

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Saat ini kebutuhan masyarakat akan akses internet sangat tinggi. Bahkan, untuk kebanyakan orang, internet telah menjadi kebutuhan primer. Perkembangan teknologi telah memberi kemudahan untuk dapat mengakses media informasi dan komunikasi secara cepat. Namun, meskipun jumlah pengguna internet di Indonesia sangat banyak dan selalu meningkat, nyatanya masih banyak masyarakat yang belum memanfaatkan teknologi internet dengan baik dan hanya menggunakan *handphone* untuk telepon dan SMS saja tanpa mengetahui adanya kegunaan lain yang dapat dimanfaatkan, yaitu mengakses internet. Dengan adanya internet, saat ini konsumen dapat menerima informasi dari berbagai penjuru dunia setiap saat secara cepat.

Komunikasi adalah salah satu faktor terpenting dalam kehidupan manusia. Sebagai makhluk sosial, manusia tidak dapat hidup sendiri dan selalu membutuhkan manusia lain. Oleh karena itu manusia tidak mungkin lepas dari apa yang disebut komunikasi. Hal ini menyebabkan banyak pebisnis yang melihat adanya peluang bisnis yang cukup besar, khususnya di bidang penyediaan jasa layanan telekomunikasi. Bayangkan saja apabila setiap orang yang ada di seluruh Indonesia memanfaatkan jasa layanan komunikasi, maka akan memberikan banyak keuntungan bagi penyedia jasa komunikasi. Melihat adanya peluang yang sangat baik, menyebabkan banyak perusahaan penyedia jasa layanan

telekomunikasi bermunculan seperti Indosat, XL, Axis, Telkomsel. Perusahaan-perusahaan ini berusaha untuk menjaring pelanggan sebanyak mungkin dengan menyediakan pelayanan yang terbaik.

Melihat dari perkembangan teknologi saat ini menunjukkan bahwa pengguna *gadget* semakin banyak diminati oleh masyarakat salah satunya *smartphone*. Oleh karena itulah bisnis *gadget* semakin berprospek, sehingga hal ini mempengaruhi bisnis kartu prabayar. Akibat dengan banyaknya tingkat kebutuhan masyarakat akan kartu prabayar, maka saat ini ketatnya persaingan bisnis kartu prabayar. Telkomsel, Indosat Ooredoo, Three dan XL merupakan empat operator seluler terbesar di Indonesia, berikut adalah tabel total pengguna dari empat operator selular pada tahun 2018.

Tabel 1.1
Total Pengguna Operator Selular Tahun 2018

Operator Selular	Jumlah Pengguna
Telkomsel	150 juta
Indosat Ooredoo	34 juta
XL	45 juta
Three	17 juta

Sumber : <https://databoks.katadata.co.id>

Dari tabel diatas, dapat dipastikan bahwa Telkomsel sebagai operator selular terbesar di Indonesia dibandingkan dengan Indosat dan XL. Telkomsel menyediakan berbagai produk, diantaranya tiga kartu prabayar yaitu Simpati, Kartu As, dan Loop serta layanan pascabayar yaitu Kartu Halo. Dalam penelitian

lebih lanjut karena kartu Prabayar Simpati untuk dilakukan penelitian lebih lanjut karena kartu Prabayar Simpati merupakan kartu Prabayar yang banyak diminati oleh masyarakat.

Telkomsel merupakan perusahaan provider yang sudah ada di awal perkembangan dunia selular sejak tahun 1995 dengan kartu pasca bayar kartu Halo. Telkomsel didirikan oleh Telkom dan PT Indosat. Telkomsel pada tahun 1997 sudah melayani 27 provinsi di Indonesia dengan kartu pra bayar pertama di Asia Simpati. Pada tahun 2000 Telkomsel sudah dapat melayani mobile banking yang juga menjadi perusahaan provider pertama.

Tabel 1.2
Perkembangan Jumlah Pelanggan Kartu Prabayar Simpati di
Indonesia dari tahun 2015-2018

Tahun	Jumlah Pelanggan Simpati
2015	153 juta
2016	157,4 juta
2017	196 juta
2018	150 juta

Sumber : Data Badan Pusat Statistik

Dari tabel diatas bahwa terlihat perkembangan jumlah pelanggan kartu Simpati dari tahun 2015 sampai dengan 2018. Pada tahun 2015 pelanggan Simpati di Indonesia ada 153 juta pelanggan, di tahun 2016 meningkat menjadi 157,4 juta pelanggan. Pada tahun 2017 meningkat menjadi 196 juta pelanggan, pada 2018 jumlah pelanggan Simpati menurun menjadi 150 juta, dikarenakan belum

sepenuhnya pengguna kartu Simpati di totalkan jumlahnya sampai akhir tahun 2018 ini.

Komunikasi merupakan alat yang penting dalam menunjang kelangsungan hidup manusia untuk saling mengenal dan berinteraksi satu dengan lainnya seperti dalam Al-Quran surat al-Hujurat ayat 13 yaitu berbunyi:

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَنْفَكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ ﴿١٣﴾

Artinya : “Hai manusia sesungguhnya kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan perempuan dan menjadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling mengenal sesungguhnya orang yang paling mulia disisi Allah SWT ialah orang yang paling bertaqwa di antara kamu sesungguhnya Allah SWT maha mengetahui lagi maha mengenal”. (QS. Al-Hujurat (49) : 13).

Ayat di atas, selain berinteraksi antara satu orang dengan orang yang lain, manusia juga membutuhkan dan menginginkan sesuatu dalam kehidupan sehari-harinya. Dalam ekonomi konvensional tampaknya tidak membedakan antara kebutuhan dan keinginan, karena keduanya memberikan efek yang sama bila tidak terpengaruhi, yakni kelangkaan.

Dalam ajaran Islam ketika kita bermuamalah atau mengadakan transaksi jual beli hendaklah mengutamakan kejujuran, memberikan yang terbaik untuk pelanggan. Apabila terdapat produk yang cacat hendak memberitahu sebelumnya kepada pelanggan. Pelanggan akan percaya terhadap harga atau kualitas produk yang baik, apabila produsen jujur dalam berbisnis, maka pelanggan akan mempercayainya. Pelanggan akan merasa puas dan akan mepersepsikan suatu produk ke pelanggan lain, dan pelanggan akan berminat untuk membeli suatu

produk jika kualitas produk nya baik. Dengan penawaran produsen yang bersifat jujur, amanah dan bertanggung jawab.

Sebagaimana firman Allah SWT:

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِينَةٌ

Artinya :

“Tiap-tiap diri bertanggung jawab atas apa yang telah diperbuatnya”(QS.Muddatsir (74) : 38)

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Loyalitas Pelanggan Pengguna Kartu Simpati dan Tinjauannya Menurut Sudut Pandang Islam (Studi Pada Pengguna Kartu Simpati di Universitas YARSI)”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dirumuskan permasalahannya antara lain :

1. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pengguna KARTU SIMPATI di kalangan Universitas YARSI?
2. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pengguna KARTU SIMPATI di kalangan Universitas YARSI?
3. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan pengguna KARTU SIMPATI di kalangan Universitas YARSI?
4. Bagaimana pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan pengguna KARTU SIMPATI di kalangan Universitas YARSI?

5. Bagaimana pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pengguna KARTU SIMPATI di kalangan Universitas YARSI?
6. Bagaimana kepuasan pelanggan mampu memediasi pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan pengguna KARTU SIMPATI di kalangan Universitas YARSI?
7. Bagaimana kepuasan pelanggan mampu memediasi pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan pengguna KARTU SIMPATI di kalangan Universitas YARSI?
8. Bagaimana pengaruh kualitas produk, harga, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan pengguna KARTU SIMPATI di kalangan Universitas YARSI menurut sudut pandang islam ?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan dari penelitian ini, antara lain :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pengguna KARTU SIMPATI di kalangan Universitas YARSI ?
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pengguna KARTU SIMPATI di kalangan Universitas YARSI ?
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan pengguna KARTU SIMPATI di kalangan Universitas YARSI ?

4. Untuk mengetahui harga terhadap loyalitas pelanggan pengguna KARTU SIMPATI di kalangan Universitas YARSI ?
5. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pengguna KARTU SIMPATI di kalangan Universitas YARSI ?
6. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan dalam memediasi kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan pengguna KARTU SIMPATI di kalangan Universitas YARSI ?
7. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan dalam memediasi harga terhadap loyalitas pelanggan pengguna KARTU SIMPATI di kalangan Universitas YARSI ?
8. Untuk mengetahui kualitas produk, harga, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan pengguna KARTU SIMPATI di kalangan Universitas YARSI ? menurut sudut pandang islam ?

1.3.2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa masukan bagi pihak-pihak berikut :

a. Bagi Penulis

Untuk menerapkan pengetahuan yang di dapat di bangku perkuliahan ke dalam masalah yang sebenarnya terjadi.

b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai bahan masukan dan tambahan informasi yang dapat dipertimbangkan oleh perusahaan sehingga dapat digunakan dalam menentukan kebijakan.

c. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan bahan referensi dan bahan masukan bagi peneliti lebih lanjut yang berhubungan dengan masalah yang ada.

d. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini di harapkan dapat menjadi bahan referensi maupuan sebagai acuan bagi yang berminat pada permasalahan bauran pemasaran.