fenomena tersebut di atas tentu saja menguntungkan

perusahaan Telkomsel pemilik merek tersebut, karena hal itu memberi keunggulan kompetitif dibandingkan dengan pesaing-pesaingnya.

Mahasiswa Fakultas Ekonomi UMBY adalah bagian dari segmentasi pemasaran kartu prabayar Indosat merupakan konsumen yang sangat potensial menggunakan kartu prabayar Indosat. Melihat tren yang muncul di kalangan mahasiswa memiliki lebih dari 1 telepon genggam dengan operator yang sama atau pun berbeda, berdasarkan asumsi bahwa loyalitas merek cukup rendah, dikarenakan masih adanya keinginan untuk mencoba-coba (*variety seeking*) dan rentan terhadap penawaran dan promosi produk baru. Namun ketika pra penelitian dilakukan, peneliti melihat kecenderungan pada mahasiswa FE UMBY, satu diantara dua atau lebih kartu seluler yang digunakan adalah kartu prabayar Indosat sebagai nomor tetap kartu selulernya.

Berdasarkan beberapa alasan serta pertimbangan-pertimbangan diatas yang dapat mendukung penelitian yang dilakukan, maka penulis ingin mengajukan penelitian, dengan judul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Dalam Memilih Produk Kartu Indosat (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi UMBY)“.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah

1. Apakah kualitas produk, harga, promosi dan saluran distribusi berpengaruh mempengaruhi tingkat keputusan dalam memilih menggunakan produk kartu Indosat?
2. Variabel apa yang dominan berpengaruh terhadap tingkat keputusan dalam memilih menggunakan produk kartu Indosat?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga, promosi dan saluran distribusi terhadap tingkat keputusan dalam memilih menggunakan produk kartu Indosat.
2. Untuk menganalisis keempat faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap tingkat keputusan dalam memilih menggunakan produk kartu Indosat.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Bagi penulis, diharapkan dapat menambah pengetahuan mengenai bisnis telekomunikasi dan pengalaman di dalam perusahaan berskala besar, serta merupakan bagian dari proses pembelajaran terutama dalam hal menyusun karya ilmiah rangka penyelesaian studi di perguruan tinggi.

2. Manfaat praktis

3. Bagi perusahaan, dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan yang berkaitan dengan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi konsumen dalam memilih produk kartu Indosat.

E. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pemahaman dalam penelitian ini, maka dibuat rancangan penulisan yang mana dalam penelitian ini terdiri dari :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini memuat teori yang relevan dengan penelitian yang dilakukan yaitu tentang analisis faktor yang mempengaruhi tingkat keputusan dalam memilih menggunakan produk kartu Indosat dengan indikator empat variabel. Selain itu juga memuat hasil penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini akan diuraikan tentang populasi, sampel dan metode pengambilan sampel, sumber data dan data, variabel – variabel penelitian dan metode pengumpulan data, metode analisa data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini akan menguraikan tentang sejarah umum perusahaan baik yang berkaitan tentang keberadaan perusahaan indosat.

BAB V : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian serta menyajikan hasil penelitian dan pembahasan mengenai masalah yang diteliti.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini merupakan bab akhir yang berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran-saran yang diberikan berdasarkan hasil dari analisis data dan pembahasan sebelumnya.