

BAB III

GAMBARAN UMUM PRODUK

DAN

METODOLOGI PENELITIAN

III.1. GAMBARAN UMUM PRODUK

III.1.1. Company Profile

PT. TELKOM Indonesia Tbk. sebagai sebuah perusahaan telekomunikasi terkemuka di Indonesia yang menyediakan layanan baru dengan teknologi terkini yaitu CDMA (Code Division Multiple Access). CDMA adalah teknologi akses voice dan data, dimana setiap user menggunakan code tersendiri yang unik dalam mengakses kanal frekuensi yang sama dalam sebuah sistem. Pada CDMA, sinyal informasi pada transmitter dicoding dan disebar dengan bandwidth sebesar 1.25 MHz (spread spectrum), kemudian pada sisi receiver dilakukan decoding sehingga didapatkan sinyal informasi yang dibutuhkan.

PT TELKOM Indonesia Tbk. melalui Divisi Fixed Wireless akan memanfaatkan CDMA sebagai telepon fixed wireless digital yang digunakan sebagai telepon rumah (fixed phone) dan telepon bergerak (mobility). Layanan fixed wireless berbasis CDMA diberi brand "Telkom Flexi" sebagai telepon bergerak terbatas dalam satu area code, hal ini dimungkinkan karena Telkom Flexi memiliki fitur limited mobility. Telkom Flexi adalah layanan jasa telekomunikasi suara dan data berbasis akses tanpa kabel dengan teknologi CDMA yang sangat hemat karena biaya pemakaiannya mengacu pada tarif telepon rumah (PSTN TELKOM). Hemat pula

bagi yang melakukan panggilan ke Telkom Flexi, karena layaknya telepon rumah, konsumen tidak dikenakan biaya airtime. Para pakar teknologi telepon seluler sepakat bahwa kecanggihan CDMA jauh melebihi GSM yang sekarang ini banyak dipergunakan oleh operator telepon seluler di Indonesia.

Telkom Flexi merupakan produk dari Telkom yang diharapkan mampu menjawab kebutuhan konsumen. Telkom Flexi hadir dengan teknologi CDMA yang memiliki keunggulan dibanding teknologi sebelumnya. Untuk menjadi pelanggan Telkom Flexi sudah tersedia layanan Pra Bayar yang disebut Flexi Trendy dan Pasca Bayar yang disebut juga dengan Flexi Classy. Pelanggan Flexi Classy dapat menggunakan terminal yang beroperasi dengan kartu (RUIM) dan nomor yang diinjeksikan ke dalam terminal. Konsumen dengan mudah memperoleh kartu untuk menikmati layanan Telkom Flexi di plasa Telkom.

Untuk mempermudah calon pelanggan Telkom Flexi, pada saat ini sudah banyak tersedia terminal dengan merk dan tipe handset untuk berlangganan Telkom flexi dengan harga yang terjangkau. Dengan terminal yang terjangkau serta layanan Flexi Trendy dan Flexi Classy maka konsumen akan dapat berkomunikasi secara flexible dengan mobilitas tinggi dan pulsa yang hemat. Dengan tujuan meraih kepuasan konsumen, Telko Flexi mengembangkan produk dan layanan dalam memperoleh informasi dengan mudah dan cepat. Pada saat ini, tersedia layanan Short Message Service (SMS) dan Wireless Application Protocol (WAP). Anda bisa berkomunikasi hemat dan informasi dapat tersimpan dengan menggunakan

SMS, selanjutnya untuk memperoleh informasi terkini dapat mengakses WAP Telkom Flexi.

Telkom Flexi menyediakan layanan-layanan content berbasis SMS dan WAP dengan banyak kategori layanan, seperti astrologi, info, fun, games, sport news, general news, polling, quiz, religi, misteri dan lain sebagainya.

III.1.2. Produk Telkom Flexi

1. Telkom Flexi Combo

Yaitu suatu pengembangan layanan Flexi Prabayar dan atau pasca bayar yang memungkinkan pelanggan memiliki 2 sampai 3 nomor Flexi dalam 1 kartu. Nomor-nomor yang ada dalam kartu multinumber adalah nomor-nomor yang berada dalam 1 (satu) area Flexi maupun berbeda area Flexi. Layanan FLEXICOMBO terdiri dari 2 jenis pilihan kombinasi yaitu:

- Classy – Trendy
- Trendy – Trendy

FlexiCombo dibuat dengan tujuan untuk memenuhi pelanggan yang memiliki rutinitas roaming ke kota-kota tertentu atau pelanggan dengan mobilitas antar kota secara rutin.

Untuk Kartu Combo akan disediakan dalam satu starter pack khusus, karena Kartu Combo akan memiliki manual book yang berbeda dengan Classy ataupun Trendy. Tetapi starter pack tersebut berisi nomor kosong dan nomor tersebut akan diinput di Plasa Telkom atau FlexiCenter.

2. Telkom Flexi Home

Flexi Home merupakan produk terbaru dari Telkom Flexi yang menggunakan Fixed Wireless Terminal (FWT) berbasis ESN (Non Sim Card) sebagai terminal di rumah.

Cara memiliki Flexi Home :

1. Daftar ke Plasa Telkom
2. Tunggu Petugas Telkom Survey
3. Bayar & Terima Flexi Home

3. Flexi Trendy

Flexi Trendy merupakan kartu Pra Bayar Isi Ulang dari Telkom Flexi yang menawarkan kenyamanan dan kecepatan akses komunikasi. Produk ini memberikan berbagai fasilitas serta pilihan nominal pulsa sesuai yang diinginkan.

Sama halnya dengan Flexi Classy, sistem penomoran pada Flexi Classy mengacu pada sistem penomoran telepon fixed (telepon rumah). Biaya Automutasi adalah biaya tambahan yang dikenakan kepada pelanggan yang menggunakan Flexi diluar home area-nya.

III.2. METODOLOGI PENELITIAN

1. Populasi dan Sampel

➤ Populasi

Suatu satuan individu atau subyek pada suatu wilayah dan waktu dengan kualitas tertentu yang akan diteliti. Dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh konsumen yang menggunakan ponsel dengan kartu Telkom Flexi.

➤ Sampel

Bagian dari populasi yang dijadikan obyek penelitian sebagai wakil dari anggota populasi. Dalam penelitian ini yang diambil secara quota sampling dimana setiap unit atau individu yang diambil ditentukan terlebih dahulu jumlahnya untuk dipilih sebagai sampel.

Rumus sampel :

$$n = \left| \frac{z \times a}{t} \right|^2$$

n = besarnya sample yang diduga

z = confidence coefisien

a = deviasi standar

t = besarnya error yang diterima

jadi

$$n = \left| \frac{1,8 \times 0,5}{0,09} \right|^2$$

$$n = 100$$

Dengan perhitungan di atas maka penelitian ini mengambil 100 responden.

2. Studi Pustaka

Penelitian dengan metode ini dimaksudkan untuk mendapatkan konsep-konsep teoritis sebagai tanggapan, sikap, motivasi dan perilaku konsumen dalam melakukan pembelian. Hal ini agar didapatkan gambaran yang lebih jelas dalam melakukan pembahasan masalah.

3. Observasi

Adalah melakukan pengamatan dan pencatatan secara langsung terhadap onyek yang diteliti.

4. Angket

Adalah metode pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden untuk diisi. Responden ditentukan berdasar sampling.

III.2.1. METODE PENGUMPULAN DATA

1. Data Primer

Data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya diamati dan dicatat pertama kalinya. Dalam penelitian ini data primer diperoleh dengan cara kuesioner yaitu sejumlah pertanyaan secara tertulis yang akan dijawab oleh responden penelitian agar peneliti memperoleh data lapangan atau empiris untuk memecahkan masalah penelitian dan menguji hipotesa yang telah ditetapkan.

2. Data Sekunder

Data yang bukan diusahakan sendiri oleh peneliti misalnya dari majalah, internet, keterangan-keterangan dan publikasi lainnya. Pada penelitian ini data sekunder diperoleh dengan cara dokumentasi yaitu mendapat data dengan membaca naskah kearsipan yang telah tersedia.

III.2.2. METODE ANALISIS DATA

1. Analisa Kualitatif

Analisa yang didasarkan pada hasil jawaban yang diberikan responden yang menggunakan tabulasi data untuk mendukung hasil analisa kuantitatif.

2. Analisa Kuantitatif

1. Analisa Kai Kuadrat

Untuk mengetahui apakah ada perbedaan antara frekwensi hasil observasi yang diharapkan (f_h) dengan frekwensi hasil observasi (f_o) dari sample yang tercatat yang merupakan signifikan atau tidak signifikan.

$$\text{Rumus : } X^2 = \frac{\sum (f_o - f_h)^2}{f_h}$$

Dimana:

X^2 = Harga Kai Kuadrat

f_o = Frekwensi hasil observasi

f_h = Frekwensi yang diharapkan

Untuk mencari nilai f_h digunakan rumus:

$f_h =$

langkah-langkah pengujian:

1) Menentukan formula hipotesa (H_i)

H_o = Ada hubungan yang signifikan antara atribut produk dengan keputusan pembelian konsumen

H_i = Tidak ada hubungan yang signifikan antara atribut produk dengan keputusan pembelian konsumen

2) Mencari derajat kebebasan (df) dengan rumus:

$$d.f = (r-1)(c-1)$$

dimana:

r = jumlah baris

c = jumlah kolom

3) Menentukan tingkat signifikan (α) dalam penelitian ini sebesar 5% yang artinya resiko yang diambil sebesar 5% dari 100%.

4) Mencari harga X^2 tabel dengan melihat daftar table X^2 .

5) Menarik kesimpulan apakah hipotesa yang diuji ditolak atau diterima dengan kriteria:

H_o ditolak jika X^2 hitung $\geq X^2$ dalam tabel

H_0 diterima jika $X^2_{hitung} \geq X^2_{dalam\ tabel}$

2. Analisa Koefisien Kontingensi

Merupakan salah satu cara untuk mengetahui erat tidaknya hubungan antara variabel-variabel yang digolongkan ke dalam beberapa kategori.

Koefisien kontingensi dirumuskan sebagai berikut:

$$KK = \sqrt{\frac{X^2}{X^2 + n}}$$

Dimana:

KK = koefisien kontingensi

X^2 = harga kai kuadrat

n = banyaknya sampel yang digunakan

Agar harga koefisien kontingensi dapat digunakan untuk menilai kuat tidaknya hubungan antara variabel-variabel yang telah ditentukan maka harga

koefisien kontingensi (KK) perlu dibandingkan dengan harga koefisien kontingensi maksimal. Harga KK maksimal dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{m-1}{m}}$$

Dimana:

m = banyaknya kolom atau baris dalam tabek kontingensi yang minimum
(minimum antara banyaknya kolom dan baris)

Apabila KK mendekati harga KK maks maka hubungan antara variabel-variabel produk sangat erat.

