

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil PT. Indosat Tbk



Gambar 1.1

Logo PT. Indosat Tbk

Sumber: www.indosat.com (diakses tanggal 1 April 2013)

PT Indosat Tbk adalah perusahaan penyedia layanan telekomunikasi dan informasi di Indonesia yang menyediakan jasa layanan selular pra-bayar dan pascabayar secara nasional. Indosat juga menyediakan jasa telekomunikasi tetap atau *fixed voice* termasuk IDD, jasa tetap nirkabel dan jasa telepon tetap.

Sebagai tambahan, bersama anak Perusahaan, PT Indosat Mega Media (IM2) dan PT Aplikanusa Lintasarta, Indosat menyediakan layanan *fixed data* atau Multimedia, Internet & Data Komunikasi seperti IPVPN, *leased line* dan layanan internet. Indosat merupakan pelopor dalam memperkenalkan layanan jaringan nirkabel yang menggunakan teknologi kecepatan 3.5G HSDPA di Indonesia.

Perusahaan berhasil melakukan *dual listing* saham pada tahun 1994 dan kini Saham Biasa Perseroan tercatat di Bursa Efek Indonesia (IDX: ISAT) dengan *American Depository Shares* juga terdaftar di Bursa Efek New York (NYSE: IIT).

1.1.2 Visi dan Misi

Visi dari PT. Indosat Tbk adalah:

“Menjadi pilihan utama pelanggan untuk seluruh kebutuhan informasi dan komunikasi.”

Misi dari PT. Indosat Tbk adalah

- Menyediakan dan mengembangkan produk, layanan, dan solusi inovatif dan bermutu tinggi yang menawarkan nilai terbaik bagi pelanggan kami.
- Meningkatkan *shareholders value* secara terus menerus.
- Mewujudkan kualitas kehidupan yang lebih baik bagi *stakeholder*.

1.1.3 Produk-produk PT. Indosat Tbk.

Hingga tahun 2014, PT. Indosat Tbk. memiliki 5 produk kategori *personal* yang hingga kini masih ada di pasar telekomunikasi Indonesia, yaitu:

1. Indosat Mentari

Indosat Mentari adalah kartu GSM Prabayar yang didesain untuk mengoptimalkan performa *smartphone*. Karena itu Indosat Mentari didesain khusus untuk berbagai sistem operasi pilihan: Android, BlackBerry®, Apple iOS, Windows Phone, modem dan juga kompatibel untuk sistem operasi lainnya. Dengan Indosat Mentari, berbagai kebutuhan komunikasi akan semakin optimal.

2. IM3

Layanan multimedia GSM Prabayar bagi generasi muda yang menawarkan paket layanan telepon, SMS dan data dengan harga sangat menarik.

3. Matrix

Layanan selular GSM pascabayar untuk pengguna profesional dan korporasi yang dilengkapi dengan kemampuan untuk menambahkan layanan tambahan lain-lain, layanan bernilai tambah dan layanan berbasis korporasi.

4. Indosat Super 3G

Layanan super cepat sampai dengan 7,2 Mbps untuk seluruh pelanggan Prabayar dan pascabayar dengan pilihan paket *Quota* atau paket *Unlimited*.

5. StarOne

Akses sambungan tetap nirkabel yang menawarkan layanan sambungan tetap, *mobile voice* dan data menggunakan teknologi CDMA 2000 1x.

1.1.4 Indosat MENTARI



Gambar 1.2

Logo Indosat MENTARI

Sumber: www.indosat.com (diakses tanggal 1 April 2013)

Indosat Mentari merupakan kartu Prabayar GSM/selular di Indonesia yang dikeluarkan oleh Indosat dan dapat digunakan di seluruh wilayah Indonesia. Indosat Mentari juga dapat dipergunakan saat penjelajahan internasional di banyak negara. Kartu Indosat Mentari merupakan kartu Prabayar pertama dengan fasilitas bebas penjelajahan nasional.

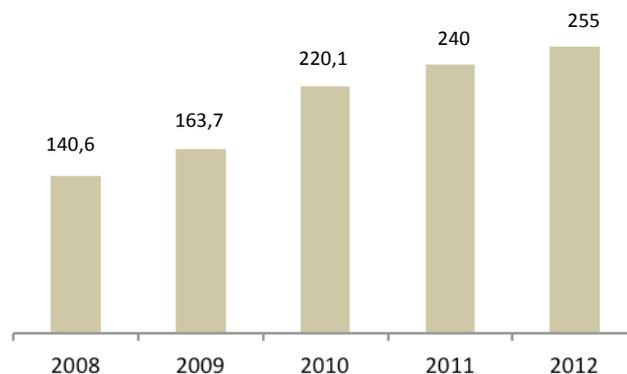
Saat ini, Indosat Mentari dikembangkan sebagai kartu Prabayar yang mampu mengoptimalkan performa *Smartphone/BlackBerry* dan didesain khusus untuk berbagai *platform* sistem operasi pilihan, diantaranya BlackBerry, Android, Apple IOS, dan Windows Phone. Indosat Mentari juga dapat digunakan untuk modem dan juga sesuai dengan sistem operasi lainnya.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi dan informasi memberikan dampak yang signifikan terhadap seluruh aspek kehidupan manusia, khususnya aspek ekonomi dan bisnis yang semakin hari semakin dinamis. Perkembangan teknologi dan informasi ini mengakibatkan tingkat persaingan bisnis di Indonesia menjadi semakin ketat. Perusahaan dituntut untuk terus berinovasi, tidak hanya inovasi produk akan tetapi pada aktivitas pemasarannya guna memperoleh perhatian pasar.

Industri telekomunikasi merupakan salah satu sektor industri penting di Indonesia. Industri telekomunikasi memiliki peran dalam kehidupan masyarakat maupun perekonomian nasional (Direktorat Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika, 2010:103). Jangkauan telepon seluler sudah mencapai seluruh propinsi di Indonesia dan sebagian besar kabupaten/kota di Indonesia.

Penyelenggara jasa telekomunikasi juga semakin banyak dengan semakin banyaknya jenis jasa telekomunikasi yang disediakan dari mulai telepon tetap, telepon bergerak, *wireless* telepon dan sebagainya. Komunikasi seluler juga hanya bukan komunikasi suara tapi juga sudah meluas kepada komunikasi data. Semakin sulit memisahkan antara kegiatan jasa telekomunikasi dengan aplikasi telekomunikasi. Pertumbuhan pengguna jasa telekomunikasi dan pelanggan telepon khususnya untuk telepon bergerak juga semakin tinggi dengan semakin banyaknya aplikasi yang melekat pada perangkat telekomunikasi. Gambar 1.3 berikut ini menyajikan perkembangan jumlah pelanggan telepon bergerak seluler periode 2008 – Kuartal I 2012 di Indonesia.



Gambar 1.3

Perkembangan Jumlah Pelanggan Telepon Bergerak Selular
Periode 2008 – Kuartal I 2012

(dalam juta nomor)

Sumber: Data yang telah diolah kembali, www.bisnis-jabar.com & Direktorat Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika, 2010

Menurut Asosiasi Telekomunikasi Seluler Indonesia (ATSI), hingga akhir 2011 jumlah pelanggan seluler mencapai 250 juta pelanggan. Sedangkan jumlah penduduk Indonesia diperkirakan baru mencapai 250 juta. Jika dihitung persentase, Indonesia memiliki penetrasi seluler 110% (www.tekno.kompas.com). Tingginya perkembangan jumlah pelanggan telepon bergerak selular di Indonesia juga didorong oleh

banyaknya jumlah operator telekomunikasi yang berada di Indonesia. Tabel 1.1 berikut ini memperlihatkan operator telekomunikasi beserta layanannya yang ada di Indonesia hingga tahun 2013.