

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (TELKOM) merupakan perusahaan penyelenggara informasi dan telekomunikasi (InfoComm) serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap (*full service and network provider*) yang terbesar di Indonesia. TELKOM menyediakan jasa telepon tidak bergerak kabel (*fixed wire line*), jasa telepon tidak bergerak nirkabel (*fixed wireless*), jasa telepon bergerak (*cellular*), data dan internet, serta *network* dan interkoneksi baik secara langsung maupun melalui perusahaan asosiasi. PT TELKOM Indonesia, Tbk., melalui Divisi *Fixed Wireless* telah memanfaatkan CDMA sebagai telepon *fixed wireless digital* yang digunakan sebagai telepon rumah (*fixed phone*) dan telepon bergerak (*mobility*). Layanan *fixed wireless* berbasis CDMA diberi nama merek "TELKOMFlexi" sebagai telepon bergerak terbatas dalam satu kode area, karena TELKOMFlexi memiliki fitur *limited mobility*. Para pakar teknologi telepon seluler sepakat bahwa kecanggihan teknologi CDMA sebenarnya jauh melebihi GSM yang sekarang ini banyak dipergunakan oleh operator telepon seluler di Indonesia.

Salah satu strategi pemasaran Flexi adalah dengan mencoba membentuk komunitas Flexi yang diberi nama Flexter. Komunitas ini dirancang untuk meningkatkan interaksi sesama pemakai Flexi sehingga dapat meningkatkan pemasukan melalui penjualan voucher isi ulang maupun pembelian kartu perdana. Sasaran utama komunitas Flexter yang dituju merupakan segmen mahasiswa. Segmen ini dianggap penting mengingat komunitas mahasiswa merupakan komunitas yang peka terhadap perubahan teknologi hingga peluncuran fitur-fitur CDMA yang akan datang akan mudah diserap oleh segmen pasar tersebut. Jika segmen pasar mahasiswa pada saat ini telah dikuasai oleh Flexi, maka peluncuran fitur-fitur bermuatan teknologi yang akan disertakan ke dalam teknologi seluler CDMA di masa yang akan datang sudah memiliki pelanggan potensial yang akan menggunakannya. Program Flexter ini sudah berjalan sejak tahun 2005 dan sukses

dilakukan di Divre V (Jawa Timur) tetapi menghadapi kendala di Divre III (Jawa Barat). Pada saat ini baru terbentuk komunitas Flexter di 2 universitas yaitu ITB dan STT Telkom. Kendala utama yang dihadapi adalah bahwa komunitas mahasiswa telah terlebih dahulu menggunakan Esia sebagai sarana komunikasi di teknologi seluler CDMA. Hasil sampling yang dilakukan PT Telkom Kandatel Bandung pada bulan Juli 2008 menunjukkan bahwa 40% mahasiswa memilih menggunakan Esia. Sementara hanya 8% yang memilih menggunakan Flexi.

Penelitian ini dimaksudkan untuk membantu PT Telkom Kandatel Bandung untuk menggeser Esia yang saat ini merupakan *leader* di teknologi seluler CDMA di segmen pasar mahasiswa.

## 1.2. Identifikasi Masalah

Setelah melakukan penelitian pendahuluan dengan 30 responden di BEC (data dirangkum di Tabel 1.1), komunitas mahasiswa lebih memilih untuk menggunakan Esia karena:

**Tabel 1.1**  
**Tabulasi Hasil Survei Pendahuluan**

Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
Komunitas Esia lebih besar	11	36.67
Kualitas jaringan Esia lebih bagus daripada flexi	8	26.67
Nomor Esia sudah terlanjur dikenal orang	7	23.33
Tarif menelepon Flexi lebih mahal	4	13.33
	30	100.00
Sangat ingin berpindah ke Flexi	0	0.00
Ingin berpindah ke Flexi	6	20.00
Tidak Ingin berpindah ke Flexi	18	60.00
Sangat tidak ingin berpindah ke Flexi	4	13.33
Tidak Menjawab	2	6.67
	30	100.00

Sumber: Kuesioner Pendahuluan, November 2008

1. 13% responden mahasiswa beralasan bahwa tarif menelepon Flexi lebih mahal daripada Esia. Saat ini Flexi memang mengeluarkan program promosi bebas bicara tetapi program itu hanya dibatasi sampai akhir Desember 2008 dan responden tidak yakin bahwa program ini akan berjalan untuk selamanya. Mereka beranggapan bahwa program ini

hanyalah sementara dan tarif akan kembali lebih mahal dari Esia setelah mereka berpindah ke Flexi.

2. 37% Mahasiswa masih berpendapat bahwa komunitas Esia masih lebih besar dari Flexi, dan untuk menghubungi mereka mahasiswa membutuhkan nomor Esia agar dapat menelepon dengan biaya yang murah.
3. Persepsi responden atas kualitas Flexi lebih buruk daripada persepsi responden atas kualitas Esia. Mahasiswa beranggapan bahwa Esia lebih handal dalam percakapan berdurasi panjang. Di masa lalu percakapan berdurasi panjang menggunakan Flexi sering terputus di tengah-tengah percakapan. Responden yang berpendapat demikian berjumlah 27%.
4. 13.33 % Mahasiswa berpendapat tarif menelepon Flexi lebih mahal. Memang biaya percakapan Flexi hanya Rp 49,00/menit dan Esia Rp. 50,00/menit. Tetapi jika digunakan menelepon dalam durasi panjang, maka tarif Esia turun menjadi Rp. 1000,00/jam sementara Flexi memiliki tarif yang tetap.
5. Dari 30 responden yang diberikan pertanyaan mengenai keinginan untuk berpindah ke flexi dalam kurun waktu 3 bulan ke depan, hanya 20% mahasiswa yang menjawab ingin berpindah ke Flexi.

### **1.3. Pembatasan Masalah**

Mengingat keterbatasan penyelesaian waktu penelitian maka masalah yang diteliti dibatasi hanya pada upaya untuk meningkatkan minat mahasiswa di Kota Bandung untuk menggunakan Flexi dalam kaitannya dengan persepsi mereka mengenai kualitas operator Flexi jika dibandingkan dengan Esia.

### **1.4. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah di atas maka permasalahan yang diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi mahasiswa terhadap kualitas Flexi bila dibandingkan dengan Esia?

2. Bagaimana pengaruh perbedaan kualitas antara Flexi dengan Esia dari sudut pandang mahasiswa terhadap minat mahasiswa untuk berpindah ke Flexi?
3. Apa yang dapat diusulkan pada PT Telkom Kandatel Bandung agar minat mahasiswa berpindah dari Esia ke Flexi meningkat?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan ini adalah :

1. Mengetahui persepsi mahasiswa terhadap kualitas Flexi bila dibandingkan dengan Esia.
2. Mengetahui pengaruh perbedaan kualitas antara Flexi dengan Esia dari sudut pandang mahasiswa terhadap minat mahasiswa untuk berpindah ke Flexi.
3. memberikan usulan bagi PT Telkom Kandatel Bandung untuk meningkatkan minat mahasiswa agar berpindah dari Esia ke Flexi.

### **1.6. Sistematika Penulisan**

Setelah Bab ini yang berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan; maka bab-bab selanjutnya disusun berdasarkan sistematika sebagai berikut:

#### **BAB 2            LANDASAN TEORI**

Berisi teori dan studi literatur yang akan digunakan untuk membantu mencari solusi dalam penelitian ini.

#### **BAB 3            METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi Metodologi Penelitian yang dilakukan yaitu mulai dari awal dilakukannya penelitian sampai diperoleh usulan bagi PT Telkom Kandatel Bandung.

#### **BAB 4            PENGUMPULAN DATA**

Bab ini berisi data primer yang akan digunakan di tahap pengolahan data.

**BAB 5            PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS**

Bab ini berisi pengolahan data dan analisis mengenai persepsi mahasiswa mengenai perbandingan kualitas Esia dan Flexi dalam kaitannya dengan peningkatan minat mereka untuk berpindah ke Flexi.

**BAB 6            PENUTUP**

Berisi kesimpulan analisis serta saran bagi PT Telkom Kandatel Bandung maupun saran untuk penelitian lebih lanjut.