

BAB 1

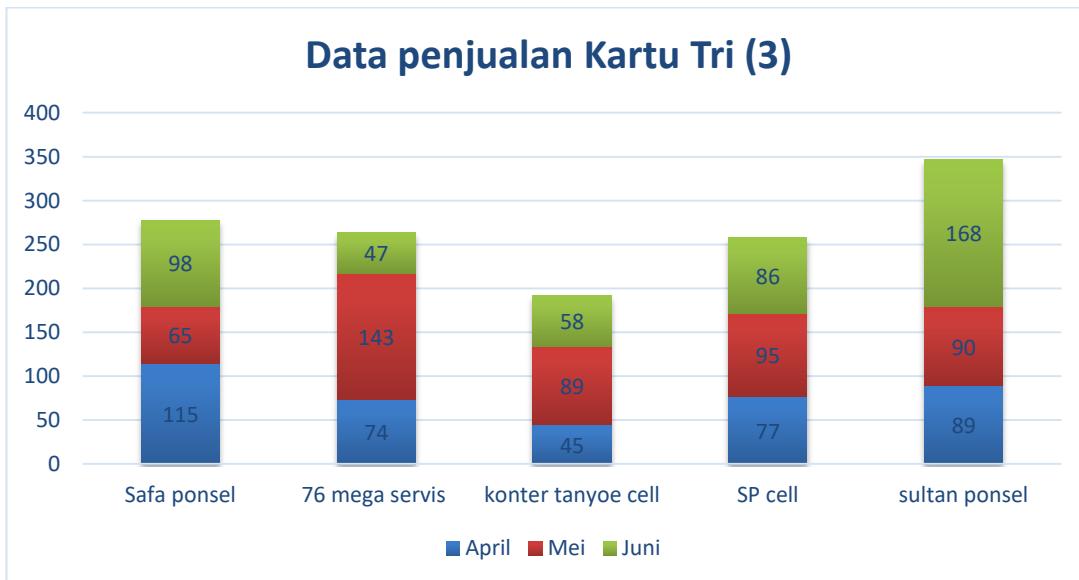
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring berkembangnya zaman semakin berkembang pula teknologi terutama pada teknologi informasi dan komunikasi. Pesatnya perkembangan teknologi komunikasi ini tidak luput didukung oleh fasilitas berupa handphone yang semakin canggih dan mumpuni yang dilengkapi dengan berbagai macam fitur dan aplikasi pendukungnya. Teknologi sudah tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia yang mana dari lingkungan rumah tangga hingga perusahaan sudah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Teknologi seluler ini memacu pertumbuhan jaringan internet yang ada di Indonesia. Internet menjadi kebutuhan penting masyarakat luas khususnya kalangan mahasiswa, sehingga kuota selalu menjadi hal utama bagi mahasiswa untuk memenuhi kebutuhan perkuliahan dan sehari-hari dalam berkomunikasi.

Fokus penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas jaringan kartu Tri (3) yang dirasakan pengguna, termasuk aspek kecepatan, stabilitas, dan jangkauan sinyal. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan antara kualitas jaringan dengan kepuasan pengguna, serta mengukur pengaruhnya terhadap keputusan pembelian pengguna baru dan loyalitas pengguna lama. Selain itu, penelitian akan mengkaji faktor-faktor lain yang mempengaruhi keputusan pembelian. Metodologi yang digunakan mencakup pengumpulan data melalui kuesioner dan wawancara dengan pengguna kartu Tri (3) di area tersebut, diikuti dengan analisis statistik untuk menguji hubungan antara variabel. Hasil dari

penelitian ini diharapkan dapat memberikan *insight* yang berguna bagi pihak kartu Tri (3) dalam meningkatkan layanan dan strategi pemasaran mereka.



Gambar 1. 1Data Penjualan Kartu Tri (3) di Desa Simpang Teritit

Sumber : diolah oleh peneliti

Berdasarkan data di atas, terlihat bahwa penjualan kartu Tri (3) di masing-masing konter mengalami *fluktuasi* berbeda, yang secara teori dapat dijelaskan melalui pengaruh kualitas jaringan terhadap perilaku dan keputusan pembelian konsumen. Safa Ponsel mengalami penurunan tajam di bulan Mei dari 115 menjadi 65, kemudian naik kembali ke 98 di bulan Juni. Ini menunjukkan bahwa kemungkinan terjadi gangguan kualitas jaringan pada Mei, yang memengaruhi keputusan konsumen, dan kembali membaik di bulan Juni sehingga penjualan naik kembali. Mega Service justru mengalami lonjakan besar di Mei (143), namun turun drastis di Juni (47), yang mungkin menandakan adanya promosi atau perbaikan jaringan sementara, namun tidak konsisten sehingga menurunkan kepercayaan konsumen di bulan berikutnya. Tanyoe Cell menunjukkan pola peningkatan di Mei (89) lalu penurunan menjadi 58 di Juni, menggambarkan adanya ketidakstabilan jaringan atau kepuasan pengguna yang menurun setelah

sempat membaik. SR Cell menunjukkan penjualan yang cukup stabil dari April hingga Juni (77, 95, 86), yang menandakan bahwa jaringan di wilayah tersebut cenderung stabil, atau SR Cell memiliki basis pelanggan yang loyal terhadap layanan Tri (3). Yang paling menonjol adalah Sultan Konter yang mengalami peningkatan terus menerus dari April (89), Mei (90), hingga melonjak di Juni (168). Hal ini menunjukkan kemungkinan peningkatan kualitas jaringan secara berkelanjutan di wilayah ini, atau konter ini berhasil memberikan layanan dan edukasi yang baik kepada konsumen, sehingga membangun kepercayaan terhadap produk Tri (3).

Awal mula kartu Tri (3) sudah tersebar pada tahun 2006 namun pada Desa Simpang Teritit baru banyak digunakan pada tahun 2016 dan menigkat sampai sekarang, masyarakat lebih memilih kartu Tri (3) karena adanya kualitas jaringan yang bagus dan desain harga yang murah, banyak pilihan paket internet ini adalah menjadi salah satu alasan kenapa masyarakat memilih kartu Tri (3).

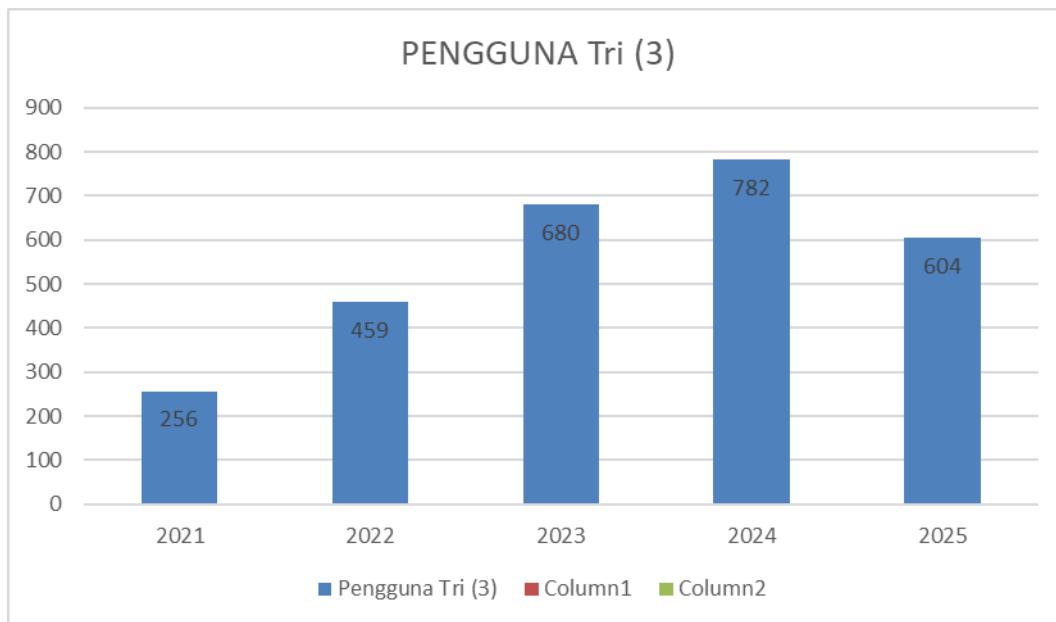
Di Desa Simpang Teritit, kualitas jaringan kartu Tri (3) menjadi faktor penting yang mempengaruhi keputusan pembelian pengguna. Pengguna seringkali mengalami berbagai masalah terkait kecepatan, stabilitas, dan jangkauan sinyal, yang dapat berdampak pada kepuasan mereka terhadap layanan. Ketidakpuasan ini berpotensi membuat pengguna berpindah ke penyedia layanan lain, terutama jika mereka tidak mendapatkan pengalaman yang memadai. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana kualitas jaringan ini berpengaruh terhadap keputusan pembelian, baik untuk pengguna baru maupun pengguna lama yang sudah loyal.

Fenomena ini menunjukkan bahwa kualitas jaringan sangat berhubungan dengan kejadian yang peneliti temukan di lapangan masyarakat di Desa Simpang Teritit selaku pengguna tetap memilih kartu Tri (3) karena lebih baik dibandingkan operator lainnya. Pengguna yang merasa puas dengan kualitas jaringan cenderung lebih loyal dan merekomendasikan layanan kepada orang lain, namun masih di temukan di perbatasan sebelah barat berbatasan Desa jamu Ruluh dan sebelah Timur berbatasan dengan Desa Blang Panas bahwa kualitasnya kurang bagus hal ini di sebab kan karana kampung yang terlalu jauh dari pusat kota. sedangkan Pengguna yang mengalami masalah pada Desa Simpang Teritit ini kurang optimal pada kualitas jaringan kartu Tri (3) di Desa Simpang Teritit dan banyak yang megeluh tentang kualitasnya. Permasalahan di atas maka peneliti ingin meneliti lebih dalam lagi tentang kualitas jaringan kartu Tri (3) terhadap keputusan pembelian di Desa Simpang Teritit.

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan akan layanan komunikasi yang handal, kualitas jaringan kartu Tri (3) di Desa Simpang Teritit semakin menjadi perhatian. Pengguna kini lebih sadar akan pentingnya kecepatan internet dan stabilitas sinyal, terutama untuk kegiatan sehari-hari seperti bekerja dari rumah, belajar daring, dan hiburan. Dalam beberapa bulan terakhir, Tri (3) telah melakukan perbaikan infrastruktur untuk meningkatkan kualitas jaringannya. Namun, meskipun ada upaya tersebut, masih terdapat keluhan dari pengguna terkait jangkauan sinyal di area tertentu, yang menunjukkan bahwa tantangan dalam memenuhi ekspektasi pengguna tetap ada.

Di Indonesia terdapat provider kartu seluler yang sering digunakan, di antaranya adalah Tri (3), Telkomsel, Indosat, XL Axiata, Smartfren dan lainnya.

Maraknya provider dalam dunia telekomunikasi menimbulkan persaingan yang tinggi di antara perusahaan provider tersebut. Berbagai kartu internet yang ditawarkan memiliki keunggulan bersaing dengan kartu paket internet lainnya sehingga memungkinkan perusahaan memperoleh hasil kinerja yang lebih unggul dan lebih bertahan pada waktu tertentu.



Gambar 1. 2 Data Pengguna Tri (3) di Desa Simpang Teritit

Sumber : PT.BIMA GLOBAL UTAMA

Berdasarkan data dari PT. BIMA GLOBAL UTAMA sebagai penyedia kartu Tri (3) di Kabupaten Bener Meriah dapat dilihat dari data di atas menunjukkan bahwa jumlah pemakai kartu Tri (3) di Desa Simpang Teritit banyak digunakan ini menunjukkan bahwa angka ini terbilang sangat tinggi untuk pemakai kartu Tri (3). Di Desa Simpang Teritit, kualitas jaringan kartu Tri (3) menjadi salah satu faktor utama yang mempengaruhi keputusan pembelian pengguna. Kualitas jaringan ini mencakup berbagai aspek, seperti kecepatan internet, stabilitas sinyal, dan jangkauan yang dapat diakses. Pengguna di desa ini semakin bergantung pada koneksi yang handal untuk berbagai aktivitas,

mulai dari komunikasi sehari-hari hingga kebutuhan pendidikan dan bisnis online. Ketika kualitas jaringan kartu Tri (3) baik, pengguna merasa puas dan cenderung untuk merekomendasikannya kepada orang lain, sehingga meningkatkan loyalitas dan keputusan pembelian.

Kartu Tri (3) layak dipilih karena telah melakukan investasi dalam meningkatkan infrastruktur jaringannya di berbagai daerah, termasuk Desa Simpang Teritit. Dengan penawaran paket data yang kompetitif dan harga yang terjangkau, Tri (3) memberikan nilai lebih bagi pengguna. Selain itu, upaya Tri (3) dalam meningkatkan kualitas jaringan, seperti memperluas jangkauan sinyal dan meningkatkan kecepatan internet, menjadikannya sebagai pilihan yang menarik bagi pengguna baru. Dalam konteks desa yang memiliki kebutuhan komunikasi yang tinggi, kualitas jaringan yang baik akan sangat berpengaruh pada keputusan pengguna untuk memilih Tri (3) sebagai penyedia layanan mereka.

Faktor lainnya adalah kualitas jaringan dari produk tersebut. Tumbuhnya pasar permintaan akan jasa telekomunikasi bukan hanya di masyarakat perkotaan tetapi sampai ke pelosok daerah, sehingga membuat masyarakat memilih operator yang menyediakan kualitas layanan yang menarik. Karena pada dasarnya setiap pengguna internet memiliki kecepatan internet yang berbeda-beda. Kualitas jaringan adalah suatu titik yang menghubungkan antara satu titik ke titik lainnya dengan adanya koneksi yang tersedia sehingga dapat melakukan komunikasi antar orang lain untuk menyampaikan suatu informasi. Konsumen akan memperhatikan cepat atau lambatnya jaringan pada waktu pengaksesan internet. Jaringan yang tersedia mulai dari 2G, 3G (WCDMA/GSM) dan 4G (LTE).

Kualitas jaringan Menurut Waode (2014) adalah suatu titik yang menghubungkan antara satu titik dengan titik lainnya dengan adanya koneksi yang tersedia sehingga dapat melakukan komunikasi antar orang lain untuk menyampaikan suatu informasi.(Manalu, 2021)

Kualitas jaringan kartu Tri (3) memainkan peran krusial dalam mempengaruhi keputusan pembelian di Desa Simpang Teritit. Di era digital saat ini, pengguna sangat bergantung pada konektivitas internet untuk berbagai aktivitas, mulai dari komunikasi hingga transaksi online. Ketika kualitas jaringan, seperti kecepatan dan stabilitas sinyal, memenuhi harapan pengguna, mereka cenderung merasa puas dan lebih memilih untuk tetap menggunakan layanan tersebut. Sebaliknya, jika pengguna mengalami kendala, seperti sinyal yang putus-putus atau kecepatan yang lambat, mereka mungkin akan beralih ke penyedia lain, sehingga berpengaruh negatif pada loyalitas dan keputusan pembelian.

Keputusan pembelian Menurut Kotler dan Keller (2016) disebutkan dalam keputusan Pembelian konsumen merupakan bagian dari perilaku konsumen yang dipelajari Bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, dan menggunakan dan menyukai barang, jasa, ide, atau pengalaman memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka. Sebelum melakukan keputusan pembelian calon konsumen dapat mengenal terlebih dahulu produk yang ingin dibeli sesuai dengan kebutuhan sebelum memutuskan untuk membeli produk tersebut.(Sihombing, 2023)

Sebagai data pendukung, penulis melakukan prasurvei terhadap masyarakat dengan 55 responden yang peneliti dapatkan sebagai perwakilan dari masyarakat Desa Simpang Teritit untuk pra penelitian yang peneliti laksanakan.

Dengan informasi ini, pembaca laporan dapat memahami dari survei dan hasilnya.

Berikut hasil prasurvei dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut:

Tabel 1. 1 Hasil PraSurvei

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		YA	%	TIDAK	%
1	Apakah kualitas jaringan kartu Tri (3) berpengaruh terhadap loyalitas anda?	51	92%	4	7%
2	Apakah Anda akan lebih sering sering menggunakan jaringan internet Kartu Tri (3) Desa Simpang Teritit karena lebih cepat dan stabil?	37	87%	18	32%
3	Apakah menurut Anda, kualitas jaringan internet di Desa Simpang Teritit masih perlu ditingkatkan?	37	64	7	12

Sumber: Data Diolah (2024)

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh kualitas jaringan kartu Tri (3) terhadap keputusan pembelian di Desa Simpang Teritit melalui survei yang dilakukan. Beberapa tujuan spesifik dari penelitian ini mencakup mengidentifikasi tingkat kualitas jaringan dengan menilai persepsi pengguna mengenai kecepatan, stabilitas, dan jangkauan sinyal kartu Tri (3). menganalisis hubungan antara kualitas jaringan dan kepuasan pengguna untuk mengetahui seberapa besar pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan. serta mengukur dampak kualitas jaringan pada keputusan pembelian untuk memahami sejauh mana pengalaman pengguna memengaruhi keputusan mereka untuk membeli atau tetap menggunakan layanan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor lain yang dapat memengaruhi keputusan pengguna dalam memilih kartu Tri (3) sebagai penyedia layanan telekomunikasi. Tujuan ini diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan berharga bagi Tri (3) dalam meningkatkan layanan dan strategi pemasaran di Desa Simpang Teritit.

Menurut prasurvei penelitian yang diperoleh dari 55 responden yang diambil dari masyarakat Desa Simpang Teritit. Didapatkan hasil yang diperoleh dari sesuai dengan fenomena yang ditemukan selama observasi, yang menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat Desa Simpang Teritit sudah kartu Tri (3) karena melihat kualitas jarigannya dibanding oprator lain. Hasil observasi yang penulis lakukan menunjukkan bahwa tingkat pengguna kartu Tri (3) sudah memiliki kualitas yang cukup maksimal karena adanya berbagai macam produk yang ditawarkan oleh kartu Tri (3) yang menarik perhatian konsumen. Pernyataan ini diperkuat dengan hasil pra-survei, yang hasilnya banyak dari mereka yang memutuskan untuk membeli produk kartu Tri (3).

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh kualitas jaringan kartu Tri (3) terhadap keputusan pembelian di Desa Simpang Teritit melalui survei yang dilakukan. Beberapa tujuan spesifik dari penelitian ini mencakup mengidentifikasi tingkat kualitas jaringan dengan menilai persepsi pengguna mengenai kecepatan, stabilitas, dan jangkauan sinyal kartu Tri (3). menganalisis hubungan antara kualitas jaringan dan kepuasan pengguna untuk mengetahui seberapa besar pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan. serta mengukur dampak kualitas jaringan pada keputusan pembelian untuk memahami sejauh mana pengalaman pengguna memengaruhi keputusan mereka untuk membeli atau tetap menggunakan layanan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor lain yang dapat memengaruhi keputusan pengguna dalam memilih kartu Tri (3) sebagai penyedia layanan telekomunikasi. Tujuan ini diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan berharga bagi kartu Tri (3) dalam meningkatkan layanan dan strategi pemasaran di Desa Simpang Teritit.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas. Maka dalam penelitian ini rumusan masalahnya adalah, Apakah kualitas jaringan kartu Tri (3) terpengaruh terhadap keputusan pembelian di Desa Simpang Teritit.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas jaringan kartu Tri (3) terhadap keputusan pembelian di Desa Simpang Teritit.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Teoritis

- a.** Penelitian ini dapat dijadikan sumber pengetahuan, rujukan serta acuan bagi semua pihak yang ingin mendalami dan menambah wawasan mengenai tingkat keputusan pembelian konsumen.
- b.** Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dokumentasi ilmiah yang bermanfaat untuk kegiatan akademik bagi penulis sendiri dan pihak fakultas.

2. Praktis

- a.** Bagi perusahaan diharapkan dapat memberikan masukan untuk dijadikan pertimbangan pengambilan kebijakan dalam kualitas jaringan pada produk kartu Tri (3).
- b.** Memberikan manfaat bagi peneliti supaya lebih memahami tentang pengaruh kualitas jaringan kartu Tri (3) terhadap keputusan pembelian serta penerapan teori yang diperoleh selama kualiah maupun di lapangan

saat penelitian dilakukan dan dengan realita yang didapat saat melakukan perkuliahan.

- c. Bagi pihak lain diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan bahan pembandingan untuk penelitian selanjutnya. Bagaimana pembaca umum, dapat memberikan pengetahuan tentang perusahaan dan memahami permasalahan yang ada di perusahaan tersebut.