

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan pesatnya perkembangan ekonomi di negara ini, banyak muncul industri-industri serta perusahaan-perusahaan baru, salah satunya bidang teknologi komunikasi. Perkembangan teknologi telekomunikasi yang sangat pesat memberikan pengaruh yang sangat besar bagi perusahaan jasa telekomunikasi di Indonesia, salah satu perkembangan teknologi telekomunikasi adalah perkembangan telekomunikasi seluler. Mobilitas serta meningkatnya kebutuhan masyarakat dalam berkomunikasi dimana saja dan kapan saja menjadikan faktor pendorong munculnya teknologi berbasis seluler (Zainal, 2000).

Munculnya beberapa operator seluler menimbulkan persaingan yang semakin ketat pada industri telekomunikasi seluler, produk telekomunikasi seluler semakin bertambah dan beraneka ragam maka masyarakat mempunyai banyak pilihan dan semakin selektif dalam memilih serta memutuskan pada operator seluler mana, pada produk apa yang akan digunakan. Oleh karena itu, perusahaan operator seluler di Indonesia membuat program-program yang inovatif agar memiliki konsumen yang loyal dan tidak ditinggalkan oleh calon pelanggannya (Mulyanto, 2008).

Beberapa perusahaan penyedia operator seluler untuk sistem prabayar GSM (*General System Mobile*) seperti Indosat dengan merek dagang Mentari dan IM3, Telkomsel dengan merek dagang Simpati dan Kartu As, PT. Excelcomináo Pratama (XL), sedangkan CDMA (*Code Division Multiple Acces*) seperti Telkom

dengan merek dagang Flexi, Bakrie Telkom dengan merek dagang Esia, dan Mobile-8. Perusahaan-perusahaan tersebut berlomba-lomba untuk melakukan berbagai macam cara agar dapat memenuhi permintaan konsumen terhadap kebutuhan komunikasi terus meningkat Mahe (2008).

Kehadiran operator telekomunikasi saat ini sangat kompetitif, banyaknya produsen kartu seluler yang menghadirkan fitur-fitur baru membuat produsen Indosat menonjolkan kelebihan fitur-fitur Indosat sebagai salah satu keunggulan produknya yaitu IM3, fenomena yang terjadi pada saat ini yaitu dimana IM3 memberikan fitur online dengan tarif murah dan IM3 juga memberikan tarif telepon yang sedikit lebih murah dibandingkan operator yang lain, selain tarifnya murah IM3 juga merupakan operator seluler lokal yang pertama kali memberikan bonus sms dengan jumlah bonus yang banyak, karena IM3 memiliki inovatif tarif yang murah maka hal ini dibuktikan dengan adanya suatu lembaga yang bekerja sama dengan Indosat pada produk IM3. Lembaga tersebut yaitu sekolah SMA Panca Budi Medan, dimana sekolah Panca Budi Medan ini menggunakan produk IM3 untuk segala sesuatu yang dapat menunjang kegiatan sekolah. Selain itu juga karena loyalnya serta banyaknya siswa SMA Panca Budi menggunakan produk kartu perdana merek IM3 tersebut, maka IM3 pernah menyelenggarakan pemilihan king dan queen untuk pengguna IM3 terbaik di Panca Budi Medan (Tribun, 2012).

Persaingan bisnis yang terjadi saat ini adalah perang tarif antar provider layanan internet yang berlangsung gencar dan sengit. Perang tarif ini dikomunikasikan secara besar-besaran dan terang-terangan diberbagai media masa