

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Internet adalah jaringan besar yang saling berhubungan, dari jaringan-jaringan komputer tersebut dapat menghubungkan orang-orang dan komputer-komputer di seluruh dunia. Internet dibentuk oleh jutaan komputer yang terhubung bersama dari seluruh dunia, memberi jalan bagi informasi untuk dapat dikirim dan dinikmati bersama. Untuk dapat bertukar informasi, digunakan *protocol* standar yaitu *Transmission Control Protocol* dan *internet Protocol* yang lebih dikenal sebagai TCP/IP.

Di zaman modern ini teknologi telah berkembang pesat, kebutuhan terhadap internet sudah dianggap sebagai kebutuhan yang utama. Oleh karena itu para operator seluler di Indonesia berlomba-lomba meningkatkan kualitas layanan internet dan menawarkan promosi paket data.

Operator telepon seluler atau operator nirkabel adalah perusahaan telepon yang menyediakan layanan untuk pengguna telepon seluler. Operator memberikan kartu SIM ke pelanggan yang memasukkan ke ponsel untuk mendapatkan akses ke layanan tersebut. Tercatat enam operator yang ada di Indonesia yaitu Telkomsel, Indosat, Tri, XL Axiata, Smartfren, Bolt. Saat ini keenam operator tersebut berlomba-lomba menawarkan pelayanan terbaik dengan berbagai produk varian dari masing-masing operator. Bukan hanya internet kencang saja yang dicari oleh konsumen melainkan kestabilan dan pelayanan yang baik tentu menjadi hal yang dipertimbangkan.

Indosat Ooredoo adalah salah satu perusahaan penyedia jasa telekomunikasi dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Perusahaan ini menawarkan saluran komunikasi untuk pengguna telepon genggam dengan pilihan prabayar maupun pascabayar. Dilansir dari laman website Indosat Ooredoo, tercatat pencapaian akhir tahun 2017 di antaranya jumlah pelanggan seluler Indosat Ooredoo pada tahun 2017 mencapai 110,2 juta pelanggan,

meningkat sebesar 24,5 juta pelanggan dibandingkan dengan tahun 2016. (Sumber:<https://indosatooredoo.com>)

Sejak Sabtu (24/3/18) banyak dari pelanggan Indosat mengeluh pulsanya selalu berkurang karena tiba-tiba mereka terdaftar ke layanan Indosat Prime. Padahal mereka semua tidak pernah memutuskan untuk berlangganan layanan tersebut dan layanan tersebut tidak bisa di nonaktifkan. Pulsa yang tersedot itu ada di kisaran Rp999 - 2.999 per 30 hari. Layanan Prime sendiri adalah layanan baru yang memungkinkan pelanggan mendapat beberapa keuntungan seperti gratis telepon, gratis *voucher*, hingga promo paket data. Dari laman tanya jawab Indosat Ooredoo dijelaskan bahwa untuk cara berlangganan fasilitas ini memang tidak atas persetujuan pelanggan. Dalam keterangan di laman tersebut dijelaskan bahwa fasilitas ini berlaku untuk nomor prabayar yang sudah ditentukan sebelumnya oleh Indosat Ooredoo. Selain itu, dijelaskan juga bahwa cara penentuan pelanggannya juga ditentukan oleh kriteria yang dimiliki oleh Indosat. Sayang tak semua pelanggan yang sudah ditentukan itu setuju agar pulsanya disedot paksa dengan layanan ini. Masih dari laman Indosat Prime, pelanggan dinyatakan bisa migrasi ke struktur tarif non-IM3 Prime dengan menghubungi layanan pelanggan di akun twitter @indosatcare, call center 185, atau datang ke gerai Indosat. (sumber :www.cnnindonesia.com)



Masih dari laman Indosat Prime, pelanggan dinyatakan bisa migrasi ke struktur tarif non-IM3 Prime dengan menghubungi layanan pelanggan di akun twitter @indosatcare, call center 185, atau datang ke gerai Indosat.

Gambar 1. Keluhan pelanggan di Twitter

Citra perusahaan merupakan salah satu bagian terpenting yang dimiliki oleh suatu perusahaan baik perusahaan besar maupun perusahaan kecil. Citra adalah bagaimana pihak lain memandang sebuah perusahaan, seseorang, suatu komite atau suatu aktivitas. Tugas perusahaan dalam membentuk citranya adalah dengan mengidentifikasi citra seperti apa yang ingin dibentuk di mata publik atau masyarakatnya.

Dengan meningkatkan pelayanan maka akan menciptakan pelanggan yang loyal sehingga meskipun perusahaan sedang diterpa kasus pelanggan akan tetap loyal. Jika perusahaan cepat dan benar dalam menangani kasus tersebut dan memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan maka pelanggan akan puas memakai produk kita.

Alasan peneliti melakukan sebuah penelitian ini karena terdapat unsur fenomena yang menarik dalam kasus ini, salah satu operator seluler yaitu Indosat. Operator Indosat memiliki reputasi baik dan dikenal akan eksistensinya dengan frekuensi tayangan iklan yang cukup tinggi. Indosat adalah salah satu provider yang terkenal dengan jaringannya yang luas dan stabil.



Gambar 2. Penghargaan Indosat 2018

Indosat memiliki sasaran pada generasi muda. Indosat memberikan program-program baru yang mayoritas diciptakan untuk kalangan anak muda. Indosat sadar bahwa saat ini, segmen yang sangat prospektif adalah pasar muda, oleh karenanya mereka memperkuat brand IM3 yang banyak digunakan oleh

generasi muda. "Kami mencoba berbagai inovasi untuk memperkuat brand ini agar semakin digemari anak muda," kata Director & Chief Commercial Officer, PT Indosat, Erik Meijer, di Jakarta seperti yang dikutip oleh Antara (01/11). (Sumber : <https://www.merdeka.com>)



Gambar 3. Program im3 ooredoo goes to campus

Dalam hal ini peneliti melakukan survei pada mahasiswa/i pengguna kartu Indosat di Universitas Gunadarma karena mahasiswa tersebut termasuk ke dalam sasaran dari Indosat yaitu generasi muda. Sedangkan Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi ini ada beberapa pengguna yang mengalami kasus layanan Indosat Prime. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan suatu penelitian guna mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan indosat prime ini. Maka dalam hal itu peneliti ini mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Indosat Prime Terhadap Citra Perusahaan Indosat (Survei Mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi Universitas Gunadarma)”**.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang sebelumnya, di mana perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh antara kualitas layanan Indosat Prime terhadap citra perusahaan Indosat.
2. Seberapa besar pengaruh kualitas layanan Indosat Prime terhadap citra perusahaan Indosat.

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan Indosat Prime terhadap citra perusahaan Indosat.
2. Untuk mengetahui dan mengukur besaran pengaruh kualitas layanan Indosat Prime terhadap citra perusahaan Indosat.

I.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan penelitian di atas, maka penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat, antara lain :

1. Akademis

Untuk menguji model pembentukan citra terkait kualitas layanan Indosat Prime terhadap citra perusahaan Indosat. Serta khususnya untuk konsentrasi *public relations* dalam hal ini yaitu untuk lebih meningkatkan kualitas layanan sehingga membentuk citra positif.

2. Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada perusahaan-perusahaan atau lembaga-lembaga mengenai pentingnya menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan karena akan menciptakan kepuasan konsumen yang dapat mendorong pada tingkat kepercayaan dan loyalitas konsumen terhadap suatu produk secara tidak langsung kepada perusahaan (peningkatan citra).

I.5 Sistematika Penulisan

Dalam membuat penelitian ini, agar dapat dilihat secara terperinci, maka peneliti membuat sistematis penulisan, di antaranya:

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi mengenai teori dasar, definisi konsep, kerangka berpikir dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang pendekatan penelitian, jenis dan sifat penelitian, metode penelitian, populasi dan sampel, teknik penarikan sampel, teknik pengumpulan data, operasional variable, teknik analisis data serta waktu dan tempat penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan penguraian secara mendetail mengenai deskripsi objek penelitian, analisis data dan pembahasan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA