

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Saat ISP (*Internet Service Provider*) yang dalam istilah Indonesia adalah Penyedia Jasa Internet, yakni suatu lembaga atau perusahaan yang menghubungkan komputer pengguna dengan internet. Kebanyakan operator telekomunikasi adalah ISP. Perkembangan teknologi informasi yang semakin hari semakin meningkat, membuat aspek yang cukup besar dalam seluruh aspek kehidupan dan membawa manusia kedalam era globalisasi, dimana pada era ini manusia memerlukan informasi yang terbaru (*up to date*) dengan cepat, praktis, efisien.

Pada umumnya internet merupakan salah satu teknologi yang sangat pesat perkembangannya dan sudah merupakan simbol dari cara berkomunikasi secara bebas, tanpa dibatasi ruang, jarak dan waktu. Dengan ditunjang oleh kelebihan yang dimiliki oleh internet, diantaranya bisa koneksi yang relatif terjangkau dan ketersediaan informasi yang tidak terbatas, internet kini menjadi alternatif utama untuk memenuhi segala kebutuhan terutama kebutuhan akan informasi dan pendidikan yang akan memberi nilai positif untuk semua aktifitas.

Namun demikian sudah banyak layanan internet yang bisa digunakan untuk membantu memudahkan pengguna dalam mengakses internet. Banyak kemudahan dan kelebihan yang mereka tawarkan. Layanan internet itu sendiri adalah hubungan antar berbagai jenis komputer dan jaringan didunia yang berbeda sistem operasi maupun aplikasinya dimana hubungan tersebut memanfaatkan kemajuan media komunikasi (telepon dan satelit) yang menggunakan protokol standar dalam berkomunikasi yaitu protokol TCP/IP yang berisikan informasi.

Dengan adanya layanan internet memudahkan pengguna untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan terutama bagi mahasiswa dalam menyelesaikan tugas kuliah mereka. Selain informasi, ada manfaat lain yang bisa didapat dengan adanya layanan internet, yaitu pengguna bisa berkomunikasi jarak jauh dengan pengguna yang lain.

Internet memiliki akses tanpa batas. Untuk itu diperlukanlah yang namanya paket internet. Paket internet yaitu sebuah layanan yang disediakan operator telekomunikasi (data) dimana konsumen diharuskan untuk membayar sejumlah nominal rupiah sebagai pemakaian internet (data).

Sekarang ini sudah banyak paket internet yang disediakan oleh perusahaan telekomunikasi terutama di Pangkalpinang, diantaranya ada XL (Internet HotRot 3G+), Telkomsel (Telkomsel Flash), Indosat IM3 (Indosat Super 3G+), Three (Kuota ++), dan adanya Smartfren (Connex EVDO). Diantara kelima pilihan tersebut tentunya memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing serta pilihan tersendiri.

Tersedianya paket internet tentunya memiliki manfaat bagi pengguna internet khususnya bagi loket agency pospay PT.Pos Indonesia. Manfaat tersebut dapat berupa memperoleh kebebasan pengguna dalam mengakses internet dan aplikasi pospay dimanapun dan kapanpun serta biaya yang terjangkau tentunya.

Untuk menentukan pilihan, setiap orang tentunya memiliki kriteria. Hal yang sama tentunya juga dilakukan dalam menentukan paket internet. Untuk itu kita harus mengetahui apa saja yang menjadi pilihan atau kriteria yang tepat dalam memilih paket internet sehingga memudahkan kita mengakses internet.

Disini penulis akan membantu pengguna khususnya loket agency pospay untuk memberikan kemudahan serta alternatif dalam menentukan pilihan yang tepat dalam memilih paket internet. Diawali dengan munculnya *Internet Service Provider* yang menyediakan akses ke Internet dengan bandwidth berkisar antara 14.4 kbps hingga 28.8 kbps. Hingga akhir tahun 1999 daftar ISP di Indonesia baik yang sudah beroperasi maupun belum beroperasi sekitar 55 ISP, tapi saat ini di tahun 2001 ini jumlah ISP secara keseluruhan yang tercatat di Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) sudah menginjak angka 155 ISP. Bisnis ISP memiliki prospek yang bagus. Saat ini semua bisnis yang berbasis Internet tidak akan berkembang apabila infrastruktur dan koneksi ke Internet tidak dibangun terlebih dahulu.

Berkembang pesatnya *provider*, menyebabkan urusan pemilihan *provider* yang tepat menjadi satu masalah tersendiri. Pada pemilihan *provider* untuk

mendukung pengembangan jaringan internet, masyarakat mendukung penggunaan *provider*. Dalam pengambilan keputusan umumnya akan dijumpai persoalan menemukan bobot dari setiap setiap aktifitas menurut tingkat kepentingannya. Tingkat kepentingan ini dinyatakan dengan beberapa kriteria yang dapat dipenuhi oleh aktifitas menurut tingkat yang berbeda-beda. Pembobotan aktifitas berdasarkan tingkat kepentingan ini merupakan proses pengambilan keputusan dengan kriteria majemuk, yang merupakan pengukuran dan penyusunan struktur hirarki aktifitas-aktifitas tersebut. Disamping itu didalam persoalan pengambilan keputusan bagi masalah yang kompleks akan dijumpai banyak aspek dan kriteria. Suatu metoda yang dapat digunakan untuk menyelesaikan permasalahan seperti ini adalah *Analytical Hierarchy Process* (AHP).

Ada beberapa *provider* jaringan yang dapat dijadikan pilihan untuk penggunaan internet di Pangkalpinang, yaitu : XL, Telkomsel, IM3, Three dan Smartfren. Kelima alternatif jaringan internet tersebut masing – masing mempunyai kekuatan dan kelemahannya. Agar pengembangan jaringan internet maka proses pemilihan *provider* yang tepat menjadi penting. Oleh karena itu penulis menggunakan AHP untuk mendukung pengambilan keputusan dalam pemilihan *internet service provider* mana yang terbaik di Pangkalpinang.

Berdasarkan pertimbangan tersebut, penulis membuat judul skripsi ini **“Penerapan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) sebagai pendukung keputusan dalam menentukan *Internet Service Provider* terbaik di Pangkalpinang”**

## **1.2. Masalah Penelitian**

### **1.2.1. Identifikasi Masalah**

Pada awalnya jumlah pengguna internet bertambah didorong oleh kemudahan telekomunikasi. Kemudian para pengguna sadar bahwa mereka tidak mungkin meninggalkan gaya hidup internet, karena sudah menjadi bagian dari komunitas virtual yang sesuai minatnya. Artinya jumlah pengguna internet tidak

akan berkurang, melainkan akan terus bertambah. Hal ini yang membuat perusahaan jasa internet harus memanfaatkan teknologi informasi yang semakin berkembang pesat untuk meningkatkan kemampuannya dalam menghadapi persaingan dan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan. Penting sekali bagi perusahaan ISP untuk memperhatikan keinginan pelanggannya.

Perusahaan yang dapat memenuhi keinginan pelanggan akan lebih berkembang dari pada yang tidak memperhatikan keinginan pelanggannya. Hal ini membuat pentingnya *Customer Service* dalam suatu perusahaan. Suatu hal yang harus dilakukan oleh *Customer Service* adalah pencarian data mengenai keinginan pelanggan yang disimpan di dalam *database*, produk yang di sesuaikan dengan keinginan pelanggan dan dapat menjawab semua pertanyaan yang diajukan pelanggan. Dengan adanya deregulasi jasa telekomunikasi, saat ini konsumen mempunyai banyak pilihan untuk memilih suatu penyedia jasa ISP.

Pada bidang bisnis *Internet Service Provider (ISP)* dimana tingkat dan dinamika persaingan antar *Internet Service Provider (ISP)* mulai tinggi. Setiap *Internet Service Provider (ISP)* berusaha menjadi yang terbaik dan menjangkau pelanggan sebanyak – banyaknya dengan memberikan pelayanan yang memuaskan serta kemudahan bagi para pelanggan.

### **1.2.2. Pembatasan Masalah**

Pembatasan masalah dalam skripsi ini sebagai berikut:

1. Faktor – faktor apa saja yang jadi pertimbangan dalam memilih *Internet service provider* ?
2. Manakah *internet service provider* yang paling handal diantara XL, Telkomsel, IM3, Three dan Smartfren?
3. Metode pengambilan data diperoleh dengan menggunakan kuesioner.
4. Menggunakan AHP dalam memilih *internet service provider* untuk aplikasi agency pospay.

### **1.2.3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka dirumuskan permasalahan yang nantinya akan diuraikan solusinya hanya dua poin saja dari empat poin yang ada dalam pembatasan masalah, yaitu :

- a) Faktor – faktor apa saja yang jadi pertimbangan dalam memilih *Internet service provider* ?
- b) Manakah *internet service provider* yang paling handal diantara XL, Telkomsel, IM3, Three dan Smartfren ?

### **1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1. Tujuan Penelitian**

- a) Melakukan kajian strategis dan evaluasi untuk memilih *internet service provider* untuk aplikasi pospay yang sesuai dengan kebutuhan loket agency.
- b) Mengetahui tingkat kehandalan jaringan tersebut yang sesuai dengan kriteria dan sub kriteria dengan teknik pendekatan berdasarkan AHP (*Analytical Hierarchy Process*).

#### **1.3.2. Manfaat Penelitian**

Penulis berharap penulisan skripsi ini dapat menyumbangkan manfaat untuk berbagai kalangan, baik di lingkungan akademika STMIK ATMA LUHUR sendiri, ataupun masyarakat luas pengguna ilmu pengetahuan. Berikut beberapa manfaat penulisan skripsi ini :

- a) Setelah mengetahui kriteria – kriteria pemilihan *internet service provider* untuk aplikasi loket agency pospay, maka akan menunjang pengambilan keputusan memilih *provider* dan paket internet yang tepat.
- b) Bagi institusi, penelitian ini dapat digunakan untuk penelitian lanjut dalam penerapan aplikasi agency pospay sesuai dengan hasil pemilihan *internet service provider* dengan AHP.

- c) Bagi penulis, penelitian ini merupakan sarana mengembangkan keilmuan, khususnya keilmuan dalam bidang metodologi penelitian.

#### **1.4. Tata Urut Penulisan**

Sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari 5 (lima) bab, dimana tiap bab terdiri dari beberapa sub bab sebagai berikut :

##### **Bab I : PENDAHULUAN**

Bab ini mencakup beberapa sub bab, yaitu : Latar Belakang, Masalah Penelitian, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Tata Urut Penulisan.

##### **Bab II : LANDASAN PEMIKIRAN**

Bab dua berisi tentang penjelasan teori-teori yang menjadi landasan suatu permasalahan.

##### **Bab III : DESAIN PENELITIAN**

Bab ini mencakup beberapa sub bab, yaitu : Jenis Penelitian, Metode Pemilihan Sampel, Metode Pengumpulan Data, dan Langkah Penelitian

##### **Bab IV : ANALISIS, INTERPRETASI, DAN IMPLIKASI PENELITIAN**

Bab ini mencakup hasil penelitian, pembahasan penelitian, landasan prioritas dan analisis alternatif dan landasan analisis alternatif global untuk menentukan prioritas *internet service provider* untuk aplikasi agency pospay berbasis serta implikasi penelitian.

##### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang sebaiknya dilakukan untuk penelitian berikutnya.

##### **DAFTAR PUSTAKA**

##### **LAMPIRAN**