

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Saat ini Indonesia adalah negara berkembang yang mana sebagian besar masyarakatnya sudah mulai mengenal teknologi yang salah satunya adalah *smartphone*. Kini penggunaan *smartphone* sudah bukan sesuatu yang asing lagi di telinga kita karna saat ini mungkin *smartphone* sudah menjadi benda yang digunakan dalam kegiatan untuk menjalankan suatu pekerjaan bahkan sudah menjadi aktivitas yang dilakukan sehari-hari.

Dalam Sistem *mobile handphone* dapat melalui sebuah kartu seluler atau disebut juga dengan *sim card handphone*. Kartu seluler berisikan layanan dan fitur-fitur menarik yang ditawarkan oleh sebuah perusahaan Operator seluler. Fasilitas-fasilitas layanan dapat berupa kekuatan sinyal untuk menjangkau jaringan seluruh daerah Indonesia, paket nelson dan sms serta yang saat ini sering digunakan adalah paket Internet. Internet sendiri saat ini sudah menjadi kebutuhan pokok bagi pelajar, mahasiswa maupun orang yang sudah bekerja untuk itu harus ada pemilihan dalam memilih Operator seluler. Hal ini membuat perusahaan Operator seluler berlomba-lomba dalam menyediakan paket Internet murah dan juga cepat untuk menarik minat konsumen di tengah banyaknya persaingan yang kompetitif.

Ada beberapa nama dari perusahaan Operator seluler yang ada di Indonesia yaitu; Telkomsel, Indosat , XL Axiata dan Hutchsion 3 Indonesia (Tri) dan diantara keempat Operator tersebut adalah XL Axiata. Dimana perusahaan ini memiliki dua produk Operator seluler yaitu XL Axiata dan Axis. XL Axiata sendiri hingga kini menjadi salah satu perusahaan yang mampu bersaing dengan Operator yang lebih dulu dikenal oleh masyarakat seperti Telkomsel dan Indosat.

Direktorat Jenderal Kependudukan Catatan Sipil (Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri membeberkan jumlah pelanggan dari operator seluler yang sudah melakukan registrasi kartu prabayar. Direktorat Jenderal Kependudukan Catatan

Sipil (Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri membeberkan jumlah pelanggan dari Operator seluler yang sudah melakukan registrasi kartu prabayar. Ditjen Dukcapil pun mencatat perkembangan registrasi kartu prabayar, di mana itu terhitung sejak febuari 2018. Jumlah kartu yang berhasil diregistrasi dengan divalidasi Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan nomor Kartu Keluarga (KK).

Tabel 1.1. Pelanggan Teregistrasi Operator Seluler Indonesia

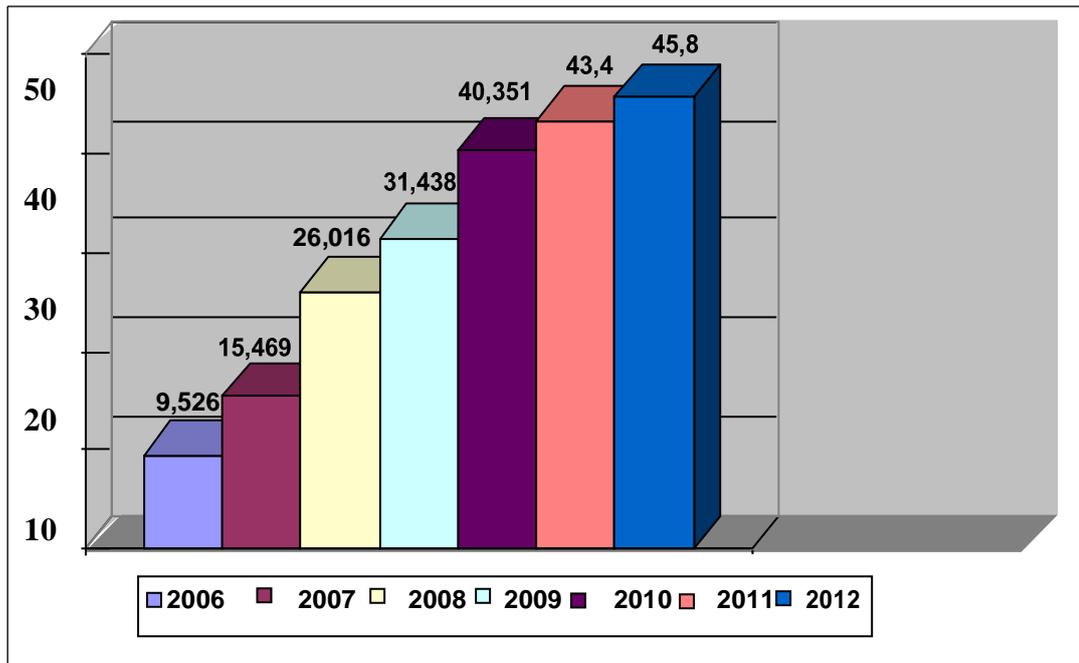
No	Operator Seluler	Pelanggan Teregistrasi
1	Telkomsel	139.934.66
2	Indosat	100.538.309
3	XL Axiata	42.362.769
4	Hutchison 3 Indonesia (Tri)	12.782.993

Sumber : Agus Tri Haryanto - detikinet (2018)

Data diatas adalah nomor kartu prabayar yang dinyatakan berhasil registrasi. Dapat disimpulkan bahwa Telkomsel dan Indosat menajdi operator paling banyak melakukan registrasi dan XL Axiata hanya menempati posisi ketiga dengan 42.362.769 juta yang melakukan registrasi ulang. Meski hanya di peringkat ketiga XL Axiata nyatanya masih menjadi pilihan sebagai operator seluler yang dipercaya oleh pelanggan setianya. Ini bisa jadi karena kualitas pelayanan yang diberikan telah sesuai yang di inginkan dan pada tahun 2013 kebangrutan dihadapi operator Axis yang mengalami kerugian sebesar 2,3 triliun setiap tahunnya dan sempat menunggak pembayaran kewajiban (BHP Frekuensi). Karena alasan tersebut perusahaan Operator XL Axiata bersedia melakukan merger yang mana merger adalah proses difusi atau pengabungan dua perseroan dengan salah satu diantaranya tetap berdiri dengan nama peseroanya sementara yang lain lenyap dengan segala nama dan kekayaanya dimasukan kedalam perseroan yang tetap berdiri. Dengan demikian XL Axiata mengambil alih Axis dan membayar semua hutang serta kerugian yang di alami Axis bahkan pelanggan Axis ikut terbantu dengan merger ini dan menjadi “*Win Win Solution*”. Dengan terjadinya merger ini Axis pun menjadi satu dengan nama XL Axiata. Bagi pengguna Axis pasti mereka merasa terbantu karna mereka tidak harus mengganti no *handphone*

seluler mereka yang selama ini mereka gunakan dan dengan kejadian ini perusahaan XL Axiata mendapatkan perhatian yang telah berhasil meningkatkan citra perusahaan serta memberikan kepercayaan bahwa apa yang dilakukan oleh perusahaan semata mata hanya untuk pelanggan yang mana perusahaan berharap menjadi pelanggan yang mempunyai loyalitas tinggi pada operator seluler XL Axiata.

Gambar 1.1. Pengguna XL Axiata di Indonesia Tahun 2006 - 2012



Sumber: www.teknojurnal.com dalam Sari (2012)

Dari Gambar 1.1 di atas perjalanan XL Axiata terus mengalami peningkatan dalam jumlah pelanggan (*dalam juta pelanggan) setiap tahunnya dan dapat dilihat bahwa XL Axiata digunakan sebanyak 9 juta lebih pelanggan pada tahun 2006, 15 juta lebih pelanggan pada tahun 2007, kemudian meningkat sekitar 26 juta pelanggan hingga akhir tahun 2008, 31 juta lebih pelanggan pada tahun 2009, 40 juta lebih pelanggan pada akhir tahun 2010 dan terus meningkat hingga lebih dari 43 juta pelanggan pada akhir tahun 2011. Kenaikan yang signifikan setiap tahun pada jumlah pelanggan yang terus bertambah menjadikan XL Axiata sebagai Operator seluler besar di Indonesia. Meski Direktorat Jenderal Kependudukan Catatan Sipil (Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri

membeberkan jumlah pelanggan dari operator seluler XL Axiata mengalami penurunan jumlah pelanggan berdasarkan pelanggan yang berhasil melakukan registrasi ulang. Saat ini XL Axiata masih terdaftar sebagai Operator seluler dengan jumlah pelanggan yang meng-registrasi nomor 3 (tiga) terbanyak dibawah Telkomsel dan Indosat.

Tabel 1.2. Kecepatan Internet Operator Seluler Indonesia

No	Operator Seluler	Download	Upload
1	Telkomsel	6,27 Mpbs	4,41 Mpbs
2	XL Axiata	5,41 Mpbs	3,41 Mpbs
3	Indosat	2,82 Mpbs	2,33 Mpbs
4	Tri	2,75 Mpbs	2,83 Mpbs

Sumber : nPerf,Ookla (2018)

Berdasarkan Tabel 1.2 diatas XL Axiata memiliki kecepatan untuk mendownload berada di peringkat ke- 4 (empat) dengan 5,41 Mpbs sedangkan dalam mengupload berada di peringkat ke 3 (tiga) dengan kecepatan 3,41 Mpbs meski XL Axiata tidak berada diposisi paling atas tetapi XL Axiata masih menunjukkan kualitas yang lebih baik dari pelayanan Indosat dari segi kecepatan internetnya untuk mendownload ataupun dalam hal meng-upload yang mana Indosat Ooredoo sendiri adalah operator kedua yang paling banyak melakukan registrasi oleh pelangganya. Meski belum dapat mengalahkan Telkomsel yang masih menjadi predikat terbaik untuk operator seluler di indonesia XL Axiata bisa meningkatkan kualitas pelayanan dalam beberapa waktu kedepan untuk menjadikannya pelanggan XL Axiata menjadi loyal. Apalagi banyak anak muda di zaman sekarang yang terbiasa menggunakan internet untuk kebutuhannya sehari – hari menjalankan aktivitas dan anak muda biasanya menggunakan operator seluler dengan harga yang murah tapi dengan kualitas yang baik dan terpercaya dari segi jaringan untuk men-download ataupun meng-upload. Sifat anak muda yang terus berubah - ubah untuk menemukan operator seluler yang tepat dapat dijadikan acuan agar mereka dapat menggunakan XL Axiata.

Perkembangan teknologi komunikasi dan informasi yang semakin berkembang memberikan sebuah bisnis dunia yang tanpa batas. Penggunaan jaringan internet yang tidak hanya di manfaatkan untuk mencari informasi tetapi dengan melalui media ini dapat juga digunakan sebagai sarana untuk melakukan perdagangan dengan *market place* atau sebuah jaringan bisnis dunia yang luas yang tidak terbatas waktu dan tempat. Perusahaan harus menganalisis faktor-faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan seperti kualitas pelayanan, citra perusahaan dan kepercayaan pelanggan agar mampu meningkatkan penjualan perusahaan dan mempertahankan pelanggan potensial. Agar perusahaan dapat bersaing dengan Operator seluler lain yang terus meningkatkan serta mengembangkan jaringan agar dapat dinikmati oleh semua pelanggannya. Banyaknya promosi yang ditawarkan oleh perusahaan Operator seluler harus juga diberengi dengan memberikan pelayanan terbaik dengan keamanan, kenyamanan yang difasilitasi oleh perusahaan agar konsumen dapat yakin memilih jasa Operator seluler tersebut agar mendapatkan kepercayaan dari konsumen untuk menggunakan jasa layanan komunikasi ini sehingga dengan begitu pelanggan yang merasa puas atas pelayanan yang diberikan dan memudahkan mereka ketika berkomunikasi atau sedang melakukan suatu bisnis merasa puas sehingga menyebabkan pelanggan menjadi loyal.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan XL Axiata di Opini Cell

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan XL Axiata di Opini cell ?
2. Apakah citra perusahaan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan XL Axiata di Opini cell ?
3. Apakah kepercayaan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan XL Axiata di Opini cell ?

4. Apakah kualitas pelayanan, citra perusahaan dan kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan XL Axiata di Opini cell ?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan bukti empiris atas :

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan XL Axiata di Opini cell
2. Pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan XL Axiata di Opini cell
3. Pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan XL Axiata di Opini cell
4. Pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan XL Axiata di Opini cell

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan kontribusi berupa hal mengenai pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan yang mana dapat digunakan dalam melakukan strategi pemasaran.

2. Bagi Objek Penelitian

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan tambahan dan memberikan pengetahuan tentang Operator seluler dan Kartu seluler dan akan mendapatkan manfaat serta wawasan bagi penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan , Sehingga dapat dijadikan referensi penelitian yang akan datang.