

BAB IV GAMBARAN UMUM DAN OBJEK PENELITIAN

4.1 PT. Hutchison CP Telecommunications

PT. Hutchison CP Telecommunications adalah perusahaan penyedia jasa telekomunikasi yang berkembang pesat dan beroperasi dengan lisensi nasional 2G/GSM 1800 MHz dan 3G/WCDMA di Indonesia serta pertama kali beroperasi secara komersial di Indonesia pada tanggal 30 Maret 2007. PT. Hutchison CP Telecommunications menyediakan layanan internet bergerak yang berkualitas dan inovatif, serta layanan komunikasi telepon dan SMS yang terjangkau dengan merek “3” (baca: Tri), dan terus melakukan ekspansi cakupan layanan HSDPA hingga ke seluruh wilayah negeri untuk menghadirkan pengalaman berinternet kelas dunia bagi Indonesia.

PT. Hutchison CP Telecommunications merupakan anggota dari grup Hutchison Telecom International Limited (Hutchison Telecom) yang meliputi layanan telekomunikasi bergerak di Indonesia, Vietnam, Sri Lanka dan Thailand. Hutchison Telecom International merupakan bagian penting dari divisi telekomunikasi Hutchison Whampoa Group yang membawahi grup 3 (baca:tri) yang mengoperasikan

layanan 3G di Australia, Austria, Denmark, Hong Kong, Irlandia, Italia, Macau, Swedia dan Inggris. PT. Hutchison CP Telecommunications sebagai salah satu perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia, menawarkan berbagai layanan informasi, telekomunikasi, dan hiburan dengan jaringan bermerek 3 (Tri). Operator ini telah menjadi operator nasional nomor 4 dengan pengalaman selama 25 tahun di dunia telekomunikasi. Kualitas produk 3 di Indonesia didukung oleh teknologi jaringan bergerak GSM dan layanan 3G yang diluncurkan sejak 29 Maret 2007. Operator 3 melayani 24 provinsi dan lebih dari 3000 kecamatan di seluruh Indonesia.

Dengan komitmennya untuk menghadirkan layanan bertelepon terjangkau dengan kualitas terbaik, 3 selalu berinovasi. Hal ini dibuktikan dengan layanan SMS gratis ke semua orang sesama operator 3 (Tri) dan mendapatkan pengakuan museum rekor Indonesia MURI sebagai operator dengan tarif SMS termurah se-Indonesia, *full blackberry service* termurah dibandingkan seluruh operator, layanan isi ulang dengan kelipatan Rp.100 atau mulai dari Rp.1000, komunikasi ke luar negeri yang lebih mudah dengan 348 jaringan di 146 negara dan satu-satunya operator yang menawarkan masa aktif selamanya.

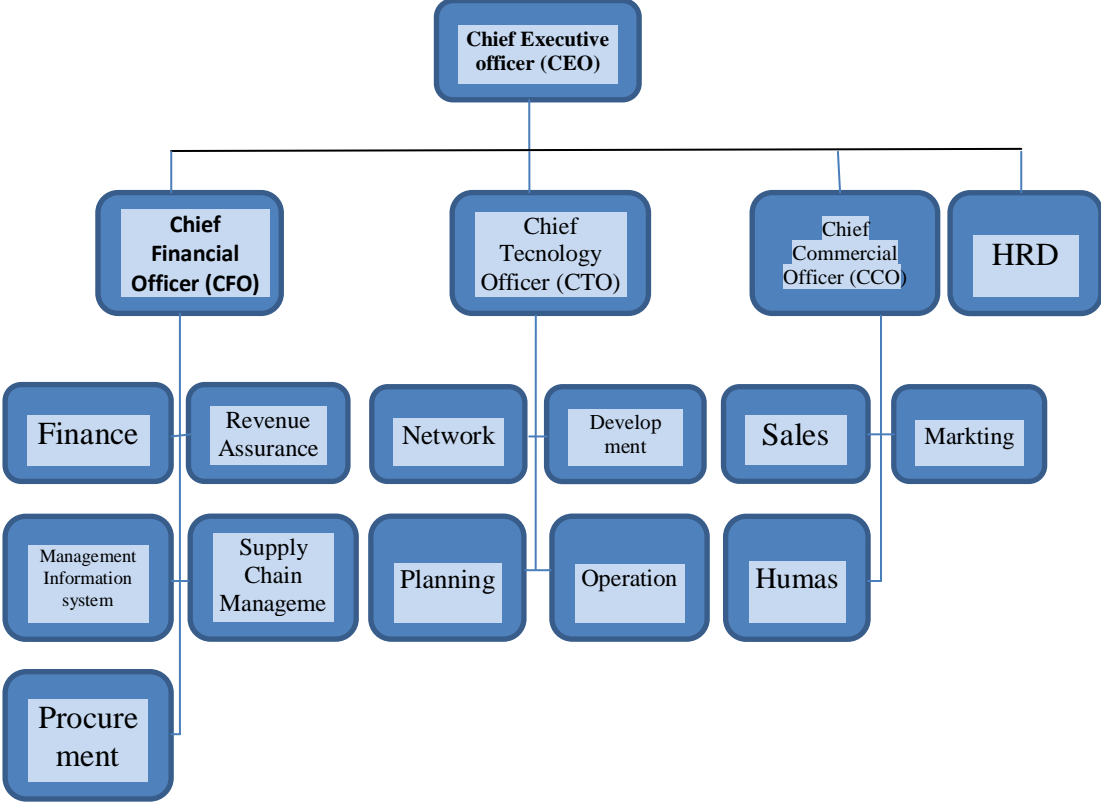
Tahun 2010 adalah tahun dimana 3 (Tri) menghadapi persaingan yang semakin ketat di industri dikarenakan kegiatan pemasaran dan promosi yang amat gencar, yang dilakukan oleh semua operator seluler. Sebagai pelopor yang selalu melakukan

terobosan dalam tarif, 3 (Tri) berhasil mempertahankan jumlah pelanggan dengan terus memberikan nilai terbaik dan tarif terjangkau, sehingga pangsa pasar yang lebih besar dalam hal pendapatan dan pelanggan dapat diraih. Peningkatan tersebut merupakan hasil dari produk dan skema tarif yang inovatif, promosi yang efektif, dan layanan berkualitas yang konsisten.

4.1.1 Visi dan Misi

Visi PT. Hutchison CP Telecommunications adalah menghadirkan layanan telekomunikasi yang inovatif, terjangkau, dan memiliki nilai penawaran terbaik. Sedangkan misi dari PT. Hutchison CP Telecommunications adalah menyediakan beragam layanan telekomunikasi bergerak berkualitas dan inovatif di bawah merek 3 (Tri). PT. Hutchison CP Telecommunications menawarkan inovasi tarif dan produk dengan pengembangan cakupan layanan yang sangat pesat guna menjadi operator dengan cakupan layanan nasional terkemuka di Indonesia.

4.1.2 Struktur Organisasi



Bagan 4.1 Struktur Organisasi PT. Hutchison CP Telecommunications

4.2 Gerai 3 (Tri) Store Bandarlampung

Gerai 3 (Tri) Store Bandarlampung merupakan kantor pemasaran resmi provider 3 (Tri) di Provinsi Lampung. Pada bulan November tahun 2007 provider 3 (Tri) hadir di Provinsi Lampung. Sistem organisasi 3 (Tri) dibagi menjadi 3 bagian diantaranya distribusi (*sales*), *marketing*, dan pelayanan (CS) yang semua pada awalnya berpusat di kantor 3 (Tri) yakni CV. Palam Mobilindo Lampung. Kemudian pada tanggal 24 Februari 2011, ketiga bagian 3 (Tri) dibagi menjadi dua dimana bagian *marketing* dan pelayanan dipusatkan di Gerai 3 (Tri) Store Bandarlampung yang beralamatkan di Jalan Kartini No. 4E Tanjung Karang, Bandarlampung dan bagian distribusi tetap menempati kantor lama. Gerai 3 (Tri) Store Bandarlampung merupakan satu unit ruko tiga lantai yang pada tahun 2014 ini sedang menjalani renovasi menjadi dua unit ruko tiga lantai. Gerai 3 (Tri) Store Bandarlampung buka setiap hari kecuali hari libur nasional dari pukul 09.00 WIB sampai dengan 19.00 WIB.



Gambar 4.1 Gerai 3 (Tri) Store Bandarlampung

4.2.1 Produk

Adapun beberapa paket internet bagi pengguna *Android* dan *Ios* yang ditawarkan oleh provider 3 (Tri) adalah sebagai berikut:

1. SP Indie+

SP Indie+ adalah kartu telepon prabayar seperti pascabayar dengan masa aktif paket internet 1 tahun dengan harga Rp. 225.000,- untuk perdana baru yang berisikan pulsa Rp.100.000,- dan kuota 6GB. Berbagai fasilitas yang ditawarkan oleh SP Indie+ adalah bebas akses untuk 11 situs populer yaitu *Facebook*, *Google*, *Detik.com*, *Kaskus*, *Klik BCA*, *Kompas*, *Toko Bagus*, *Viva News*, *Okezone*, *Ebuddy*, *Twitter*, gratis BBM selama 1 tahun untuk pengguna android, memiliki fitur “kantong kredit” yang merupakan pinjaman pulsa yang dapat dicairkan menjadi kuota hingga 15GB, serta fitur M-Banking, dll.



Gambar 4.2 SP Indie+

2. *Always On* (AoN)

Always On adalah kartu telepon berjenis prabayar yang memiliki masa aktif beragam dari 1 bulan, 6 bulan dan 1 tahun dengan untuk perdana baru. *Always On* memberikan kebebasan nyata dalam berinternet dengan memberikan bebas akses aplikasi dan situs populer, *full speed* walaupun tanpa kuota atau pulsa, selama masa berlangganan paket data tetap aktif. Kemudian bonus kuota 50 MB setiap bulannya dan selalu terakumulasi sehingga tidak pernah hangus. Harga perdana *Always On* beragam menurut masa berlaku paket dan harga sudah termasuk PPN.

Tabel 4.1. Tarif *Always On*

Masa Pakai (bulan)	12	6	1
Harga (Rupiah)	50.000	35.000	10.000
Total Bonus Kuota (50MB/Bulan)	600 MB	300 MB	50 MB

Fasilitas lain yang ditawarkan oleh *Always On* adalah bebas akses untuk 11 situs populer diantaranya, *Facebook, Google, Detik.com, Kaskus, Klik BCA, Kompas, OLX, Viva News, Okezone, Ebuddy, Twitter* dan fitur *M-Banking* serta gratis BBM 1 tahun untuk pengguna *Blackberry 10, Android* dan *iPhone*. Aplikasi dan situs populer tersebut akan selalu bisa diakses tanpa pengurangan kecepatan walaupun kuota layanan data sudah habis. Jika pengguna masih memiliki sejumlah kuota dan membuka 11 situs populer yang tercantum diatas, secara otomatis kuota tidak akan terkonsumsi. Masa pemakaian kuota akan selalu mengikuti masa pakai *Always On*

sehingga apabila pelanggan membeli Always On 1 tahun, maka kuota apapun yang pelanggan beli selanjutnya akan mendapatkan masa pakai hingga 1 tahun. Selain bonus kuota yang dapat terakumulasi, masa pakai (validasi) *Always On* juga terakumulasi secara otomatis. Jika pelanggan membeli paket *Always On* dengan masa aktif 6 bulan, kemudian melakukan isi ulang paket *Always On* dengan masa aktif 6 bulan maka validasi akan bertambah 6 bulan dari akhir periode sebelumnya.



Gambar 4.3 Always On

3. Jagoan Internet (Janet)

Jagoan Internet adalah kartu telepon berjenis Prabayar yang memiliki masa aktif mengikuti masa aktif kartu dengan harga Rp. 3000,- dengan fitur M-Banking.

Jagoan Internet++ Hanya Rp 5 Ribu.
Internetan gak ada matinya.

- Bebas akses 11 situs populer termasuk [f](#), [t](#) dan aplikasi Facebook Messenger.
- Masa aktif internet nambah terus.
- Pulsa Rp 3 ribu.

Gambar 4.4 Jagoan Internet

4. Reguler

Paket Reguler adalah kartu telepon berjenis prabayar dengan harga Rp.50.000,- berisikan pulsa Rp.50.000,- dengan fitur M-Banking. Kartu reguler tidak memiliki fasilitas tertentu seperti yang lain.



Gambar 4.5 Reguler

4.2.2 Logo 3 (Tri)



Gambar 4.6 Logo 3 (Tri)