

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan operator seluler di Indonesia mencerminkan transformasi yang signifikan dalam industri telekomunikasi seiring dengan kemajuan teknologi dan peningkatan permintaan masyarakat. Sejak pertama kali diperkenalkan, operator seluler di Indonesia telah melalui beberapa tahap perkembangan yang mencerminkan perubahan dalam teknologi, regulasi, dan kebutuhan pasar. Secara keseluruhan, perkembangan operator seluler di Indonesia menunjukkan dinamika yang kompleks dan terus berkembang, yang berdampak besar pada kehidupan sehari-hari masyarakat serta pertumbuhan ekonomi dan sosial negara.

Persaingan operator seluler di Indonesia sangat dinamis dan kompetitif, didorong oleh pemain utama seperti Telkomsel, Indosat Ooredoo, XL Axiata, Tri (3), dan Smartfren. Telkomsel, sebagai pemimpin pasar, unggul dengan jangkauan jaringan yang luas hingga ke pelosok daerah, sementara Indosat dan XL Axiata bersaing ketat dengan inovasi layanan dan paket data yang kompetitif. Tri dikenal dengan tarif data yang menarik bagi segmen pengguna muda, dan Smartfren fokus pada layanan 4G LTE dengan berbagai paket data yang menggoda. Persaingan tarif menjadi medan utama, terutama dalam paket data yang sering ditawarkan dengan harga kompetitif untuk menarik dan

mempertahankan pelanggan. Berikut adalah data pengguna operator seluler di Indonesia

Survei dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada awal 2023 menunjukkan bahwa Telkomsel adalah operator seluler yang paling banyak digunakan di Indonesia. Dari 8.510 responden yang disurvei, 40,27% di antaranya menggunakan Telkomsel, Simpati, Kartu Halo, atau byU. Indosat Ooredoo Hutchison atau Three digunakan oleh 33,4% responden, XL Axiata atau Axis oleh 21%, dan Smartfren oleh 5,32% (Adi Ahdiat, 2023)

Tri Indonesia, atau Tri (digayakan sebagai 3) adalah sebuah produk telekomunikasi seluler berbasis GSM yang dikeluarkan oleh Indosat. Tri Indonesia sebelumnya merupakan perusahaan penyedia layanan telekomunikasi seluler di Indonesia yang mengoperasikan jaringan nasional berlisensi 2G, 3G, 4G LTE, dan 5G dengan standar GSM. Tri Indonesia menghadirkan pengalaman gaya hidup *mobile* yang didukung oleh teknologi 4.5G Pro di lebih dari 37.000 desa di Sumatra, Kalimantan, Sulawesi, Jawa, Bali dan Lombok, melalui jaringan serat optik yang membentang sepanjang 16.000 km. Pada mulanya, produk ini dikeluarkan oleh PT Hutchison 3 Indonesia, anak perusahaan dari Hutchison Asia Telecom Group milik CK Hutchison Holdings. Pada tanggal 4 Januari 2022, PT Hutchison 3 Indonesia secara resmi menggabungkan diri dengan PT Indosat Tbk (Indosat Ooredoo), membentuk Indosat Ooredoo Hutchison. Sejak saat itu, merek ini akhirnya dikelola oleh PT Indosat Tbk sampai saat ini dan Tri Indonesia tidak lagi berdiri

sebagai sebuah perusahaan independen, melainkan hanya sebagai merek semata.

Tri di Indonesia dengan keunggulan teknologi yang di tawarkan bukan berarti menjadi kemenangan tersendiri bagi PT. Indosat Ooredoo Hutchison. *Customer Satisfaction* atau kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor krusial dalam persaingan industri telekomunikasi. Berbagai operator seluler berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas layanan mereka guna mempertahankan dan menarik pelanggan. Hal ini ini bisa dilihat dari minat masyarakat terhadap berbagai pilihan produk operator seluler yang beredar di Indonesia.

Survei dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) menjelaskan sebanyak 41,94% responden menggunakan operator seluler Telkomsel untuk mengakses internet melalui ponsel pada 2021-2022. Persentase tersebut paling tinggi di antara operator seluler lainnya. Kemudian, sebanyak 20,44% responden pengguna internet Indonesia menggunakan layanan operator seluler XL Axiata dan 17,78% responden menggunakan Indosat Ooredoo. Operator seluler lainnya yang dipakai responden adalah 3 dengan persentase 14,08%. Ada pula 5,76% responden menggunakan smartfren untuk mengakses internet di ponsel mereka.(Vika Azkiya Dihni, 2022)

Kepuasan pelanggan dalam industri operator seluler merupakan aspek yang sangat penting yang berpengaruh besar terhadap kesuksesan dan

keberlanjutan perusahaan. Pelanggan mengharapkan kualitas jaringan yang tinggi, dengan cakupan sinyal yang luas dan kuat, serta kecepatan internet yang cepat untuk memenuhi kebutuhan penggunaan data mereka. Kotler (2000) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah memabandingkan antara kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya. Semakin baik kinerja dalam suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan pada konsumen atau pelanggan atas produk atau jasa yang ditawarkan maka pelanggan akan memberikan interaksi yang baik dan sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan buruk maka pelanggan tidak akan menggunakan kembali produk atau jasa yang ditawarkan. *Customer Satisfaction* sendiri dipengaruhi oleh beberapa variabel yaitu *system quality*, *information quality*, dan *service quality*. Hal ini didukung oleh penelitian yang dikemukakan oleh Shanaz Amarin & Tri Indra Wijaksana (2021) teori ini menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan atau *customer satisfaction* dipengaruhi oleh beberapa variabel yaitu *system quality*, *information quality*, dan *service quality*.

Diantara variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu *System Quality*. Kualitas sistem pada operator seluler adalah aspek krusial yang menentukan kepuasan pelanggan dan keberhasilan operasional perusahaan telekomunikasi. Beberapa faktor utama yang mempengaruhi kualitas sistem ini meliputi cakupan jaringan, kecepatan internet, keandalan panggilan, dan layanan pelanggan. Menurut DeLone dan McLean dalam (Wijayanto, 2013),

kualitas sistem adalah karakteristik dari kualitas yang diinginkan dari sistem informasi dan informasi berkualitas yang diinginkan informasi karakteristik produk.

Variable lain yang mungkin mempengaruhi *customer satisfaction* yaitu *information quality*. (Beebe & Walz, 2005) mendefinisikan manfaat yang didapatkan akan berpengaruh untuk persepsi konsumen pengguna layanan informasi. Kualitas informasi merupakan tolak ukur untuk konsumen dalam pemenuhan syarat dan ekspektasi orang-orang yang memerlukan informasi untuk melakukan pengambilan keputusan. Kualitas informasi pada operator seluler adalah aspek yang sangat penting untuk memastikan transparansi, keandalan, dan kepuasan pelanggan. Informasi yang disediakan oleh operator seluler mencakup berbagai hal, seperti detail paket layanan, harga, ketentuan penggunaan, dan kebijakan privasi. Informasi yang jelas dan mudah dipahami membantu pelanggan membuat keputusan yang tepat mengenai layanan yang mereka pilih.

Variable lainnya yang dapat mempengaruhi *user satisfaction* yaitu *service quality*. Kualitas layanan pada operator seluler adalah faktor utama yang menentukan pengalaman pelanggan dan kesetiaan mereka terhadap penyedia layanan. Layanan berkualitas mencakup keandalan jaringan, kecepatan internet, responsivitas layanan pelanggan, dan kemampuan untuk menangani masalah dengan cepat dan efektif. Zeithaml Bitner M, Gremler, 2010) menyatakan “*service quality, the customer's perception of the service*

component of a product, is also a critical determinant of customer satisfaction”

hal ini berarti, kualitas pelayanan adalah persepsi konsumen atas sekumpulan pelayanan seunit produk, dan juga merupakan penentu yang penting dalam mendapatkan kepuasan konsumen.

Berdasarkan uraian dan fenomena yang telah di jelaskan di atas maka peneliti akan mengambil penelitian yang berjudul **Pengaruh System Quality, Information Quality, Dan Service Quality Terhadap Customer Satisfation Pengguna Kartu Perdana Three Di Ponorogo**



B. Perumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan, maka dapat diambil rumusan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Apakah *System quality* berpengaruh terhadap *Customer satisfaction* pengguna kartu perdana three di Ponorogo ?
2. Apakah *information quality* berpengaruh terhadap *Customer satisfaction* pengguna kartu perdana three di Ponorogo ?
3. Apakah *Service quality* berpengaruh terhadap *Customer satisfaction* pengguna kartu perdana three di Ponorogo ?
4. Apakah *System quality*, *information quality*, dan *Service quality* berpengaruh secara simultan terhadap *Customer satisfaction* pengguna kartu perdana three di Ponorogo ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Apakah *System quality* berpengaruh terhadap *Customer satisfaction* pengguna kartu perdana three di Ponorogo ?
2. Untuk mengetahui Apakah *Information quality* berpengaruh terhadap *Customer satisfaction* pengguna kartu perdana three di Ponorogo ?
3. Untuk mengetahui Apakah *Service quality* berpengaruh terhadap *Customer satisfaction* pengguna kartu perdana three di Ponorogo ?

4. Untuk mengetahui Apakah *System quality*, *information quality*, dan *Service quality* berpengaruh secara simultan terhadap *Customer satisfaction* pengguna kartu perdana three di Ponorogo ?

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain :

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi media pembelajaran secara nyata oleh peneliti, karena dapat mengaplikasikan ilmu yang didapatkan di bangku kuliah. Untuk penelitian selanjutnya hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dukungan di lapangan terhadap teori-teori *Sistem quality*, *information quality*, dan *Service quality* terhadap *Customer satisfaction* baik secara langsung maupun tidak langsung.

2. Secara praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi wawasan informasi, pengetahuan dan bahan masukan untuk peneliti selanjutnya, khususnya yang berkaitan dengan Pengaruh *System quality*, *Information quality*, dan *Service Quality* yang hubungannya dengan *Customer satisfaction*.