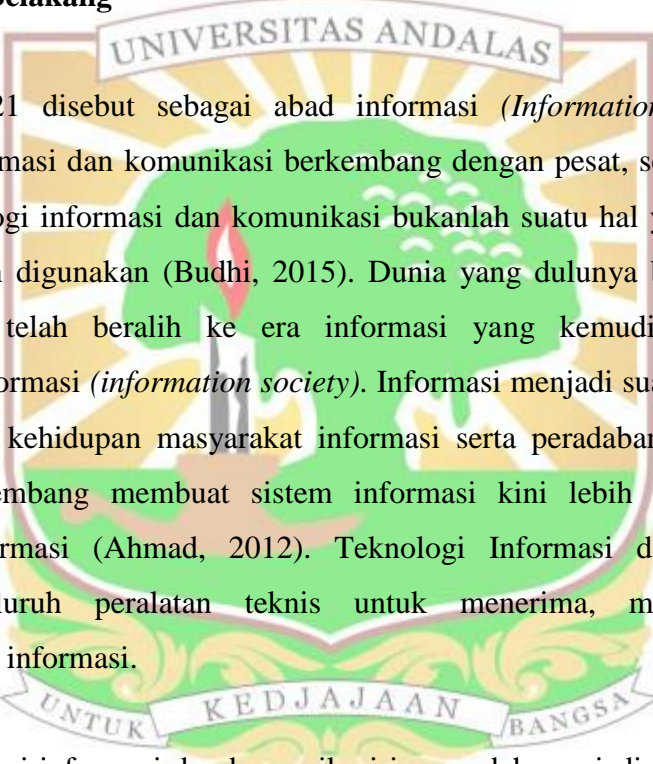


BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, dan sistematika penelitian.

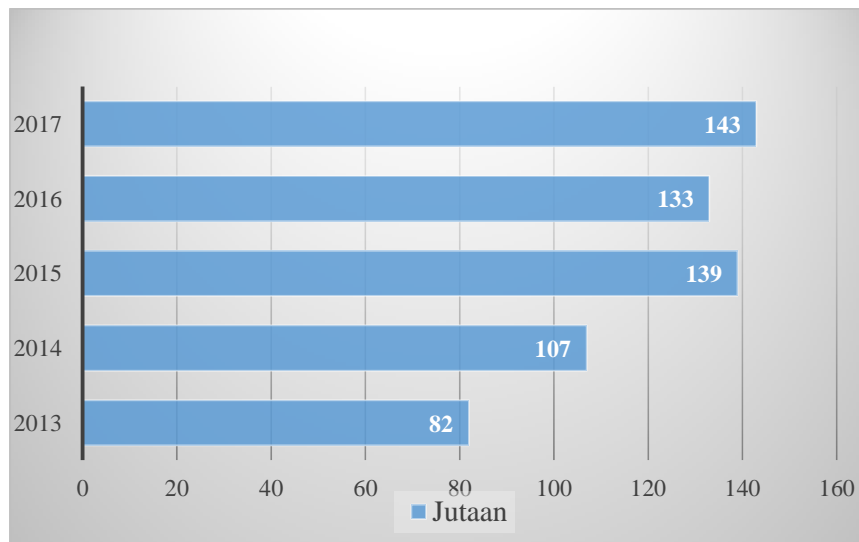
1.1 Latar Belakang



Abad 21 disebut sebagai abad informasi (*Information Age*) dimana teknologi informasi dan komunikasi berkembang dengan pesat, serta menjadi era dimana teknologi informasi dan komunikasi bukanlah suatu hal yang sulit untuk didapatkan dan digunakan (Budhi, 2015). Dunia yang dulunya berada pada era industrialisasi telah beralih ke era informasi yang kemudian membentuk masyarakat informasi (*information society*). Informasi menjadi suatu elemen yang penting dalam kehidupan masyarakat informasi serta peradaban manusia yang semakin berkembang membuat sistem informasi kini lebih dikenal dengan teknologi informasi (Ahmad, 2012). Teknologi Informasi dan Komunikasi mencakup seluruh peralatan teknis untuk menerima, memproses, dan menyampaikan informasi.

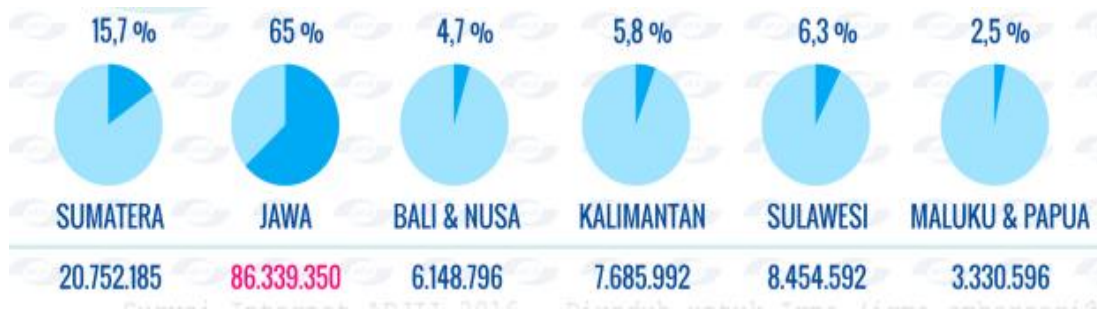
Teknologi informasi dan komunikasi juga sudah menjadi gaya hidup bagi masyarakat bukan hanya di Indonesia namun juga di negara-negara maju dan berkembang lain (Darimi, 2017). Gaya hidup masyarakat saat ini dapat dilihat dari sebagian besar aspek kehidupan masyarakat seperti berkomunikasi tidak lagi terkendala oleh jarak, mencari informasi apapun yang diinginkan dapat diakses melalui internet dan berdagang yang bisa dilakukan secara *online* melalui internet. Kuatnya era globalisasi seperti saat ini menjadikan komputer dan internet dengan sifatnya yang dinamis menjadi suatu fasilitas yang mendominasi berbagai aktivitas dalam kehidupan manusia (Patmanthara, 2012). Tahun 2012 ada tiga *trend* dalam industri telekomunikasi nasional yaitu berkembangnya teknologi

smartphone, bertambahnya angka pengguna jejaring sosial serta tumbuhnya infrastruktur internet (Anggoro, 2015). **Gambar 1.1** menunjukkan pengguna internet di Indonesia mulai dari tahun 2013 hingga tahun 2017 yang mengalami peningkatan setiap tahunnya.



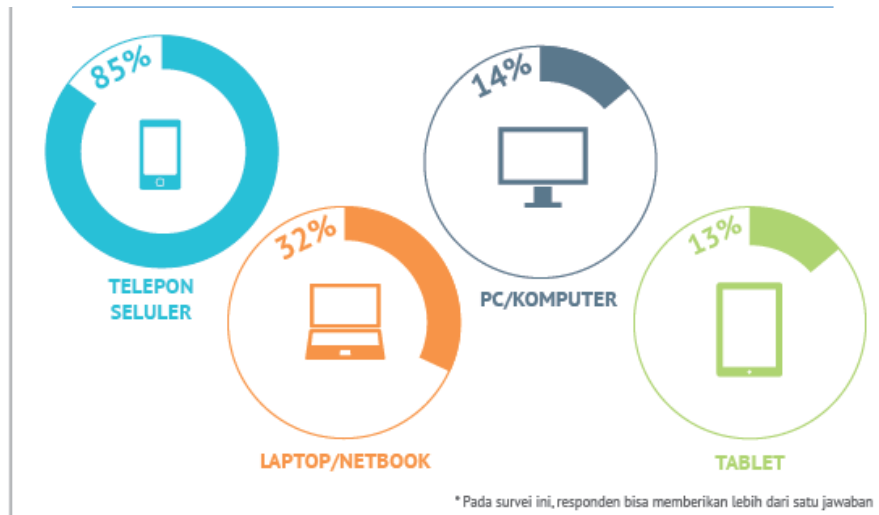
Gambar 1.1 Data Pengguna Internet di Indonesia dari tahun 2013-2017
(Sumber: Survei APJII, 2013-2017)

Indonesia menjadi salah satu negara dengan masyarakatnya aktif dalam mengakses internet dari total 262 juta jiwa penduduk Indonesia sebanyak 143,26 juta diperkirakan telah menggunakan internet (Kementerian Kominfo, 2017). Analisis senior *eMarket* Monica Peart mengatakan negara berkembang seperti Indonesia dan India masih akan mengalami perkembangan dalam pertumbuhan jumlah pengguna internet setiap tahunnya. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) mengatakan jumlah pengguna internet di Indonesia diakhir tahun 2016 mencapai 132,7 juta, **Gambar 1.2** memperlihatkan masyarakat dalam mengakses internet di wilayah Indonesia yaitu sebesar 65% terdapat di pulau Jawa. *Survey* yang dilakukan oleh APJII terhadap pengguna internet pada 42 kota di Indonesia pengguna terbanyak internet adalah di wilayah Indonesia bagian barat sebanyak 80,7%.



Gambar 1.2 Data pengguna internet di Indonesia
(Sumber: APJII, 2016)

Handphone menjadi salah satu produk dari berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi. *Handphone* yang dulunya hanya berfungsi sebagai alat komunikasi yang hanya bisa digunakan untuk telepon dan mengirim pesan singkat kini telah semakin berkembang menjadi *smartphone* seiring dengan perkembangan dan kemajuan teknologi. *Smartphone* bisa dikatakan sebagai telepon yang mempunyai kemampuan seperti komputer, mempunyai layar besar yang dapat memuat beberapa aplikasi di dalamnya (Resti, 2015). Hasil *survey* yang ditunjukkan oleh **Gambar 1.3** menunjukkan 85% dari pengguna internet tersebut mengakses internet melalui *mobile phone*, kondisi ini menyebabkan meningkatnya pengguna *smartphone* di Indonesia. *Smartphone* yang ditawarkan di pasaran kini telah dilengkapi dengan berbagai fitur canggih seperti kamera, *music player*, internet dengan jaringan 3G/4G yang membuat akses internet menjadi lebih cepat saat digunakan. Banyaknya fitur-fitur canggih yang ditawarkan oleh *smartphone* saat ini membuat banyak masyarakat yang lebih memilih menggunakannya sebagai alat yang tidak hanya untuk komunikasi namun juga bisa digunakan dalam memenuhi informasi yang dibutuhkan secara cepat (APJII,2015).



Gambar 1.3 Perangkat yang digunakan dalam akses internet
(Sumber: APJII, 2015)

Semakin meningkatnya pengguna *smartphone* menggambarkan bahwa pengguna semakin aktif dalam membangun jejaring sosial, selain menggunakan *smartphone*, tablet, laptop, *notebook* dan komputer juga menjadi salah satu alat elektronik yang digunakan untuk mengakses internet. Meningkatnya aktivitas pengguna *smartphone* dalam membangun jejaring sosial memberikan peluang bagi setiap *provider* untuk menawarkan berbagai macam layanan internet unggulan. Banyak *provider* yang menawarkan berbagai kemudahan akses internet dengan kecepatan tinggi membuat konsumen yang menggunakannya harus jeli dalam memilih layanan internet yang dibutuhkan. Penawaran yang dilakukan oleh berbagai *provider* ini membuat konsumen sulit dalam menentukan pilihan yang tepat dan sesuai dengan kriteria yang diinginkan (APJII,2015).

Provider yang ada di Indonesia bermacam-macam ada Telkomsel (AS, Simpati dan Kartu Halo), Indosat (Mentari, Matrix, IM3), XL, Tri, Axis. **Tabel 1.1** menunjukkan data *simcard* yang banyak digunakan menurut *survei top brand* pada tahun 2017. Banyak *provider* lainnya yang dulu pernah beredar namun saat ini jarang digunakan seperti Starone, Fren, Hepi, Flexi, Esia, Smart,dan Ceria. Jumlah operator telekomunikasi di Indonesia dinilai sudah terlampau banyak sehingga tidak semua operator mendapatkan jatah frekuensi yang ideal yang berakibat pada masyarakat pengguna yang tidak terlayani dengan baik. Persaingan

yang ketat dalam merebut pelanggan dengan berbagai layanan unggulan yang dapat mempermudah masyarakat dalam membangun jejaring sosial membuat para *provider* harus meningkatkan kualitas produknya, baik dari sisi jaringan, kecepatan, promo hingga tarif yang paling sesuai (Kementrian Kominfo, 2015)

Tabel 1.1 Data *simcard* yang banyak digunakan di Indonesia

Provider	Pengguna
Simpati	34.60%
IM3	13.60%
XL	13.40%
Tri	11.40%
Kartu As	8.60%
Axis	5.60%
DLL	12.80%

(Sumber: Top Brand, 2017)

Berdasarkan data pengguna *simcard* menurut *Top Brand* 2017, maka penelitian kali ini akan membantu konsumen dalam hal pemilihan prioritas *provider* yaitu Telkomsel (Simpati dan Kartu As), Indosat (IM3), XL, Tri dan Axis dalam hal layanan internet yang tepat dan sesuai berdasarkan kriteria yang dimiliki setiap *provider*. Metode BWM (*Best-Worst Method*) digunakan untuk menentukan pengurutan prioritas Kriteria, sedangkan untuk pengurutan prioritas alternatif menggunakan metode *Technique for Order of Preference by Similarity to Ideal Solution* TOPSIS.

1.2 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian kali ini adalah:

1. Pengujian indikator atau kriteria terhadap sampel untuk menghasilkan bobot yang akan digunakan untuk menentukan alternatif
2. Menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan internet masing-masing *provider*.
3. Mengurutkan kriteria dan alternatif berdasarkan hasil perhitungan bobot berdasarkan penilaian responden.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah “Bagaimana menentukan *Provider* yang tepat dan sesuai keinginan konsumen dalam hal layanan internet dengan menggunakan metode BWM dan TOPSIS?”

1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian menjadi terarah dan sesuai dengan tujuan yang diinginkan, maka perlu ditetapkan batasan masalah yaitu:

1. Responden yang dijadikan objek penelitian merupakan pengguna jasa *provider* untuk layanan internet yang ada di kota Padang.
2. *Provider* yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah Telkomsel (Simpati dan Kartu As), Indosat (IM3), XL, Tri dan Axis



1.5 Sitematika Penulisan

Penulisan laporan penelitian ini disusun berdasarkan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi mengenai penjelasan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi mengenai teori-teori dasar yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas, dan mendukung dalam pemecahan masalah serta analisis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai langkah-langkah atau tahapan penelitian yang akan dilakukan mulai dari awal sampai akhir proses yang digambarkan secara sistematis.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisikan tentang pengumpulan dan pengolahan data. Pengolahan data dalam penelitian ini yaitu perancangan kuesioner kriteria, uji validitas dan reliabilitas kuesioner kriteria oleh masing-masing *provider*, perancangan kuesioner penentuan bobot pada responden, perhitungan menggunakan metode BWM dan TOPSIS, dan penentuan pengurutan prioritas pemilihan *provider*.

BAB V ANALISIS

Bab ini berisikan tentang analisis pengurutan prioritas pemilihan *provider* dalam hal layanan internet yang sesuai dengan kriteria yang dimiliki setiap *provider*.

BAB VI PENUTUP

Bab ini berisikan tentang kesimpulan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya.