

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi ini Komunikasi merupakan hal yang tidak dapat terpisahkan dari kehidupan semua manusia, mulai dari komunikasi secara langsung melalui lisan atau tidak langsung melalui tulisan hingga komunikasi jarak jauh (telekomunikasi). Telekomunikasi dewasa ini telah mengalami perkembangan yang sangat pesat dikarenakan didukung oleh teknologi yang semakin maju dan canggih. Salah satu teknologi telekomunikasi yang tengah populer saat ini adalah internet. Pada zaman sekarang ini tentu saja semua orang sudah tahu apa itu internet. Internet sekarang ini bukan hanya menjadi kebutuhan orang tertentu saja tetapi telah menjadi kebutuhan umum bagi semua orang, termasuk mahasiswa yang membutuhkan internet untuk keperluan sehari hari maupun untuk kepentingan kuliah seperti mengerjakan tugas. Oleh karena banyaknya kebutuhan akan internet banyak perusahaan yang menawarkan jasa pemasangan internet.

PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang telah memiliki status sebagai perusahaan publik sejak bulan November 1995, yang bertugas menyediakan pelayanan jasa telekomunikasi untuk umum di dalam negeri. PT. Telekomunikasi Indonesia diharapkan pemerintah mampu menyediakan dan melayani kebutuhan sambungan telekomunikasi di seluruh wilayah Indonesia. PT. Telekomunikasi Indonesia memiliki beberapa layanan yaitu: layanan telepon, layanan internet (speedy), dan layanan untuk seluler (Telkomsel). Telkom memiliki layanan internet yang disebut Speedy yang memiliki basis teknologi akses Asymmetric Digital Subscriber Line (ADSL) dan Gigabite Passive Optical Network. Layanan ini berbeda dengan layanan internet dengankoneksi akses internet putar nomor (*dial-up connection*) yaitu teknologi informasi untuk akses Internet dengan meng

gunakan jaringan telepon tetap atau telepon bergerak seperti TelkomNet Instan, Speedy menggunakan saluran telepon yang dapat dipergunakan untuk menelpon bersamaan dengan mengakses internet.

Produk baru yang diluncurkan oleh PT.Telekomunikasi Indonesia mulai 01 Januari 2015 adalah Indihome Fiber. Indihome Fiber merupakan program triple play dari PT Telekomunikasi Indonesia yang meliputi internet on Fiber atau High Speed Internet (Internet Cepat), Phone (Telepon Rumah), dan Interactive TV (UseeTV *Cable*):

1. Internet On Fiber Layanan internet super cepat menggunakan FIBER optik dari Telkom Indonesia yang memiliki keunggulan:
 - a) Internet Cepat : Fiber optik mampu mentransfer data (*Bandwidth*) hingga ratusan Mbps (jauh lebih cepat dibandingkan kabel coax atau copper).
 - b) Internet Stabil : Kecepatan fiber optik jauh lebih stabil dibandingkan coax atau copper pada saat dilakukan sharing (akses internet secara bersamaan).
 - c) Internet Handal : Fiber optik lebih tahan dalam kondisi cuaca apapun seperti serangan petir dan gangguan 3 elektromagnet dibandingkan kabel coax atau copper. Sehingga komputer anda menjadi lebih aman.
 - d) Internet Canggih: Fiber optik merupakan teknologi penghantaran data tercanggih dan terbaru yang digunakan dalam layanan fixed broadband.
2. Interactive TV (Usee TV *Cable*) merupakan layanan Interactive TV pertama di Indonesia. Layanan TV berbayar (*Pay TV*) yang memberikan pengalaman baru, Anda tidak hanya sekadar menonton TV, tapi juga dapat memegang kendali seakan Anda sutradaranya. Selain memberikan tayangan yang berkualitas, UseeTV Cable juga memberikan berbagai macam fitur yang tidak ada di penyedia layanan kabel lainnya, seperti Pause & Rewind TV, Video on Demand, Video Recorder dan lainnya. Usee TV Cable memiliki beragam Channel pilihan. Saat ini, Channel yang ada sebanyak 99 Channel pilihan, terdiri dari 18 Channel TV Lokal dan 81 4 Channel TV Internasional. IndiHome Interactive TV, layanan TV Kabel yang seru dan lengkap.
3. Telepon rumah adalah layanan komunikasi telepon dengan keunggulan biaya nelpon lebih murah dan kualitas suara yang jernih. Paket Telepon

Rumah IndiHome menawarkan gratis nelson 1000 menit lokal atau Interlokal per bulan atau setara dengan 17 jam per-bulan yang bisa digunakan baik untuk Lokal maupun Interlokal secara leluasa tanpa batasan berapa menit yang digunakan untuk Lokal ataupun berapa menit Interlokal dengan total penggunaan 1000 menit per bulan.

Terdapat banyak upaya yang dapat dilakukan untuk mendapatkan minat beli dari konsumen diantaranya yaitu dengan mengiklankan produk, mempertahankan atau meningkatkan kualitas yang telah dipercaya oleh konsumen, serta menyesuaikan harga dengan kemampuan finansial konsumen. Daya tarik iklan menjadi salah satu faktor penting untuk memperkenalkan keunggulan produk kepada konsumen. Terlebih PT.Telkom kini yang mempunyai produk baru yaitu Indihome yang didalamnya terdapat program triple play yang berbeda dari produk sebelumnya yaitu Indihome Fiber . Iklan merupakan segala bentuk presentasi non pribadi dan promosi gagasan, barang, atau jasa oleh sponsor tertentu yang harus dibayar (Kotler & Keller,2007). Fungsi iklan dalam pemasaran adalah memperkuat dorongan kebutuhan dan keinginan konsumen terhadap suatu produk untuk mencapai pemenuhan kepuasannya.

Tabel 1.1

Daftar paket dan tarif Indihome Fiber
2017-2018

Paket	Harga per Bulan	Kecepatan
Delux- Triple Play	Rp. 460.000	10 Mbps
Premium - Triple Play	Rp. 630.000	20 Mbps
Premium - Triple Play	Rp. 820.000	30 Mbps
Premium - Triple Play	Rp. 995.000	40 Mbps
Premium - Triple Play	Rp. 1.250.000	50 Mbps
Premium - Triple Play	Rp. 1.750.000	100 Mbps
Netizen 1 – Dual Play	Rp. 285.000	10 Mbps
Netizen 1 – Dual Play	Rp. 385.000	20 Mbps
Netizen 1 – Dual Play	Rp. 545.000	30 Mbps

Netizen 1 – Dual Play	Rp. 645.000	40 Mbps
Netizen II – Dual Play	Rp. 315.000	10 Mbps
Netizen II – Dual Play	Rp. 415.000	20 Mbps
Netizen II – Dual Play	Rp. 575.000	30 Mbps
Netizen II – Dual Play	Rp. 675.000	40 Mbps
Internet	Rp. 250.000	10 Mbps
Internet	Rp. 350.000	20 Mbps
Internet	Rp. 510.000	30 Mbps
Internet	Rp. 610.000	40 Mbps
Telepon Rumah	Rp. 235.000	Bonus 300 menit nelpon lokal atau interlokal

Sumber : <https://indihome.co.id/package>

Berdasarkan tabel di atas, PT Telkom menawarkan produk-produk yang inovatif dengan berbagai macam pilihan dan harga yang kompetitif sehingga konsumen dapat dengan mudah menentukan produk indihome fiber dengan paket dan tarif yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Dalam hal ini konsumen pasti akan membeli produk dengan alasan-alasan tertentu, atau paling tidak adanya keyakinan bahwa kemampuan produk dalam memenuhi kebutuhan mempunyai nilai yang lebih besar dibandingkan biaya yang akan dikeluarkan.

Meningkatnya kebutuhan manusia dalam berkomunikasi menggunakan layanan internet dan kebutuhan jaringan internet untuk membuka wawasan serta informasi yang ada di dalam social media atau website membuat meningkatnya penggunaan layanan indihome fiber di sekitar kecamatan sumbersari khususnya di daerah kampus. Banyak rumah kost dan tempat tongkrongan mahasiswa yang menggunakan layanan internet indihome fiber sebagai fasilitas yang sangat dibutuhkan karena harga yang terjangkau, citra merek yang sudah dikenal oleh banyak orang serta kualitas produk jaringan internet yang sangat baik membuat produk ini banyak diminati oleh pelanggan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk dapat mempengaruhi keputusan pembelian produk Indihome Fiber di kecamatan Sumbersasi?
2. Apakah harga dapat mempengaruhi keputusan pembelian produk Indihome Fiber di kecamatan Sumbersari?
3. Apakah citra merek dapat mempengaruhi keputusan pembelian produk Indi home Fiber pada pelanggan kecamatan sumbersari?

1.3. Tujuan penelitian

Berdasarkan uraian masalah di atas, maka yang menjadi tujuan yang akan di capai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui informasi tentang:

1. Untuk mengetahui kualitas produk dapat mempengaruhi keputusan pembelian produk Indihome Fiber di kecamatan Sumbersari.
2. Untuk mengetahui harga yang kompetitif dapat mempengaruhi keputusan pembelian produk Indihome Fiber di kecamatan Sumbersari.
3. Untuk mengetahui citra merek dapat mempengaruhi keputusan pembelian produk Indihome Fiber di kecamatan Sumbersari.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Diharapkan juga sebagai referensi, tambahan khasanah kepustakaan dan bahan masukan bagi peneliti yang akan melakukan penelitian yang sama di masa yang akan datang.
2. Untuk memberikan masukan pada bidang ekonomi khususnya yang berkaitan tentang perilaku konsumen bagi perusahaan dan konsumen Indihome Fiber.