

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Telkomsel adalah sebuah operator telekomunikasi seluler pertama di INDONESIA dengan layanan pascabayar kartu HALO yang diluncurkan pada tanggal 26 Mei 1995. Saat itu, saham Telkomsel dimiliki oleh Telkom sebesar 65% dan sisanya oleh Indosat. Pada tanggal 1 November 1997, telkomsel menjadi operator seluler pertama di asia yang menawarkan layanan Prabayar. Telkomsel mengklaim sebagai operator telekomunikasi seluler terbesar di Indonesia dengan 81,644 juta pelanggan per 31 Desember 2007 dan mangsa pasar sebesar 51% per 1 Januari 2007. Jaringan Telkomsel telah mencakup 288 jaringan *roaming* Internasional di 155 Negara pada akhir 2007.

Telkomsel telah menjadi operator seluler ketujuh di dunia yang mempunyai lebih dari 100 juta pelanggan dalam satu negara per Mei 2011. Telkomsel menggelar lebih dari 54.000 BTS yang menjangkau sekitar 97% wilayah populasi di Indonesia. Sebagai operator seluler nomor 7 terbesar di dunia dalam hal jumlah pelanggan, Telkomsel merupakan pemimpin pasar industri telekomunikasi di Indonesia yang kini dipercaya melayani lebih dari 122 juta pelanggan. Dalam upaya memandu perkembangan industri telekomunikasi seluler di Indonesia memasuki era baru layanan *mobile broadband*, Telkomsel secara konsisten mengimplementasikan roadmap teknologi 4G, HSDPA, HSPA+, serta uji coba teknologi *Long Term Evolution* (LTE). Kini Telkomsel mengembangkan jaringan *broadband* di 100 kota besar di Indonesia. Untuk membantu pelayanan kebutuhan pelanggan, Telkomsel kini didukung akses *call center* 24 jam dan 430 pusat layanan yang tersebar di seluruh Indonesia.

Telkomsel memiliki tiga produk, yaitu simPATI (prabayar), KartuAS (prabayar), dan kartu HALO (pascabayar). Selain itu, Telkomsel juga memiliki layanan internet nirkabel lewat jaringan telepon seluler, yaitu Telkomsel Flash. Telkomsel bekerja pada jaringan 900/1.800 MHz Telkomsel memiliki komitmen

untuk menghadirkan layanan *mobile lifestyle* unggulan sesuai dengan perkembangan zaman dan kebutuhan pelanggan. Telkomsel menghadirkan teknologi agar bangsa Indonesia dapat menikmati kehidupan yang lebih baik di masa mendatang dengan tetap mendukung pelestarian negeri. Untuk itulah, Telkomsel secara aktif mendorong pemanfaatan energi terbarukan sebagai sumber energi untuk menara BTS serta menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan bagi remaja dan masyarakat yang kurang mampu. Melalui peningkatan kualitas masyarakat dan pelestarian lingkungan, Telkomsel berpartisipasi aktif untuk masa depan bangsa yang lebih baik.

Ketergantungan mahasiswa terhadap internet, membuat kompetisi bisnis telekomunikasi operator seluler semakin intens. Hal tersebut memberi dampak pada persaingan kualitas produk dan harga, yang menuntut para pemasar dapat menyediakan produk yang berkualitas dengan harga terjangkau. Selain itu, perusahaan dituntut untuk mengembangkan suatu produk yang bermanfaat dan inovatif sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasar, dengan harapan pelanggan akan merasa puas setelah menggunakan produk dan melakukan pembelian produk yang sama secara berulang di masa datang.

Kepuasan pelanggan atau mahasiswa adalah tujuan utama perusahaan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan kinerja yang dirasakan atas suatu produk dengan ekspektasi yang diharapkan. Apabila kinerja tidak sesuai dengan harapan maka pelanggan tidak merasa puas, sebaliknya apabila kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas. Umumnya Konteks kepuasan pelanggan adalah harapan dari pelanggan yang merupakan keyakinan atau perkiraan pelanggan tersebut tentang apa yang akan diterimanya dan diungkapkan baik lisan maupun non lisan.

dibawah ini adalah tabel data mahasiswa yang berkuliah di Politeknik Negeri Bengkalis :

Tabel 1.1 Jumlah Mahasiswa Baru Politeknik Negeri Bengkalis

Tahun	Jumlah Mahasiswa
2018	1829
2019	2107
2020	2437

Sumber: BAAK, Juni 2021

Table 1.1 merupakan tabel data mahasiswa politeknik negeri bengkalis, data mahasiswa ini diperoleh dari BAAK, jadi penulis mengambil data mahasiswa yaitu 3 tahun terakhir.

Untuk menciptakan kepuasan konsumen diperlukan beberapa faktor yang pertama yaitu, kesesuaian harapan, merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh konsumen dengan yang disarankan oleh konsumen, yang kedua minat berkunjung kembali, merupakan kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pemakaian ulang terhadap produk terkait, yang ketiga kesediaan merekomendasi, merupakan kesediaan konsumen untuk merekomendasikan produk yang telah disarankan kepada teman atau keluarga.

Dengan paket data 4G LTE ini Telkomsel telah menjadi salah satu kebutuhan mahasiswa untuk mengakses keperluan yang diinginkan, salah satunya untuk mengakses tugas kampus maupun sekolah pada saat pandemi. Jadi paket data Telkomsel ini menjadi salah satu pilihan dari kartu paket yang lainnya. Jaringan kartu Telkomsel mudah diakses di seluruh daerah maupun luar negeri, sehingga kartu Telkomsel sendiri memiliki peminat yang lebih banyak terutama para mahasiswa karena kartu Telkomsel menyediakan paket data yang berbagai macam harga dan memberi kualitas jaringan yang memadai sehingga memudahkan mahasiswa untuk mengakses jaringan internet.

Selain memudahkan mahasiswa untuk mengakses kebutuhan yang mengenai internet, harga dan kualitas pelayanan yang diberikan Telkomes cukup berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dan kartu telkomesl sendiri sering melakukan promo untuk ke unggulan produk-produknya. Dengan diadakan promo-promo tersebut maka tertariklah para konsumen terutama mahasiswa untuk membeli dan menggunakan kartu Telkomsel tersebut.

Berdasarkan uraian latar belakang penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Studi Deskriptif Kepuasan Mahasiswa Pada Layanan Paket Data Kartu Telkomsel (Studi Kasus Mahasiswa Politeknik Negeri Bengkalis)”**

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada proposal ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepuasan mahasiswa pada layanan paket data kartu Telkomsel (Studi Kasus Mahasiswa Politeknik Negeri Bengkalis) ?

1.3 Batasan Masalah

Pada penulisan penelitian tugas akhir ini penulis akan memberi batasan penelitian hanya akan membahas tentang kepuasan mahasiswa pada layanan paket data kartu Telkomsel (Studi Kasus Mahasiswa Politeknik Negeri Bengkalis)”

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian Tugas Akhir yang dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui faktor – faktor kepuasan mahasiswa terhadap layanan paket data kartu Telkomsel.
2. Untuk mengetahui faktor yang paling dominan terhadap paket data kartu Telkomsel tersebut terhadap kepuasan Mahasiswa Politeknik Negeri Bengkalis.
3. Untuk mengetahui faktor yang paling rendah terhadap paket data kartu Telkomsel tersebut terhadap kepuasan Mahasiswa Politeknik Negeri Bengkalis.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat dalam pendidikan baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis
Dapat menambah wawasan dan pengalaman langsung tentang cara meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap kartu paket data Telkomsel.

2. Bagi Perusahaan
Memberikan informasi yang berguna bagi perusahaan dalam mengambil kebijakan dimasa mendatang yang berkaitan di bidang pemasaran.
3. Bagi Pihak Lain
Sebagai bahan bacaan, memberi informasi, menambah wawasan atau ilmu pengetahuan dan sebagai referensi untuk perbandingan dalam pelaksanaan penelitian dimasa mendatang.

1.6 Sistematika Penulisan Laporan

Agar penulisan laporan tugas akhir ini dapat sistematis dan tersusun dengan rapi maka diperlukan sistematika penulisan laporan. Berikut ini adalah sistematika penulisan laporan tugas akhir:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Pada bab ini penulisan menjelaskan latar belakang peneliti, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan laporan penelitian.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan mengenai penelitian terdahulu yang di ambil dari jurnal sebelumnya, serta teori – teori yang sesuai dengan pokok bahasan pada penelitian ini tugas akhir ini, khususnya yang berkaitan dengan pengaruhnya kepuasan mahasiswa pada layanan paket data kartu Telkomsel (Studi Kasus Mahasiswa Politeknik Negeri Bengkalis)

BAB 3 : METODELOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulisan menjelaskan mengenai berbagai metodologi penelitian yang terdiri dari lokasi dan waktu penelitian, objek penelitian, jenis dan sumber data, teknik analisis data, jenis penelitian, hipotesis, definisi konsep, dan definisi oprasional.

BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis menjelaskan hasil dan pembahasan setelah penulis melakukan penelitian berdasarkan data yang di peroleh melalui

kusioner. Untuk mencangkup antara lain: untuk mengetahui kepuasan mahasiswa pada layanan paket data kartu Telkomsel (Studi Kasus Mahasiswa Politeknik Negeri Bengkalis)”

BAB 5 : PENUTUP

Pada bab ini penulisan akan menguraikan mengenai kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan serta saran yang akan disampaikan oleh penulis.

