

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan teknologi informasi yang sedemikian cepatnya telah membawa dunia memasuki era baru yang lebih cepat dari yang pernah dibayangkan sebelumnya. Setidak-tidaknya ada empat era penting sejak ditemukannya komputer sebagai alat pengolah data sampai dengan era internet dimana komputer menjadi senjata utama dalam berkompetisi. Penggabungan antara teknologi komputer dengan telekomunikasi telah menghasilkan suatu revolusi di bidang sistem informasi.

Kemajuan di bidang teknologi, komputer, dan telekomunikasi mendukung perkembangan teknologi internet. Dengan internet pelaku bisnis tidak lagi mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi apapun, untuk menunjang aktivitas bisnisnya, bahkan sekarang cenderung dapat diperoleh berbagai macam informasi, sehingga informasi harus disaring untuk mendapatkan informasi yang tepat dan relevan. Penggunaan internet dalam bisnis berubah dari fungsi sebagai alat untuk pertukaran informasi secara elektronik menjadi alat untuk aplikasi strategi bisnis (Irmawati, 2011)

Provider Seluler adalah sebuah operator telepon seluler yang menyediakan layanan untuk pengguna telepon seluler. Operator memberikan kartu SIM ke pelanggan yang memasukkan ke ponsel untuk mendapatkan akses ke layanan tersebut. Internet Provider MyTelkomsel adalah aplikasi self-service yang

memberikan user experience yang baru dan mudah untuk pelanggan Telkomsel. Anda dapat isi pulsa atau bayar tagihan, mencari dan aktivasi paket, cek dan tukar poin dengan langkah yang sangat mudah. Dan kemudian internet provider MyXL adalah self service untuk para customer XL Axiata. MyXL bisa digunakan untuk mengecek sisa pulsa, sisa kuota internet, mengisi pulsa, beli paket internet dan memiliki fitur lain-lain. Dan kemudian internet provider BimaTri adalah layanan teknologi informasi dan komunikasi yang di peruntukkan bagi pengguna operator seluler 3 di Indonesia. BimaTri memiliki fungsi utama untuk mengingatkan pengguna operator seluler 3 saat kuota layanan internet pengguna kuota habis. Fitur ini merupakan fitur pengingat layanan data pribadi yang pertama kali rilis di Indonesia. Selain itu, BimaTri memiliki fungsi untuk membantu pengguna operator seluler Tri untuk melakukan pengisian ulang kuota layanan internet.

Namun dalam pengoperasiannya ada beberapa keluhan yang disampaikan oleh masing-masing dari pengguna internet provider melalui komentar pada aplikasi MyTelkomsel, myXL, dan BimaTri di Play Store, masalah yang dikeluhkan oleh pengguna yang hampir sama yaitu kualitas informasi tentang promo kuota pada aplikasi yang di sampaikan oleh pihak provider seluler tidak bisa di nikmati penggunanya. Selain itu, beberapa pengguna memeberikan keluhan terkait paket internet yang mahal dan terkadang terjadinya signal *error*. Oleh karena itu perlu adanya informasi yang jelas dari pihak Provider Seluler sesuai dengan promo kuota yang diadakan sehingga pengguna merasa tidak dirugikan.

Maka berdasarkan uraian diatas beberapa provider seluler belum sepenuhnya maksimal dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna dengan adanya permasalahan tersebut peneliti bermaksud melakukan penelitian lebih lanjut dengan melakukan **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS INFORMASI DAN LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA INTERNET PROVIDER SELULER DENGAN METODE IS SUCCESS MODEL”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat di rumuskan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu bagaimana menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas informasi dan layanan terhadap kepuasan pengguna internet provider seluler dengan menggunakan metode is success model ?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada batasan masalah, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian hanya dilakukan untuk menganalisis kualitas informasi dan layanan pada internet provider
2. Teori yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode is success model.
3. Pengumpulan data menggunakan metode Kuesioner dengan menggunakan media google form.

4. Penelitian ini dibatasi untuk dilakukan di wilayah Kota Jambi.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

1. Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sudah memuaskan pengguna atau tidak.
2. Secara tidak langsung membantu mengenalkan internet provider.

1.5 MANFAAT PENULISAN

Ada beberapa manfaat dari penelitian ini antara lain ;

1. Memberikan rekomendasi kepada pihak internet provider untuk menjadi dasar pengambilan keputusan serta kebijakan terkait masalah kepuasan pengguna.
2. Memberikan informasi kepada pembaca, penelitian ini diharapkan menjadi pertimbangan dalam menganalisis sesuatu yang berhubungan dengan kepuasan pengguna, kualitas informasi, kualitas layanan, dan sebagai tambahan ilmu pengetahuan.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan ilmiah-ilmiah dapat dilihat sistematika penelitian yang meliputi ;

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan dalam penyusunan laporan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini menguraikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang di teliti dan pokok permasalahan yang diangkat oleh peneliti yang diperoleh dari berbagai literatur yang bersumber dari Buku, Jurnal, dan artikel.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan dijelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian dan metode-metode yang akan digunakan untuk menganalisis kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna internet provider

BAB IV : ANALISIS

Berisi analisis kualitas informasi dan kualitas layanan dengan menggunakan metode IS SUCCESS MODEL.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Berisi hasil dari analisis yang dilakukan oleh peneliti dan masukan untuk internet provider seluler sebagai bahan pertimbangan dan masukan kepada pihak pengelola internet provider

BAB VI : PENUTUP

Bab ini menguraikan kesimpulan yang telah diperoleh dari tahapan-tahapan analisis beserta saran atau masukan bagi pengembangan aplikasi yang akan datang.

