

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

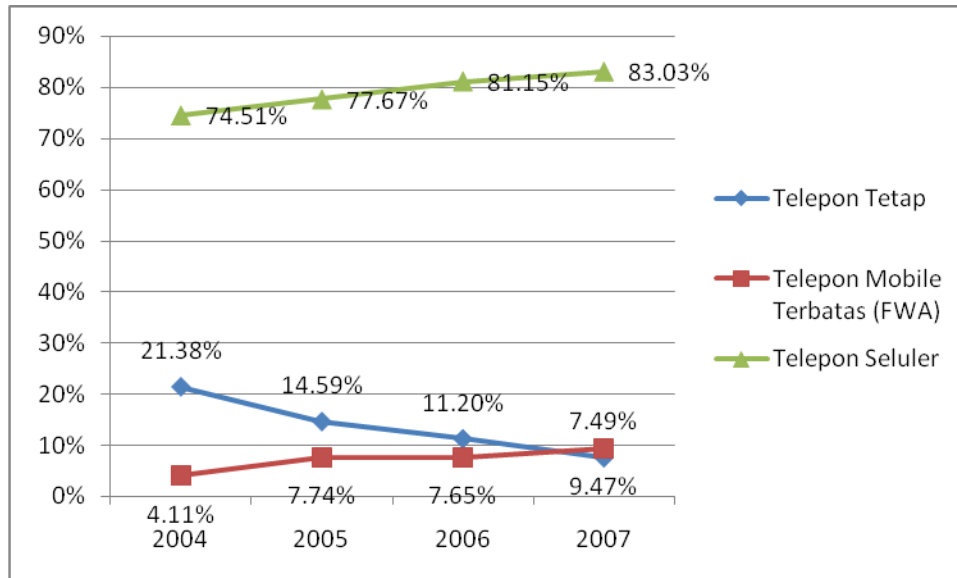
Jasa telekomunikasi seluler di Indonesia saat ini merupakan salah satu kebutuhan yang dianggap penting dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini dikarenakan tuntutan manusia abad ini yang selalu melakukan aktivitas dengan mobilitas yang tinggi namun tidak menginginkan kehilangan komunikasi dengan keluarga, teman, rekan kerja, dan kerabat lainnya. Seiring dengan perubahan perilaku akibat modernisasi tersebut, penyedia jasa telekomunikasi pun mulai memanjakan pelanggannya dengan membangun sarana dan prasarana serta teknologi yang mendukung terselenggaranya telekomunikasi yang semakin canggih, serta disesuaikan dengan tuntutan pasar yang menginginkan adanya kemudahan-kemudahan dalam penggunaannya.

Atas dasar inilah, maka jaringan telekomunikasi seluler yang mempunyai kemampuan komunikasi tanpa batas menjadi pilihan nomor satu bagi masyarakat Indonesia. Hal ini mengakibatkan pertumbuhan yang pesat dari tahun ke tahun bagi jaringan telekomunikasi seluler dibandingkan dengan dua jenis jaringan telekomunikasi lainnya yaitu PSTN (*Public Switch Telephone Network*) dan FWA (*Fixed Wireless Access*) dan diperkirakan tingkat pertumbuhannya akan selalu naik.

Tabel 1.1 Tabel Jumlah Pelanggan Telekomunikasi Berdasarkan Jenis Telepon

	Jumlah Pelanggan				Pangsa Pasar			
	2004	2005	2006	2007	2004	2005	2006	2007
Telepon Tetap	8,703,218	8,824,467	8,806,702	8,700,000	21.38%	14.59%	11.20%	7.49%
Telepon Mobile Terbatas (FWA)	1,673,081	4,683,363	6,014,031	11,000,000	4.11%	7.74%	7.65%	9.47%
Telepon Seluler	30,336,607	46,992,118	63,803,015	96,410,000	74.51%	77.67%	81.15%	83.03%
TOTAL	40,712,906	60,499,948	78,623,748	116,110,000	100%	100%	100%	100%

Sumber : Berbagai sumber



Gambar 1.1 Grafik Perbandingan Pangsa Pelanggan Berdasarkan Jenis Telepon

Sumber : Berbagai Sumber

Salah satu teknologi telekomunikasi seluler yang berkembang pesat di Indonesia adalah GSM (*Global System for Mobile Communication*). GSM merupakan pelopor teknologi seluler digital di dunia yang menggunakan kartu SIM atau dikenal dengan *SIM card (Subscriber Identify Modul)* sebagai identitas pribadi pelanggannya. Di Indonesia terdapat dua jenis *SIM card* yang diproduksi oleh masing-masing penyedia jasa telekomunikasi seluler (operator) berdasarkan cara pembayarannya yaitu Prabayar dan Pascabayar.

Saat ini terdapat lima operator yang bergelut dibidang telekomunikasi seluler berbasis GSM, yaitu Hutchison Charoen Popkhan Telecommunication (HCPT) dengan produk Prabayar yang bermerek 3 (dibaca three), Natrindo Telepon Seluler dengan merek produknya AXIS, dan tiga perusahaan raksasa lainnya yaitu Telkomsel dengan produk GSM Prabayar antara lain simPATI dan Kartu As, Indosat dengan produk GSM Prabayar andalannya antara lain Mentari dan IM3-Smart, serta XL Jempol dan XL Bebas dari operator Excelcomindo.

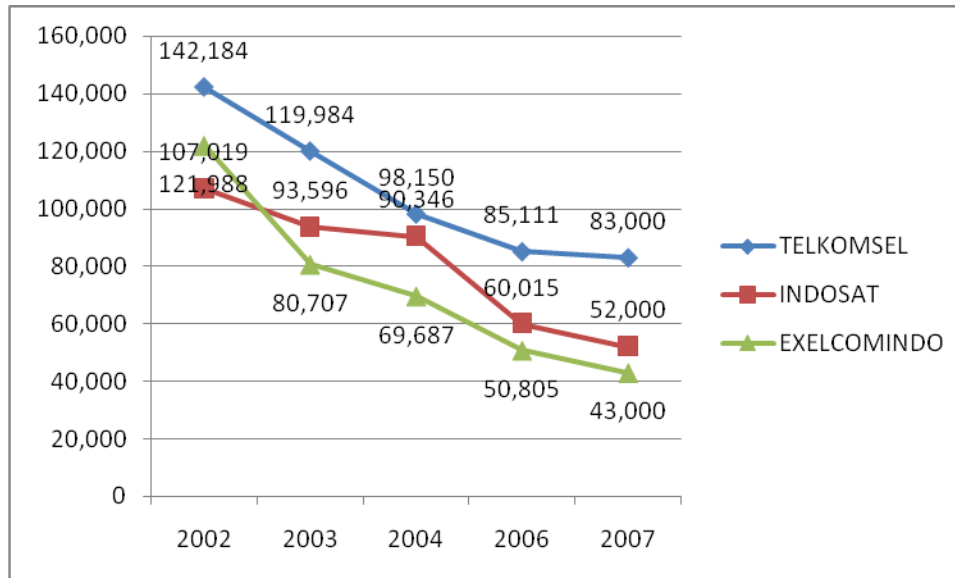
Tabel 1.2 Tabel Jumlah dan Pangsa Pasar Operator Seluler GSM

	Jumlah Pelanggan			Pangsa Pelanggan		
	2004	2005	2006	2004	2005	2006
Telepon Seluler	30,336,607	46,992,118	63,803,015			
Telkomsel	16,291,000	24,269,000	35,597,000	53.70%	51.64%	55.79%
Pelanggan Prabayar (Prepaid Subscribers)	14,963,000	22,798,000	33,935,000	49.32%	48.51%	53.19%
Pelanggan Pasca bayar (Postpaid)	1,328,000	1,471,000	1,662,000	4.38%	3.13%	2.60%
Indosat	9,754,607	14,512,453	16,704,729	32.15%	30.88%	26.18%
Pelanggan Prabayar (Prepaid)	9,214,663	13,836,046	15,878,870	30.37%	29.44%	24.89%
Pelanggan Pasca bayar (Postpaid)	539,944	676,407	825,859	1.78%	1.44%	1.29%
Excelkomindo	3,791,000	6,978,519	9,527,970	12.50%	14.85%	14.93%
Pelanggan Prabayar (Prepaid)	3,743,000	6,802,325	9,141,331	12.34%	14.48%	14.33%
Pelanggan Pasca bayar (Postpaid)	48,000	176,194	386,639	0.16%	0.37%	0.61%

Sumber: Direktorat Telekomunikasi, DITJEND POSTEL, 2007

Dari tabel Jumlah dan Pangsa Pasar Operator Seluler GSM diatas, dapat dilihat bahwa kartu prabayar GSM sangat diminati jika dibandingkan dengan kartu pasca bayar GSM yang memiliki proporsi jumlah pelanggan lebih sedikit. Kartu prabayar menjadi pilihan masyarakat selain karena kemudahan dalam prosedur berlangganannya juga karena semakin maraknya penjualan kartu perdana murah akhir-akhir ini.

Oleh karena itu, maka persaingan antar operator pada layanan prabayar pun semakin ketat. Dari pengakuan para operator di Indonesia pada bulan Februari 2008, diperkirakan sekitar 75 juta nomor telah terjual, dari angka tersebut diperkirakan 10 - 20% merupakan *calling card* alias kartu perdana yang dibeli kemudian dibuang (www.swa.co.id). Kecendrungan pelanggan seluler GSM untuk menggunakan kartu perdana prabayar sebagai *calling card* ini berdampak pada menurunnya ARPU (*Average Revenue Per User*) masing-masing operator. Dampak ini tentunya harus diperhatikan secara khusus oleh masing-masing operator seluler GSM, agar dapat tetap bertahan dari persaingan yang semakin ketat diantara operator seluler GSM yang telah ada maupun yang akan muncul nantinya.



Gambar 1.2 Grafik ARPU Operator GSM Tahun 2002-2007

Sumber: Berbagai Sumber

Untuk itu, operator seluler GSM yang memiliki layanan prabayar harus lebih jeli dalam memahami apa yang sebenarnya mempengaruhi pilihan pelanggan dalam memilih layanan dari sebuah operator GSM. Hal ini merupakan syarat minimal bagi sebuah operator GSM untuk menyiapkan diri dari persaingan yang semakin ketat di masa yang akan datang. Dengan demikian persaingan yang terjadi diantara operator GSM tidak hanya berkisar disekitar harga (perang harga), tapi lebih memusatkan perhatiannya pada kriteria pemilihan lain selain harga.

Dengan memperhatikan kriteria-kriteria yang sangat mempengaruhi pelanggan dalam memilih operator kartu prabayar GSM, diharapkan dapat menjadi modal awal bagi setiap operator dalam merancang sebuah layanan yang dapat menarik calon pelanggan untuk menggunakan layanan operator tersebut.

1.2 Perumusan Masalah

Dalam penelitian ini, secara garis besar permasalahan dapat diperjelas dan dirumuskan sebagai berikut :

1. Kriteria apa saja yang akan berpengaruh terhadap pilihan pelanggan dalam memilih layanan prabayar GSM?
2. Bagaimanakah konsep/rancangan layanan prabayar GSM, berdasarkan kriteria diatas?

1.3 Tujuan penelitian

Tujuan yang akan dicapai melalui penelitian ini adalah :

1. Mengidentifikasi kriteria-kriteria yang menjadi preferensi atau pilihan yang mendasari/mempengaruhi pelanggan dalam memilih layanan prabayar sebuah operator GSM.
2. Membuat konsep/rancangan layanan telekomunikasi seluler GSM untuk kartu prabayar berdasarkan pada kriteria diatas.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi pelaku bisnis jasa telekomunikasi (Operator kartu prabayar GSM)
Sebagai bahan masukan bagi para operator kartu prabayar GSM untuk menciptakan layanan yang sesuai dengan kriteria yang diinginkan oleh pelanggan/berdasarkan kriteria yang sangat mempengaruhi pilihan pelanggan dalam memilih layanan prabayar dari sebuah operator GSM.
2. Bagi peneliti
Mampu mensinergikan ilmu yang diperoleh pada aktivitas perkuliahan dengan fakta yang ada di lapangan.

1.5 Batasan Penelitian

Dalam penelitian ini batasan dan asumsi yang digunakan adalah :

1. Responden adalah para pelanggan dari operator kartu prabayar GSM di wilayah Bandung Tengah, dengan usia minimal 16 tahun (pelajar SMA/ sederajat).
2. Periode pengambilan data untuk penelitian ini pada bulan April s/d Mei 2008.
3. Pengembangan layanan yang dilakukan tidak sampai pada parameter teknis, hanya terbatas pada pengembangan konsep layanan berdasarkan preferensi pelanggan terhadap layanan prabayar GSM.