

Comparison of Consumer Interest in Telkomsel and Tri Providers Case Study in Unimed Digital Business

Mutiara Akbar Nasution¹, Anisa Fitri², Nurdina Safitri³, Novan Ananda Ramadhan⁴

^{1,2,3,4}Program Studi Bisnis Digital, Universitas Negeri Medan, Indonesia

Email: mubarton.7213250020@mhs.unimed.ac.id; anisafitri.7213250020@mhs.unimed.ac.id; syafitrinurdina.7213250019@mhs.unimed.ac.id; anandanovan703@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan minat konsumen dalam memilih provider Telkomsel dan Tri. Sebanyak 41 responden yang memiliki pengalaman menggunakan kedua provider seluler tersebut diambil sebagai sampel menggunakan metode survei online. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan uji-t untuk membandingkan rata-rata skor minat konsumen dalam empat aspek, yaitu harga, kualitas jaringan, layanan pelanggan, dan kecepatan internet. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan, minat konsumen dalam memilih Telkomsel lebih tinggi dibandingkan dengan Tri. Telkomsel dinilai lebih baik dalam beberapa aspek dibanding Tri. Penelitian ini memberikan gambaran tentang preferensi konsumen dalam memilih provider seluler. Dalam kesimpulannya, penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk dan layanan menjadi faktor penting dalam mempengaruhi minat konsumen dalam memilih provider seluler. Penelitian ini dapat menjadi acuan bagi kedua provider untuk meningkatkan kualitas layanan pelanggan, kualitas jaringan, harga yang ditawarkan, dan kecepatan internet guna memenuhi kebutuhan konsumen.

Keyword: Perilaku Konsumen; Provider Internet; Kualitas Provider

ABSTRACT

This study aims to compare consumer interest in choosing Telkomsel and Tri providers. A total of 41 respondents who have experience using both cellular providers were taken as samples using an online survey method. The data obtained were analyzed using a t-test to compare the average consumer interest scores in four aspects, namely price, network quality, customer service, and internet speed. The results of the study showed that overall, consumer interest in choosing Telkomsel was higher than Tri. Telkomsel was considered better in several aspects than Tri. This study provides an overview of consumer preferences in choosing a cellular provider. In conclusion, this study shows that product and service quality are important factors in influencing consumer interest in choosing a cellular provider. This study can be a reference for both providers to improve the quality of customer service, network quality, prices offered, and internet speed to meet consumer needs.

Keyword: Consumer Behavior; Internet Provider; Provider Quality

Corresponding Author:

Mutiara Akbar Nasution,
Universitas Negeri Medan,
Jl. William Iskandar Ps. V, Kenangan Baru, Kec. Percut Sei Tuan,
Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara 20221, Indonesia
Email: mubarton.7213250020@mhs.unimed.ac.id



1. INTRODUCTION

Telekomunikasi seluler menjadi bagian yang penting dalam kehidupan sehari-hari seiring dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan akan akses informasi yang semakin meningkat. Indonesia merupakan pasar yang besar bagi industri telekomunikasi seluler, dengan penetrasi penggunaan telepon genggam yang cukup tinggi. Dalam persaingan yang semakin ketat di antara provider seluler di Indonesia, kualitas layanan dan produk menjadi faktor penting dalam mempengaruhi minat konsumen untuk memilih dan menggunakan provider tertentu. Oleh karena itu, penelitian tentang preferensi konsumen dalam memilih provider seluler menjadi relevan untuk dilakukan.

Selain itu, dalam industri telekomunikasi seluler, kualitas jaringan merupakan faktor yang sangat penting. Kualitas jaringan dapat dilihat dari aspek kecepatan, ketersediaan, dan kapasitas jaringan. Hal ini berdampak pada kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, provider seluler perlu fokus pada kualitas jaringan dan memperhatikan faktor-faktor lain seperti harga dan layanan pelanggan untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan tetap bersaing di pasar yang semakin kompetitif (Mitra et al., 2015).

Di Indonesia, Telkomsel dan Tri merupakan dua dari beberapa provider seluler besar yang menguasai pasar. Keduanya menawarkan produk dan layanan yang berbeda dengan harga yang bersaing. Meskipun keduanya memiliki keunggulan masing-masing, belum ada penelitian yang membandingkan minat konsumen dalam memilih Telkomsel dan Tri secara khusus. Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan minat konsumen dalam memilih kedua provider seluler tersebut. Dalam penelitian ini, minat konsumen akan dianalisis dalam empat aspek, yaitu harga, kualitas jaringan, layanan pelanggan, dan kecepatan internet.

Minat konsumen adalah keinginan atau dorongan individu untuk membeli atau menggunakan produk atau jasa tertentu (Schiffman et al., 2014). Hal ini dapat dipengaruhi oleh faktor internal, seperti kebutuhan dan keinginan, serta faktor eksternal seperti pengaruh lingkungan, promosi, dan merek. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa minat konsumen dalam memilih provider seluler dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti harga, kualitas jaringan, layanan pelanggan, kecepatan internet, merek, dan promosi (Khan et al., 2020; Rizwan et al., 2021).

Faktor-faktor yang mempengaruhi minat konsumen dalam memilih provider seluler juga dapat dikaitkan dengan konsep kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah evaluasi subjektif yang dilakukan oleh pelanggan terhadap produk atau jasa yang diterima (Oliver, 2014). Sedangkan loyalitas pelanggan adalah niat pelanggan untuk tetap membeli atau menggunakan produk atau jasa dari suatu merek atau perusahaan tertentu di masa depan (Rahman & Hasan, 2019).

Penelitian tentang preferensi konsumen dalam memilih provider seluler dapat memberikan gambaran tentang faktor-faktor apa saja yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih provider seluler tertentu. Hal ini dapat membantu provider seluler untuk meningkatkan kualitas layanan dan produk mereka untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan tetap bersaing di pasar yang semakin kompetitif. Penelitian tentang preferensi konsumen dalam memilih provider seluler juga memberikan kontribusi pada literatur tentang perilaku konsumen dalam memilih produk dan layanan. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berguna bagi para praktisi dan akademisi dalam industri telekomunikasi seluler.

Meskipun Telkomsel dan Tri merupakan dua provider seluler besar di Indonesia, belum ada penelitian yang secara khusus membandingkan minat konsumen dalam memilih keduanya. Kurangnya informasi tentang preferensi konsumen dalam memilih provider seluler tertentu dapat menjadi kendala bagi provider seluler dalam meningkatkan kualitas layanan dan produk mereka untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan tetap bersaing di pasar yang semakin kompetitif.

Kurangnya pemahaman tentang faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi minat konsumen dalam memilih provider seluler tertentu. Dalam penelitian ini, faktor-faktor yang dianalisis meliputi harga, kualitas jaringan, layanan pelanggan, dan kecepatan internet. Namun, faktor-faktor lain seperti merek, promosi, atau paket penawaran mungkin juga mempengaruhi minat konsumen dalam memilih provider seluler. Oleh karena itu, pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi minat konsumen dalam memilih provider seluler dapat membantu provider seluler untuk meningkatkan kualitas layanan dan produk mereka dan tetap bersaing di pasar yang semakin kompetitif.

2. RESEARCH METHOD

Secara umum metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Elfrianto, 2022). Untuk memperoleh data yang dibutuhkan terkait dengan penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan metode Survei. Survei adalah metode penelitian yang bertujuan untuk memperoleh data dari responden melalui pengisian kuesioner atau wawancara. Dalam hal ini peneliti memanfaatkan Google Form yang berfungsi sebagai kuesioner digital yang dapat diisi oleh responden secara online.

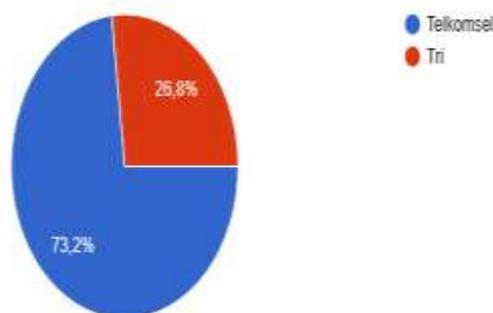
Metode survei melalui Google Form ini memiliki keunggulan dalam hal efisiensi waktu dan biaya. Peneliti tidak perlu mengeluarkan biaya untuk mencetak kuesioner dan melakukan wawancara secara langsung. Selain itu, responden juga dapat mengisi kuesioner secara fleksibel sesuai dengan waktu dan lokasi yang diinginkan, sehingga dapat meningkatkan tingkat partisipasi responden dalam penelitian.

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Arikunto, 2010). Populasi penelitian ini merupakan mahasiswa bisnis digital Universitas Negeri Medan Stambul 2021, diambil sampel sejumlah 35% yakni 41 orang.

Metode analisis data kualitatif melibatkan proses ekstraksi dan interpretasi makna dari data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, atau dokumen. Metode analisis kualitatif yang umum digunakan antara lain analisis tematik, analisis naratif, analisis grounded, dan analisis interpretatif. Teknik analisis data kualitatif dilakukan sesuai dengan pendekatan studi kasus, sehingga analisis data yang digunakan dengan cara menelaah jawaban-jawaban yang dikumpulkan yang dapat didapat dari subjek penelitian

3. RESULTS AND DISCUSSION

Penggunaan provider telekomunikasi saat ini menjadi kebutuhan yang sangat penting bagi kebanyakan orang. Telkomsel dan Tri merupakan dua provider telekomunikasi yang cukup populer di Indonesia. Dalam mini riset ini, peneliti membandingkan penggunaan Telkomsel dan Tri di lingkungan kampus Universitas Negeri Medan dengan 41 orang responden yang berasal dari Program Studi Bisnis Digital. Hasil survei menunjukkan bahwa sebanyak 73,2% responden menggunakan Telkomsel dan 26,8% lainnya menggunakan Tri.



Gambar 1. Perbandingan Pengguna Telkomsel dan Tri

Maka dapat diasumsikan bahwa minat konsumen dalam memilih Telkomsel lebih tinggi dibandingkan dengan Tri. Namun, perlu dicatat bahwa hasil tersebut tidak mewakili seluruh populasi, karena hanya didasarkan pada sampel yang diambil dalam penelitian kecil di ruang lingkup Program Studi Bisnis Digital di Universitas Negeri Medan.

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan informasi yang lebih detail tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat konsumen dalam memilih Telkomsel atau Tri. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat membantu Telkomsel dan Tri untuk meningkatkan kualitas layanan dan produk mereka, sehingga dapat memenuhi kebutuhan konsumen dengan lebih baik dan meningkatkan minat konsumen dalam memilih salah satu dari kedua operator seluler tersebut.

Pada dasarnya, ada beberapa faktor yang mempengaruhi penggunaan provider Telkomsel di lingkungan Universitas Negeri Medan, diantaranya adalah:

1. Ketersediaan jaringan
2. Kualitas layanan
3. Biaya
4. Fitur dan produk yang ditawarkan

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi dominasi Telkomsel adalah ketersediaan jaringan. Telkomsel telah memiliki jaringan yang cukup luas dan stabil di seluruh Indonesia terutama di lingkungan kampus Universitas Negeri Medan, sehingga membuat pengguna merasa lebih nyaman dan memilih menggunakan Telkomsel.

Kualitas layanan juga menjadi faktor penting yang mempengaruhi penggunaan provider ini. Telkomsel memiliki kualitas layanan yang cukup baik, baik dari segi sinyal maupun kualitas suara dalam melakukan panggilan telepon. Selain itu, Telkomsel juga memiliki program promosi yang cukup menarik, seperti paket internet murah dan promo lainnya yang membuat pengguna lebih tertarik.

Lalu biaya juga menjadi faktor penting dalam memilih sebuah provider. Telkomsel memang sedikit lebih mahal dibandingkan dengan Tri dalam hal biaya paket data internet dan pulsa, namun hal ini tidak menjadi penghalang bagi pengguna untuk tetap menggunakan Telkomsel, karena kualitas layanan yang diberikan sebanding dengan biaya yang dikeluarkan.

Yang terakhir yaitu, fitur dan produk yang ditawarkan juga menjadi pertimbangan pengguna dalam memilih sebuah provider. Telkomsel memiliki fitur dan produk yang lebih lengkap dan inovatif dibandingkan dengan Tri, seperti kartu simpati yang memberikan akses ke beberapa aplikasi populer seperti Spotify, Youtube, dan HOOQ secara gratis.

4. CONCLUSION

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor seperti ketersediaan jaringan, kualitas layanan, biaya, dan fitur dan produk yang ditawarkan menjadi pertimbangan penting bagi pengguna dalam memilih provider telekomunikasi. Dalam artikel ini, Telkomsel memiliki dominasi pengguna yang lebih tinggi dibandingkan dengan Tri. Namun, ini bukan berarti bahwa Tri tidak memiliki kelebihan dan kekurangan yang berbeda dengan Telkomsel. Pada akhirnya, keputusan untuk memilih provider telekomunikasi bergantung pada kebutuhan dan preferensi masing-masing pengguna.

Diharapkan preferensi konsumen dalam memilih provider seluler Telkomsel dan Tri ini dapat memberikan wawasan yang berharga bagi para praktisi dan akademisi dalam industri telekomunikasi seluler. Hasil dari penelitian dengan perbandingan pengguna Telkomsel dan Tri dengan hasil 73,2% menggunakan Telkomsel dan 26,8 % menggunakan Tri dapat menjadi dasar untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan analisis tentang preferensi konsumen.

Para praktisi dalam industri telekomunikasi seluler dapat menggunakan hasil dari penelitian ini untuk meningkatkan kualitas layanan dan produk mereka, sehingga dapat memenuhi kebutuhan konsumen dengan lebih baik dan meningkatkan minat konsumen dalam memilih salah satu dari kedua operator seluler tersebut. Misalnya, para praktisi dapat melakukan survei untuk mengetahui alasan utama konsumen memilih Telkomsel atau Tri, dan kemudian menggunakan hasil survei tersebut untuk mengembangkan fitur-fitur baru atau meningkatkan layanan yang ada.

Selain itu, hasil dari penelitian ini juga dapat membantu para akademisi dalam industri telekomunikasi seluler untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi konsumen dalam memilih Telkomsel atau Tri. Para akademisi dapat melakukan analisis lebih dalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat konsumen, seperti harga, kualitas layanan, fitur-fitur, dan promosi.

REFERENCES

- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asy'ari, A. R. (2018). Pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) di Indonesia. *Jurnal Kajian Ekonomi dan Keuangan*, 2(1), 1-13.
- Elfrianto, & Lesmana, G. (2022). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. umsu press.
- Khan, M. K., Iqbal, N., & Rasheed, M. I. (2020). Exploring the determinants of customer loyalty in the telecom industry of Pakistan: The moderating role of service quality. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 6(3), 82.
- Ludigdo, U. (2019). A competitive analysis of the telecommunication industry in Indonesia. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 8(12), 903-910.
- Maulana, R., & Sutopo, A. H. (2020). Analyzing factors affecting customer loyalty of Telkomsel. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 874(1), 012008.
- Mitra, A., Gupta, A., & Banerjee, S. (2015). Customer satisfaction with service quality in mobile telephony. *International Journal of Information Management*, 35(2), 133-146.
- Oliver, R. L. (2014). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. Routledge.
- Rahman, S. U., & Hasan, I. (2019). Factors influencing consumer behavior towards online shopping in Bangladesh: A study on university students. *Asian Journal of Business and Economics*, 9(3), 1-14.
- Schiffman, L. G., Kanuk, L. L., & Wisenblit, J. (2014). *Consumer behavior*. Pearson.
- Siantara, D. P., Harahap, M., & Hasibuan, A. Y. P. (2022). Consumer Satisfaction Analysis of Product Quality and Service at Afifa Holat Restaurant in Rantau Prapat City. *Economic: Journal Economic and Business*, 1(1), 20–26. <https://doi.org/10.56495/ejeb.v1i1.230>