

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Dalam perkembangan informasi dan berita dalam bentuk apapun mulai dari hiburan, perekonomian, politik, Pendidikan, kebudayaan, bencana alam ataupun yang lainnya dapat ditelusuri menggunakan internet. Pada masa yang modern saat ini, internet memiliki pengaruh besar dalam kehidupan manusia. Segala bentuk informasi yang sifatnya tidak terbatas bisa didapatkan melalui internet. Pengguna internet dapat mencari informasi, tukar pesan data dan lainnya sebagai hanya dalam hitungan detik. Kehadiran internet dapat mempermudah Masyarakat meninggalkan media informasi lainnya.

Internet adalah jaringan komputer global yang saling terhubung dengan menggunakan protokol internet ( TCP/IP) untuk menghubungkan perangkat di komputer di seluruh dunia. Internet adalah jaringan dari banyak jaringan yang terdiri dari jaringan pribadi, umum, akademik, bisnis, dan pemerintah lokal. Internet memberikan berbagai sumber informasi dan jasa, seperti akses World Wide Web (WWW), surat elektronik, telepon, dan jaringan peer-to-per untuk saling berbagi berkas [1].

Sejarah indosat Ooredoo [1], pada tahun 1967 indosat didirikan sebagai perusahaan penanamman modal asing pertama di Indonesia yang menyediakan layanan telekomunikasi internasional melalui satelit internasional. Pada tahun 1980

Indosat berkembang menjadi perusahaan telekomunikasi internasional pertama yang dibeli dan dimiliki 100% oleh pemerintahan Indonesia. Pada tahun 1994 menjadi perusahaan publik yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia dan New York Stock Exchange. Pemerintah Indonesia dan publik masing-masing memiliki 65% saham dan 35% saham. Pada tahun 2001-2002 mengambil alih saham mayoritas Satelindo, operator seluler dan SLI di Indonesia. Mendirikan PT Indosat Multimedia Mobile (IM3) sebagai pelopor jaringan GPRS dan layanan multimedia di Indonesia. Pada tahun 2003 bergabung dengan ketiga anak perusahaan yaitu, Setelindo, IM3, dan Bimagraha, untuk menjadi operator seluler terkemuka di Indonesia.

Pada tahun 2006-2008 Meraih lisensi jaringan 3G dan memperkenalkan layanan 3,5G di Jakarta dan Surabaya [1]. 2009 Qtel membeli saham seri B sebanyak 24,19% dari public sehingga menjadi pemegang saham mayoritas Indosat dengan kepemilikan sebesar 65% selanjutnya Indosat dimiliki oleh Qatar Telecomm (Qtel) Q.S.C. (Qtel) atas nama Ooredoo Asia Pte. Ltd. (dahulu Qtel Asia Pte. Ltd. (65%), pemerintah Indonesia (14,29%) dan publik (20,71%). Indosat memperoleh lisensi tambahan frekuensi 3G dari kementerian komunikasi dan informatika, dan anak perusahaan, IM2, memenangkan tender untuk lisensi WiMAX yang diadakan pemerintahan. Dan mulainya transformasi menyeluruh untuk menjadi perusahaan yang lebih fokus dan efisien melalui restrukturisasi organisasi, modernisasi dan ekspansi jaringan seluler, dan inisiatif-inisiatif mencapai keunggulan operasional. Tahun 2012 momentum maju sebagai organisasi berfokus pada pelanggan yang mencapai 58,5 juta pelanggan didukung oleh peningkatan jaringan serta inofasi

produk yang berkelanjutan. 2013 komersialisasi jaringan 3G indosat di frekuensi 900MHz. 2014 peluncuran dan komersialisasi layanan 4G di 900 Mhz dengan kecepatan hingga 42 Mbps di beberapa kota besar Indonesia. Dan tahun 2015 indosat resmi berganti nama menjadi Indosat Ooredoo.

Aplikasi media internet indosat Ooredoo adalah myim3 [2], kegunaan dari myim3 ini adalah dapat mengecek pulsa, tagiham, pembelian data dan bonus. Dengan ini para pengguna setia indosat Ooredoo sangatlah mudah untuk mengakses semua kebutuhan hanya dengan menggunakan aplikasi saja tanpa harus ke outlet indosat. Fitur yang dimiliki aplikasi myim3, informasi tagihan, informasi kartu SIM, jangkauan jaringan, lokasi outlet, store online booking.

Berdasarkan uraian di atas, maka dilakukan penelitian untuk tugas akhir yang berjudul “ **ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI myIM3 MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL DI WILAYAH KOTA SUNGAI PENUH.**”.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu bagaimana kualitas layanan aplikasi myIM3 terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode E-SERQUAL di wilayah Kota Sungai Penuh ?

## **1.3 BATASAN MASALAH**

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar topik permasalahan, maka penulis memberikan Batasan permasalahan sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada aplikasi myIM3 di Kota Sungai Penuh.
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode E-Serqual
3. Mengumpulkan data menggunakan kuisisioner Google Form.
4. Penelitian hanya dilakukan pada aplikasi Myim3 responden dalam penelitian ini adalah pengguna yang menggunakan aplikasi Myim3 di wilayah kota Sungai penuh

## **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang dapat diperoleh dalam menganalisis aplikasi Myim3 yaitu :

1. Mencari tahu variable E-Serqual mana yang paling berpengaruh terhadap kualitas layanan myIM3.
2. Mencari tahu variable mana yang berdampak pada kualitas layanan myIM3.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian tersebut, yaitu :

1. Membuka wawasan, menambah pengetahuan, dan pengalaman dengan analisis kepuasan pengguna khususnya yang berkaitan dengan layanan myIM3.
2. hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan analisis dan pengembangan aplikasi Myim3 kearah yang lebih baik.

## **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

Laporan penelitian ini memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulis ini, agar lebih jelas ruang lingkup permasalahan, maka sistematika penulisannya meliputi :

### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang mengemukakan latar belakang masalah, rumusan masalah, Batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab merupakan bab yang berisikan tentang teori dan konsep umum yang akan dideskripsikan tentang teori tentang website pada umumnya, analisi, dan konsep e-servqual yang mendasari pembahasan laporan secara khusus digunakan sebagai landasan penelitian.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini deskripsi tentang uraian tempat dan waktu penelitian, subjek penelitian, metode penelitian, bahan penelitian, dan alat penelitian Bab ini merupakan deskripsi tentang metodologi penelitian yang

### **BAB IV : METODE DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Pada bab ini menggambarkan gambaran umum mengenai aplikasi Myim3 dan menjelaskan instrument penelitian yang digunakan.

## **BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

pada bab ini penulis akan membahas tentang proses pengumpulan data, menjelaskan profil responden, dan menjelaskan cara menganalisis proses pengumpulan data dari responden.

## **BAB VI : PENUTUP**

Pada bab ini terdapat kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran yang berhubungan dengan hasil penelitian ini untuk pengembangan penelitian selanjutnya.