

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Individu sebagai makhluk sosial memiliki berbagai macam kebutuhan, salah satunya adalah kebutuhan untuk berkomunikasi. Komunikasi yang baik adalah komunikasi yang dapat dipahami. Oleh karena itu komunikasi berjalan dua arah, di mana ada pemberi pesan (komunikator), penerima pesan (komunikan), pesan itu sendiri dan media sebagai saluran komunikasi (Rachmat, 2008). Agar dapat menyampaikan pesan, komunikator membutuhkan media. Terdapat berbagai jenis media untuk menyalurkan komunikasi yaitu melalui cetakan (surat kabar, surat, buku, majalah), kabel (telepon, TV kabel, internet) dan gelombang elektro magnetik (*handphone*, radio, televisi).

Perkembangan media sendiri berlangsung sangat pesat. Tahun 4000 sm-1500 adalah perkembangan mediasi ritual dan sosial, tahun 1500-1900 adalah perkembangan tulisan dan media cetak, tahun 1900-2000 adalah perkembangan media elektronik, sedangkan tahun 2000-sekarang adalah perkembangan media digital (Agfian, 2008). Berdasarkan survey yang dilakukan oleh Wikipedia Indonesia diketahui bahwa alat komunikasi yang paling banyak digunakan saat ini adalah telepon seluler (*handphone*).

Telepon seluler merupakan pengembangan teknologi di mana perangkatnya dapat digunakan sebagai perangkat untuk berpindah-pindah. Jumlah pengguna telepon seluler di Indonesia hingga Juni 2010 diperkirakan mencapai

180 juta pelanggan, atau mencapai sekitar 80 persen populasi penduduk (www.wikipedia.com). Sebagai dampak dari banyaknya pelanggan yang menggunakan telepon seluler adalah banyak bermunculan industri produsen kartu seluler. Kartu seluler merupakan alat komunikasi yang hanya dapat digunakan pada telepon seluler.

Banyaknya jenis kartu seluler yang dipasarkan oleh produsen menyebabkan pelanggan semakin teliti dalam menyeleksi, mengorganisir kemudian memilih kartu seluler yang kemudian akan mereka gunakan. Salah satu faktor yang mempengaruhi pelanggan untuk membeli atau tidak suatu produk adalah penilaian konsumen terhadap kualitas sebuah produk (Santri, 2004). Kualitas produk adalah faktor-faktor yang terdapat dalam suatu barang yang menyebabkan barang tersebut sesuai dengan fungsi barang itu dimaksudkan atau dibutuhkan (Darwin, 2005: 3).

Menurut catatan Aliansi Telekomunikasi Seluruh Indonesia (ATSI) dari 180 juta pelanggan seluler GSM di Indonesia, sebanyak 95 persen adalah pelanggan prabayar. Dari 180 juta pelanggan seluler GSM di Indonesia, sebanyak 88 juta pelanggan menggunakan kartu prabayar Telkomsel, 35 juta menggunakan XL, 39,1 juta menggunakan Indosat dan selebihnya merupakan pelanggan Axis dan Three.

Telkomsel sebagai produsen kartu prabayar yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia merupakan perusahaan informasi dan komunikasi (InfoCom) serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap (*full service and network provider*) yang terbesar di Indonesia. Produk dan layanan

Telkomsel terbagi menjadi dua yaitu produk dan layanan untuk korporat dan produk dan layanan untuk personal. Sebagai operator seluler pertama di Indonesia, Telkomsel memasarkan kartu simpati, sebagai salah satu produk unggulannya (market analisis Telkomsel 2006). Kartu simpati selama ini dikenal sebagai salah satu produk *shopping goods* yang telah terkenal dan dipercaya masyarakat dari berbagai kalangan. Di dalam market analisis Telkomsel tahun 2006 menyatakan bahwa masyarakat memilih kartu simpati karena simpati merupakan kartu seluler pertama di Indonesia dan memiliki keunggulan jaringan terluas dan sinyal yang kuat di Indonesia. Simpati juga sering melakukan promo untuk keunggulan produk-produknya. Sebagai *market leader* pada layanan kartu seluler, simpati telah membuktikan popularitasnya dengan menjangkau konsumen terbesar di Indonesia sampai sekarang.

Walaupun kartu prabayar Simpati sampai saat ini masih menjadi *market leader* pada layanan kartu seluler, tetapi dewasa ini banyak sekali bermunculan provider-provider baru yang gencar melakukan promosi untuk menarik perhatian konsumen, sehingga menjadi penting untuk mengetahui dan meningkatkan aspek kualitas produk yang paling mempengaruhi keputusan membeli konsumen. Terutama pada konsumen remaja tahap akhir (18-21 tahun) seperti mahasiswa, karena konsumen pada usia tersebut sedang mengalami proses pendewasaan mental dan intelektual sehingga berpikiran lebih kritis daripada sebelumnya (Dariyo, 2004).

Menurut *The American Society for Quality Control* (1993), suatu produk yang dihasilkan baru dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan

konsumen, dapat dimanfaatkan dengan baik, memberikan kepuasan kepada konsumen dan diproduksi dengan cara yang baik dan benar. Oleh karena itu, menjadi penting bagi produsen untuk mengetahui alasan konsumen hingga akhirnya memutuskan melakukan tindakan pembelian agar produk yang dihasilkan sesuai dengan keinginan konsumen, sehingga mereka tidak pindah ke produsen lain.

Berdasarkan wawancara dalam studi pendahuluan yang dilakukan terhadap 10 orang mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan UPI yang menggunakan kartu prabayar Simpati, diketahui bahwa terdapat bermacam-macam aspek kualitas produk yang mempengaruhi mereka hingga akhirnya membeli kartu prabayar Simpati, ada yang mengatakan bahwa dia membeli kartu prabayar Simpati karena sinyal yang dapat menjangkau sampai daerah terpencil, dan jarang mengalami gangguan tetapi ada juga yang mengatakan bahwa dia membeli kartu prabayar Simpati karena Simpati merupakan pelopor produsen kartu seluler sehingga produknya terpercaya, dan tarif teleponnya yang murah.

Berdasarkan studi pendahuluan di atas diketahui bahwa terdapat bermacam-macam faktor kualitas produk yang menjadi penentu jadi atau tidaknya konsumen membeli sebuah produk. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti “Faktor Kualitas Produk pada Pembelian Kartu Prabayar Simpati oleh Mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia”.

B. Rumusan Masalah

Tindakan membeli sebuah produk salah satunya dipengaruhi oleh penilaian individu terhadap kualitas sebuah produk. Sedangkan kualitas produk itu sendiri menurut Garvin (1996) terdiri dari delapan faktor.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti ingin mengetahui:

1. Gambaran umum mengenai faktor kualitas produk pada pembelian kartu prabayar Simpati oleh mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia.
2. Apakah terdapat perbedaan yang signifikan antar faktor kualitas produk pada pembelian kartu prabayar Simpati oleh mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia.

C. Variabel Penelitian

Variabel yang diteliti pada penelitian ini adalah faktor kualitas produk pada pembelian kartu prabayar Simpati.

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui gambaran umum mengenai faktor kualitas produk pada pembelian kartu prabayar Simpati oleh mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia.

2. Untuk mengetahui perbedaan yang signifikan antar faktor kualitas produk pada pembelian kartu Prabayar Simpati oleh mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia.

E. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan pelaksanaan bagi praktisi psikologi di lapangan, yaitu sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Menjadi acuan untuk peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan faktor kualitas suatu produk yang mempengaruhi pembelian, sehingga menjadi informasi tambahan bagi bidang ilmu psikologi konsumen yang telah ada.

2. Kegunaan Praktis

- a) Memberikan informasi kepada PT.Telkomsel.tbk mengenai faktor kualitas produk pada pembelian kartu Prabayar Simpati oleh mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia
- b) Memberikan masukan pada PT.Telkomsel.tbk mengenai penilaian terhadap faktor kualitas produk kartu Prabayar Simpati sehubungan dengan perilaku membeli konsumen, sehingga Telkomsel dapat memperbaiki kekurangan yang ada dan meningkatkan potensinya agar lebih baik lagi. Hal ini dimaksudkan untuk menjaga agar pelanggan tidak pindah atau beralih ke provider lain.

F. Hipotesis

Dalam penelitian ini peneliti memiliki hipotesis sebagai berikut :

H_0 : Tidak terdapat perbedaan yang signifikan antar faktor kualitas produk pada pembelian kartu prabayar Simpati oleh mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan.

H_0 : $\mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4 = \mu_5 = \mu_6 = \mu_7 = \mu_8$

$\alpha = 0,05$

G. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian komparatif. Metode komparatif menurut Nazir (2009:103) adalah:

Suatu metode penelitian yang digunakan untuk mengetahui sebab akibat dari suatu fenomena dengan menganalisa faktor-faktor penyebab terjadinya fenomena tersebut dan menguji hubungan sebab akibat dari data-data yang tersedia.

Penelitian ini juga termasuk ke dalam penelitian non-eksperimental yang artinya dalam penelitian ini tidak diberikan perlakuan untuk menimbulkan reaksi yang diharapkan (Kountur, 2005). Rancangan komparatif dalam penelitian ini bertujuan untuk membandingkan faktor-faktor kualitas produk yang mempengaruhi pembelian kartu prabayar Simpati pada mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia, kemudian melihat faktor kualitas produk mana yang paling mempengaruhi pembelian. Teknik analisis yang digunakan adalah Uji *Friedman*.

H. Lokasi dan Sampel Penelitian

Lokasi pengambilan data dilakukan di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia dengan populasi pada penelitian ini adalah seluruh Mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia yang menggunakan kartu prabayar Simpati.

Teknik pengambilan sampel yang akan digunakan adalah teknik *probability sampling* dengan cara *stratified random sampling* yaitu metode penentuan sampel dengan mengelompokkan populasi ke dalam beberapa kelompok yang memiliki ciri yang sama dari masing-masing kelompok (Kountur, 2005).

Peneliti mengelompokkan populasi mahasiswa FIP UPI yang menggunakan kartu prabayar Simpati ke dalam empat kelompok sesuai dengan angkatan, yaitu angkatan 2007, 2008, 2009, dan 2010, di mana setiap kelompok berjumlah 20 orang sehingga total subjek penelitian berjumlah 80 orang dan subjek harus memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- 1) Mahasiswa angkatan tahun 2007, 2008, 2009 dan 2010 yang masih aktif berkuliah di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia
- 2) Menggunakan kartu prabayar Simpati
- 3) Remaja tahap akhir (usia 18-21 tahun).