

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Saat ini perkembangan dunia industri tumbuh dengan pesat sehingga persaingan antara perusahaan dapat dipastikan berlangsung ketat. Dalam industri jasa setiap perusahaan bersaing untuk meningkatkan kualitas dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Sehingga diperlukan adanya peningkatan kualitas dan pelayanan terhadap pelanggan secara tepat agar pelanggan mendapatkan kepuasan pelayanan sehingga perusahaan akan tetap mampu bertahan dan tetap mampu bersaing dengan kompetitornya. Hal ini juga terjadi dalam industri jasa pelayanan internet yang terkadang mengalami beberapa permasalahan begitu kompleks terutama untuk memenuhi kebutuhan yang terus berkembang dan memenuhi kepuasan pelanggannya.

PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi. PT Telkom Indonesia mempunyai berbagai macam produk untuk memanjakan masyarakat Indonesia untuk berkomunikasi yaitu *IndiHome*, Telepon tetap, Flexi, TelkomNet Instan, TelkomNet Astinet, *Speedy*, TELKOMLink DINAccess, TELKOMNet VPN IP, TELKOMNet *Whole Sale (VPN Dial)*, TELKOM ISDN, *e-Health*, *IndiBizz*, *WIFI.id* dan *IndiHome*. Produk yang menjadi unggulan PT.Telkom ini sendiri merupakan produk baru yang mulai diluncurkan pada awal tahun 2015 sebagai pengganti dari *Speedy*, karena seperti yang sudah kita ketahui, manajemen Telkom telah menghapus *Brand Speedy* dan menggantinya dengan brand baru yaitu *IndiHome* yang tentunya dengan produk barunya ini PT. Telkom akan memberikan fasilitas serta kenyamanan dan kepuasan pelanggan yang lebih terjamin.[1]

Indonesia Digital Home atau *IndiHome* merupakan salah satu produk layanan dari PT. Telekomunikasi Indonesia berupa paket layanan komunikasi dan data seperti telepon rumah (*voice*), internet (*internet on Fiber* atau *High Speed Internet*), dan layanan televisi Interaktif (*Usee TV Cable, IP TV*) karena penawaran inilah Telkom memberi label *IndiHome* sebagai tiga layanan dalam satu paket (3-in-1) karena selain internet, pelanggan juga mendapatkan tayangan TV berbayar dan saluran telepon. Selain produk *IndiHome* PT. TELEKOMUNIKASI juga mempunyai dua *provider WIFI* lainnya yang sangat diminati masyarakat yaitu *Indibiz* dan *WIFI.id*.

Pada kali ini saya tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pemilihan *provider WIFI* terbaik yang tersedia di PT. Telekomunikasi Indonesia. Metode yang akan saya gunakan yaitu *Metode Analytical Hierarchy Process* dengan mempertimbangkan beberapa kriteria yang sangat penting terhadap pemilihan *Provider WIFI*.

Beberapa penelitian telah dilakukan untuk menganalisa kepuasan pelanggan. Diantaranya, Penelitian mengenai tingkat kepuasan pengguna bus Trans Lampung Rute Rajabasa-Panjang dengan menggunakan metode AHP. Berdasarkan penelitian ini mendapatkan hasil sub kriteria sistem operasi memiliki nilai gabungan akhir sebesar 0,413 dan paling berpengaruh menurut responden dalam hal prioritas pertimbangan kepuasan konsumen dibandingkan dengan sub kriteria kendaraan yang memiliki bobot nilai gabungan akhir sebesar 0,379 dan sub kriteria operator/kru sebesar 0,208.[2]

Berdasarkan referensi dan hasil studi penelitian yang telah dilakukan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Penerapan Metode AHP Untuk Menentukan *Provider WIFI* Terbaik Yang Tersedia Di PT. Telekomunikasi Indonesia**”

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka identifikasi masalah adalah sebagai berikut :

1. Belum adanya sistem pendukung keputusan yang menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* untuk menentukan *provider* terbaik yang tersedia di PT. Telekomunikasi.

## 1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian yang dilakukan tidak melewati batasan tujuan yang ada, maka diberi batasan masalah sebagai berikut:

1. *Provider* yang digunakan yaitu *provider WIFI* yang ada di PT. Telekomunikasi.
2. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode *Analytical Hierarchy Process*.
3. Kriteria yang digunakan untuk melakukan analisis tingkat kepuasan pelanggan pada penelitian ini adalah harga, kecepatan, cakupan area, dan fasilitas.
4. Penelitian ini menghasilkan rekomendasi *provider* terbaik yang ada di PT. Telekomunikasi Indonesia.

## 1.4 Rumusan Masalah

Rumusan Masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana mengetahui *provider WIFI* terbaik yang tersedia di PT. Telekomunikasi Indonesia.

## 1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menentukan kriteria yang menjadi dasar dalam penentuan *provider* terbaik.
2. Mengimplementasi metode AHP yang dapat diakses oleh admin dan user agar membantu dan mempermudah perhitungan dalam menentukan *provider* terbaik yang tersedia di PT. Telekomunikasi Indonesia.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari hasil penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Dapat dijadikan sebagai referensi tambahan bagi instansi perusahaan dalam melakukan penilaian.
2. Berpartisipasi dalam memberikan ilmu pengetahuan terkait metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) dalam suatu sistem pendukung keputusan.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dibuat untuk memudahkan pemahaman dan memberi gambaran kepada pembaca tentang penelitian yang diuraikan oleh penulis dengan tiap bab sebagai berikut:

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab satu berisi pendahuluan yang menjelaskan latar belakang masalah yang mendasari diadakannya penelitian, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini menjelaskan tentang penelitian terkait dan landasan teori yang mendukung penelitian yang akan dilakukan.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi jenis penelitian, metode yang digunakan dan tahapan penelitian yang digunakan.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini disajikan hasil, implementasi, analisis dan pembahasan penelitian. Hasil dan implementasi dapat berupa gambar alat/program dan aplikasinya. Untuk penelitian lapangan hasil dapat berupa data (kualitatif dan kuantitatif). Analisis dan pembahasan berupa hasil pengelolaan data.

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini disajikan simpulan dan saran dari hasil pembahasan.