

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

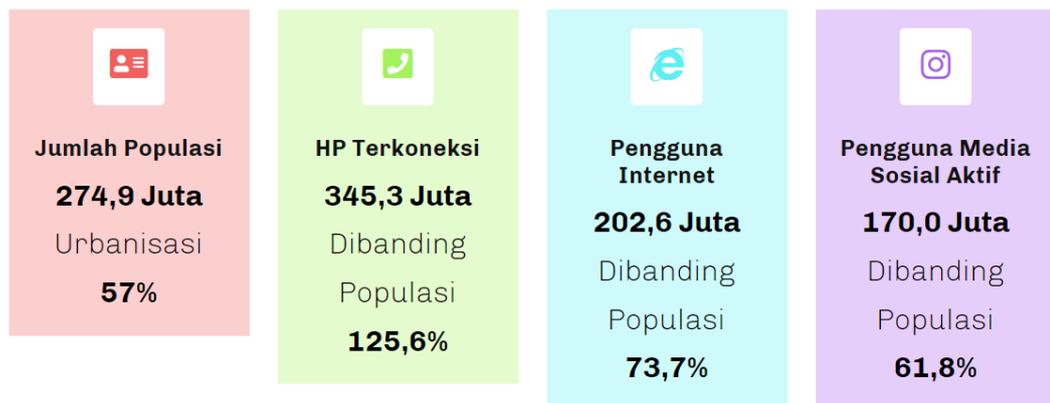
Pada zaman sekarang ini, zaman terdahulu telah berlalu dan menjadi zaman modern. Zaman modern berkembang sangat pesat di bidang ilmu pengetahuan, politik, dan teknologi. Terutama teknologi, teknologi yang terdahulu sangat kuno dan seiring waktu berjalan teknologi yang sekarang menjadi sangat canggih pada zaman modern ini. Beberapa teknologi canggih salah satu diantaranya seperti telepon, komputer, televisi, sampai internet. Internet merupakan sebuah mesin tempat pencarian (*search engine*) untuk mengetahui apa yang diinginkan sehingga seperti informasi atau pengetahuan dan lainnya bisa ditemukan di Internet.

Dalam hal ini, internet adalah segala sesuatu yang dilakukan dengan cara online. Oleh karena itu, zaman modern ini dalam setiap aktivitas salah satu contohnya seperti berjualan barang maupun jasa dilakukan serba online. Maka dari itu, zaman modern ini sangat terkenal dengan perdagangan jual beli online yang dilakukan oleh semua umat. Salah satu jenis perdagangan jual beli online ini disebut dengan *E-Commerce*. *E-Commerce* merupakan suatu proses transaksi jual beli barang maupun jasa dengan cara online yang memanfaatkan internet dan yang lainnya dalam hal mempromosikan dan mengiklankan barang maupun jasa yang ada.

Pada zaman sekarang ini, semuanya berkembang sangat pesat dalam hal dunia bisnis khususnya setelah *E-Commerce* hadir. *E-Commerce* merubah kebiasaan manusia seperti bertransaksi secara bertemu tatap muka atau bertemu langsung secara fisik menjadi serba online atau duduk santai hanya menggunakan media internet untuk melakukan transaksi. Hal tersebut merupakan salah satunya kita berada di zaman modern yang serba canggih disebut juga dengan dunia digital. Dunia digital tidak lebih adalah dimana semua proses serba simple, menarik, dan praktis.

Dengan adanya proses tersebut, telah aman setelah hadirnya salah satunya *E-Commerce* di Indonesia. Konsumen tidak perlu mengunjungi ke tempat toko untuk melihat produk dan menawar harga. Oleh karena itu, *E-*

Commerce sangat membantu untuk melihat hal tersebut. Pada *E-Commerce* ini konsumen hanya memilih *E-Commerce* yang dituju dimulai dari katalog produk yang disediakan, memilih produk, memilih metode pembayaran, dan yang terakhir memilih jasa pengiriman. Sehingga, tentu saja banyak konsumen sangat merasa nyaman dengan adanya *E-Commerce* di Indonesia. Selain itu, data pribadi konsumen sangat aman dan terlindungi karena keamanan yang sangat canggih. Adapun data pengguna internet Indonesia pada tahun 2020 adalah sebagai berikut.



Gambar 1.1 Pengguna Internet Di Indonesia Tahun 2020

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui data dasar mengenai Indonesia untuk memahami di era digital. Ada empat yang harus diketahui pada gambar tersebut. Dimulai dari yang pertama, yaitu jumlah total populasi yang ada di Indonesia yang mengenal dunia digital atau urbanisasi sekitar 274,9 juta orang. Dengan populasi yang sangat banyak tentu saja menunjukkan bahwa zaman era digital ini sangat berkembang pesat menjadi lebih modern dan lebih canggih. Kemudian yang kedua, yaitu jumlah smartphone yang terkoneksi sekitar 345,3 juta orang. Dengan hal tersebut mereka melakukan aktivitas onlinenya menggunakan smartphone yang pada awalnya tidak menggunakan smartphone tidak lain adalah barang lain selain smartphone. Kemudian yang ketiga, yaitu jumlah pengguna internet sekitar 202,6 juta orang. Dengan hal tersebut perubahan terjadi dari menggunakan media offline seperti koran, radio, televisi analog dan lainnya menjadi banyak yang menggunakan media online seperti internet karena dapat mencari informasi dan yang lainnya. Kemudian yang keempat, yaitu jumlah pengguna media sosial

aktif sekitar 170 juta orang. Dengan begitu banyak mereka yang berpindah haluan dari awal media SMS yang sangat dibidang masih tingkat normal pada umumnya yang mungkin sekarang ini menjadi kurang efektif dan efisien. Pada akhirnya, munculah media sosial yang dibidang populer pada zaman sekarang ini. Beberapa contoh media sosial zaman sekarang ini seperti Facebook, Whatsapp, Line, Instagram dan yang lainnya. Media sosial yang seperti Whatsapp dibidang populer dan juga bisa dibidang berbeda dengan media sms. Dalam arti SMS biayanya lebih mahal karena menggunakan pulsa dibandingkan dengan Whatsapp yang hanya menggunakan kuota internet dan bisa dipakai sepuasnya tergantung jatuh tempo pemakaian atau yang bisa disebut paket internet. Maka dari itu era digital di Indonesia berkembang sangat pesat. (Sumber: www.grahanurdian.com: Populasi: PBB, Smartphone: GSMA Intelligence, Internet: Global Index, dan Media Sosial: Platform Periklanan Media). Adapun data pertumbuhan dari laporan *E-Commerce Indonesia 2020* adalah sebagai berikut.



Gambar 1.2 Pengguna Internet Di Indonesia Tahun 2021

Berdasarkan gambar di atas dapat diketahui perubahan dibandingkan *E-Commerce Indonesia* di Tahun 2020. Adapun perubahan peningkatan jumlah pemakaian *E-Commerce* pada tahun 2021 bertambah. Dari empat kategori di atas maka bisa dilihat dari masing-masing tersebut. Pertama, yaitu total populasi jumlahnya sekitar 274,9 juta orang meningkat dan bertambah 2,9 juta orang maka menjadi 277,8 juta orang. Kedua, yaitu smartphone yang terkoneksi jumlahnya sekitar 345,3 juta orang meningkat dan bertambah 1,2% atau 4 juta orang maka menjadi 349,3 juta orang. Ketiga, yaitu jumlah pengguna internet sekitar 202,6 juta orang meningkat dan bertambah 15,5%

atau 27 juta orang maka menjadi 229,6 juta orang. Keempat, yaitu jumlah pengguna media sosial aktif sekitar 170 juta orang meningkat dan bertambah 6,3% atau 10 juta orang menjadi 180 juta orang. Pada akhirnya, dapat diketahui peningkatan dikarenakan jumlah pemakaian *E-Commerce* bertambah. (Sumber: www.grahanurdian.com: Populasi: PBB, Smartphone: GSMA Intelligence, Internet: Global Index, dan Media Sosial: Platform Periklanan Media.)

Dalam mengakses *E-Commerce* tentu saja kita harus mempunyai koneksi internet. Oleh karena itu, setiap konsumen yang ingin menggunakan internet harus melakukan langganan terlebih dahulu. Contohnya seperti ketika kita ingin belajar di Sekolah maka kita harus daftar terlebih dahulu kemudian kita bisa belajar di Sekolah dan menikmatinya. Hal ini sama saja seperti internet, dimana kita harus daftar dan berlangganan ke penyedia jasa internet atau yang bisa disebut *Internet Service Provider (ISP)*.

Internet Service Provider (ISP) merupakan penyedia jasa layanan untuk internet agar kita bisa menggunakan aktivitas online salah satunya mengakses *E-Commerce*. *E-Commerce* sangat terbantu karena adanya *Internet Service Provider (ISP)* yang mempermudah kita untuk mengakses *E-Commerce*. Dalam arti terbantu karena kita bisa online dan memiliki koneksi internet untuk mengakses *E-Commerce*. Adapun jenis-jenis *Internet Service Provider (ISP)*, yaitu *Dial-Up*, *Dedicated Connection*, *HotSpot*, *Mobil Access*, *Fiber Optik*, dan *Wireless*. Dari jenis-jenis *Internet Service Provider (ISP)* yang sering digunakan adalah *Mobile Access*. Oleh karena itu, maka bisa dibilang smartphone yang kita gunakan dan kita bawa kemanapun termasuk bagian dari jenis *Mobile Access*.

Awal mula koneksi internet atau internet pertama kali di Indonesia yang dilakukan oleh Joseph Luhukay pada 1983. Beliau merupakan akademisi dari Departemen Ilmu Komputer Universitas Indonesia. Joseph Luhukay baru saja menyelesaikan gelar Ph.D dari *University Of Illinois at Urbana-Campaign* dan membawa hasil kerja kerasnya sejumlah komputer *unix Dual System 83/20* berbasis Motorola 68000 dan server terminal *Ethernet NTS* berbasis Intel 80186.

Pada saat masa itu, setelah kelulusan Joseph Luhukay ingin menggunakan UUCP (*Unix-to-Unix-Copy*) yang bertujuan untuk membangun jaringan internal kampus yang diberi nama UINET. Setahun kemudian, UINET pun resmi tersambung dengan UUNET yang merupakan salah satu *Internet Service Provider (ISP)* pertama dan terbesar di dunia. Pada saat itu, Indonesia pun menjadi negara pertama di Asia yang terkoneksi dengan internet.

Di masa itu, jaringan internet tidak lepas dari proyek *Inter-UNiversity NETwork* atau UNINET yang didanai oleh *World Bank*. UNINET berperan sebagai menyediakan bandwidth dan kampus berupaya untuk menggelar infrastruktur. Pada akhirnya proyek tersebut juga menghubungkan kepada universitas universitas yang ada di Indonesia seperti Universitas Indonesia, Institut Teknologi Bandung, Institut Pertanian Bogor dan Universitas Hassanudin.

Namun, kampus-kampus tersebut tidak sanggup untuk membangun infrastruktur tersebut. Hal ini disebabkan karena kampus-kampus tersebut harus mempertahankan koneksi akibat tingginya biaya *dial-up connections* jarak jauh. Akhirnya, UNINET pun terbengkalai. Pada akhirnya, yang diharapkan tersisa Universitas Indonesia dengan beberapa simpul sambungan koneksi ke dalam dan luar negeri. Meskipun gagal, upaya mengadopsi internet tetap berlanjut.

Pada akhirnya, salah satu simpul awal yang mewarnai perkembangan internet di Indonesia adalah Institut Teknologi Bandung (ITB). Kemudian pada awal 1990-an, satu-satunya koneksi hanya bisa dilakukan melalui Universitas Indonesia yang sudah lebih dulu membangun proyek UINET. Meskipun para akademisi di Bandung tersebut harus mengeluarkan biaya mahal untuk dapat terkoneksi karena menggunakan line telepon dan sambungan interlokal.

Setelah banyak hal yang terjadi, munculah berbagai pihak yang melihat kesempatan berbisnis dengan internet. Didik Partono Rudianto yang kini menjabat sebagai Direktur Inixindo. Di dalam buku karangan PANDI, Beliau menyebutkan bahwa banyak desakan dari luar negeri untuk Indonesia dikarenakan mengembangkan internet provider sendiri yang komersil. Dalam

arti, internet tidak hanya berkaitan dan di luar kepemilikan dari universitas dan korporat.

Pada tahun 1994, seorang insinyur IBM bernama Sanjaya membuka bisnis yang disebut *Internet Service Provider* (ISP) komersil dan menjadi pertama di Indonesia dengan nama PT. Indo Internet (IndoNet) di Jakarta. Setahun kemudian, muncul PT. Rahardjasa Internet (RadNet) sebagai pesaing pertama *Internet Service Provider* (ISP) komersial dan menjadi *Internet Service Provider* (ISP) komersial kedua. Di tahun yang sama, mahasiswa Institut Teknologi Bandung (ITB) Rully Harbani mendirikan PT. Merlvar Lintanusa (Melsa) dan menjadi *Internet Service Provider* (ISP) komersial ketiga di Indonesia dan pertama di Bandung. Pada akhirnya, pemerintah memutuskan untuk melihat bagaimana bisnis internet semakin populer dan mulai meregulasi bisnis ini pada tahun 1996.

Pada tahun 1996 melalui Wasantara Net (W-Net), BUMN pertama yang menjadi *Internet Service Provider* (ISP) adalah PT. Pos Indonesia. Sebenarnya W-Net adalah bagian dari proyek Nusantara-21 yang bertujuan untuk menyambungkan internet ke 300 kecamatan. W-Net juga menjadi *Internet Service Provider* (ISP) dengan jaringan terbesar karena memiliki node local di berbagai ibukota dan kota-kota besar. Meskipun begitu, W-Net menuai kritik yang diakibatkan kecepatannya yang dikatakan lambat.

Kemudian muncul PT. Indosat Tbk. yang masih dibawah naungan BUMN, untuk menjadi *Internet Service Provider* (ISP) di tahun yang sama melalui IndosatNet. Di kala itu, Indosat menjadi salah satu *Internet Service Provider* (ISP) terpopuler di tahun 1990-an. Pada tahun 1998 muncul PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. (Telkom) dan menjadi tambahan pesaing *Internet Service Provider* (ISP) lainnya. Model bisnis Telkom berbeda dengan *Internet Service Provider* (ISP) yang lain, yaitu menyediakan jasa telepon rumah yang bersambung dengan internet secara bersamaan. Namun, untuk biayanya sendiri disatukan dengan tagihan telepon.

Peningkatan *Internet Service Provider* (ISP) tergolong sangat cepat. Seperti yang dituliskan dalam buku, terdapat 16 *Internet Service Provider* (ISP) dengan 20.000 pengguna dan kecepatan hingga 64 kbps pada akhir tahun 1995.

Data dari *International Telecommunication Union* (ITU) tahun 1996 mencatat perlonjakan menjadi 22 *Internet Service Provider* (ISP) dengan 100.000 pengguna.

Seiring berjalannya waktu, sekarang internet telah menjadi kebutuhan bagi masyarakat di Indonesia baik untuk komunikasi maupun produktivitas bekerja. Bahkan berdasarkan survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) penetrasi dan perilaku pengguna internet di Indonesia tahun 2018 sekitar 171,17 juta orang di Indonesia yang telah terkoneksi internet.

Internet Service Provider (ISP) menjadi salah satu jasa pelayanan penyedia internet terbaik untuk masyarakat di Indonesia. Sementara itu, *Internet Service Provider* (ISP) memiliki banyak persaingan yang sangat sengit di Indonesia. Hal ini terjadi karena semua aktivitas atau kegiatan selalu dilakukan serba online. Persaingan yang sering terjadi diantaranya, yaitu adanya after sales service, akses koneksi internet terbaik, keamanan data lebih terjamin, dan memiliki standar nasional. Salah satu yang paling dilihat oleh konsumen adalah akses koneksi internet terbaik.

Akses koneksi internet merupakan hal yang paling penting bagi konsumen untuk menikmati akses internet atau aktivitas online. Dalam membuktikan hal tersebut yang sering dilakukan oleh konsumen adalah melakukan testimoni. Testimoni ini diasumsikan sebagai percobaan mana yang paling terbaik koneksi internetnya. Testimoni yang biasa sering dilakukan, yaitu *browsing* dengan *search engine*, *streaming* Youtube atau Netflix dan lainnya, konferensi video seperti Zoom, Googlemeet, *video call* dengan Line, Whatsapp dan lainnya, dan yang terakhir *game* online seperti PUBG Mobile dan lainnya.

Pada dasarnya, *Internet Service Provider* (ISP) merupakan hal yang penting pada zaman modern ini. Dengan ambisi yang kuat bahwa tidak inginnya masyarakat Indonesia ketertinggalan zaman dan inginnya mengenal dunia internet banyak sekali jasa-jasa *Internet Service Provider* (ISP) mendapatkan julukan yang membuat terkenal populer dari segi harga, kecepatan, dan lainnya. Adapun beberapa daftar mengenai langganan terhadap masing-masing *Internet Service Provider* (ISP) adalah sebagai berikut.

1. Telkom Indihome

Telkom Indihome adalah salah satu *Internet Service Provider (ISP)*. Telkom Indihome memiliki 3 layanan dalam pelayanannya, yaitu Paket Internet, TV, dan Telepon. Dengan Telkom Indihome pelanggan bisa menikmati bebas akses internet stabil, telpon rumah jernih, dan tayangan TV interaktif terpopuler. Adapun daftar list langganan Telkom Indihome adalah sebagai berikut.

Tabel 1.1 Daftar List Langganan Telkom Indihome

Daftar List Langganan Telkom Indihome				
Nama Paket	Kecepatan Internet	Jaminan	Jaminan Lainnya	Harga
Paket 2P IPDC 2021	Up to 20 Mbps	3-5 Perangkat	TR 100 Menit	Rp. 275.000/Bulan
Paket 2P IPDC 2021	Up to 30 Mbps	5-7 Perangkat	TR 100 Menit	Rp. 315.000/Bulan
Paket 2P IPDC 2021	Up to 40 Mbps	7-10 Perangkat	TR 100 Menit	Rp. 385.000/Bulan
Paket 2P IPDC 2021	Up to 50 Mbps	10-12 Perangkat	TR 100 Menit	Rp. 445.000/Bulan
Paket 2P IPDC 2021	Up to 100 Mbps	12-18 Perangkat	TR 100 Menit	Rp. 795.000/Bulan
Paket gimmick 3P IPTV	Up to 30 Mbps	5-7 Perangkat	TR 50 Menit + 109 Channel	Rp. 385.000/Bulan
Paket gimmick 3P IPTV	Up to 50 Mbps	10-12 Perangkat	TR 100 Menit + 109 Channel	Rp. 615.000/Bulan
Paket gimmick 3P IPTV	Up to 100 Mbps	12-18 Perangkat	TR 100 Menit + 109 Channel	Rp. 965.000/Bulan
Paket 2P IPDC 2021	Up to 20 Mbps	3-5 Perangkat	TR 100 Menit	Rp. 275.000/Bulan
Paket 2P IPDC 2021	Up to 30 Mbps	5-7 Perangkat	TR 100 Menit	Rp. 315.000/Bulan
Paket 2P IPDC 2021	Up to 40 Mbps	7-10 Perangkat	TR 100 Menit	Rp. 385.000/Bulan
Paket 2P IPDC 2021	Up to 50 Mbps	10-12 Perangkat	TR 100 Menit	Rp. 445.000/Bulan
Paket 2P IPDC 2021	Up to 100 Mbps	12-18 Perangkat	TR 100 Menit	Rp. 795.000/Bulan
Indihome Gamer Baru	Up to 20 Mbps	3-5 Perangkat	TR 300 Menit + 109 Channel	Rp. 385.000/Bulan
IndiHome Gamer Baru	Up to 50 Mbps	10-12 Perangkat	TR 300 Menit + 109 Channel	Rp. 600.000/Bulan
IndiHome Gamer Baru	Up to 100 Mbps	12-18 Perangkat	TR 300 Menit + 109 Channel	Rp. 955.000/Bulan

Tabel 1.1 di atas merupakan daftar list yang menggunakan langganan Telkom Indihome. Pada tabel tersebut dapat diketahui banyak jenis paket internet jasa Telkom Indihome yang bisa digunakan untuk para pelanggan yang akan menggunakan jasa Telkom Indihome tersebut. Ada beberapa kepanjangan dari inisial dalam kolom jenis paket internet, yaitu I (Internet), P (*Phone*), DC (*Digital Channel*), dan TR (Telepon Rumah). Setelah itu terdapat pada jaminan lainnya bahwa channel yang akan didapat oleh pelanggan, yaitu Catchplay+, iflix, UseeTVGO, IndiMovie2 Vidio, & MOLATV. (Sumber: www.indihome.co.id tentang Paket Indihome Internet Unlimited)

2. Biznet Network

Biznet Network adalah salah satu *Internet Service Provider* (ISP). Biznet Network memiliki 3 layanan dalam pelayanannya, yaitu Internet dan IPTV. Biznet Home Internet merupakan layanan internet WiFi ultra cepat untuk pengguna perumahan dan apartemen dengan kecepatan koneksi mencapai 175 Mbps baik untuk *download* maupun *upload*. Adapun daftar list langganan Biznet Network adalah sebagai berikut.

Tabel 1.2 Daftar List Langganan Biznet Network

Daftar List Langganan Biznet Network				
Nama Paket	Kecepatan Internet	Jaminan	Jaminan Lainnya	Harga
Standard Biznet Home Internet 1B	Up to 75 Mbps	1-10 KaG	Kuota Unlimited + Biznet Account	Rp. 325.000/Bulan
Popular Biznet Home Internet 2B	Up to 150 Mbps	21-40 KaG	Kuota Unlimited + Biznet Account	Rp. 500.000/Bulan
Premium Biznet Home Gamers 3B	Up to 150 Mbps	21-40 KaG	Kuota Unlimited + Biznet Account	Rp. 600.000/Bulan
Standard Biznet Home Internet 1C	Up to 85 Mbps	1-10 KaG	Kuota Unlimited + Biznet Account	Rp. 375.000/Bulan
Popular Biznet Home Internet 2C	Up to 175 Mbps	21-40 KaG	Kuota Unlimited + Biznet Account	Rp. 575.000/Bulan
Premium Biznet Home Gamers 3C	Up to 175 Mbps	21-40 KaG	Kuota Unlimited + Biznet Account	Rp. 700.000/Bulan

Tabel 1.2 di atas merupakan daftar list yang menggunakan langganan Biznet Network. Pada tabel tersebut dapat diketahui banyak jenis paket internet jasa Biznet Network yang bisa digunakan untuk para

pelanggan yang akan menggunakan jasa Biznet Network tersebut. Ada beberapa kepanjangan dari inisial dalam kolom jenis paket internet, yaitu KaG (Komputer atau Gadget). Setelah itu pada jaminan lainnya bahwa pada terdapat penjabaran Biznet Account, yaitu Bebas *Fair Usage Policy* (FUP)/Kuota *Unlimited*, WiFi Fiber Modem, IP *Dynamic Private*, *Free Biznet Shoothing Bag*, *Free Biznet WiFi Akses*, *Free Biznet Video Akses*, dan *Free Biznet NEO Web Space*. (Sumber: www.biznethome.net tentang Biznet Home Internet)

3. MyRepublic ID

MyRepublic ID adalah salah satu *Internet Service Provider* (ISP). MyRepublic ID memiliki 2 layanan dalam pelayanannya, yaitu Paket Internet dan TV. Dengan MyRepublic ID pelanggan bisa menikmati *streaming* dan *gaming* dengan kecepatan tinggi, lebih cepat dan lebih terjangkau, TV pilihan untuk seluruh keluarga, dan dibangun untuk oleh Gamers untuk Gamers. Adapun daftar list langganan MyRepublic ID adalah sebagai berikut.

Tabel 1.3 Daftar List Langganan MyRepublic ID

Daftar List Langganan MyRepublic ID				
Nama Paket	Kecepatan Internet	Jaminan	Jaminan Lainnya	Harga
Value	Up to 30 Mbps	7 Perangkat	Kuota Tanpa Batas	Rp. 336.000/Bulan
Fast	Up to 50 Mbps	12 Perangkat	Kuota Tanpa Batas	Rp. 406.000/Bulan
Nova Lite	Up to 100 Mbps	16 Perangkat	Kuota Tanpa Batas	Rp. 466.000/Bulan
Nova Router Pro	Up to 100 Mbps	16 Perangkat	Kuota Tanpa Batas	Rp. 599.000/Bulan
Gamer Router Pro	Up to 150 Mbps	18 Perangkat/3 Gamer	Kuota Tanpa Batas	Rp. 767.000/Bulan
Value Combo TV 66 CH.	Up to 30 Mbps	7 Perangkat	Kuota Tanpa Batas	Rp. 399.000/Bulan
Fast Combo TV 67 CH.	Up to 50 Mbps	12 Perangkat	Kuota Tanpa Batas	Rp. 489.000/Bulan
Nova Router Pro Combo TV 67 CH.	Up to 100 Mbps	16 Perangkat	Kuota Tanpa Batas	Rp. 699.000/Bulan
Sonic Router Pro Combo TV 67 CH.	Up to 150 Mbps	18 Perangkat	Kuota Tanpa Batas	Rp. 779.000/Bulan
Gamer Router Pro Combo TV 67 CH.	Up to 150 Mbps	18 Perangkat/3 Gamer	Kuota Tanpa Batas	Rp. 819.000/Bulan

Tabel 1.3 di atas merupakan daftar list yang menggunakan langganan MyRepublic ID. Pada tabel tersebut dapat diketahui banyak

jenis paket internet jasa MyRepublic ID yang bisa digunakan untuk para pelanggan yang akan menggunakan jasa MyRepublic ID tersebut. (Sumber: myrepublic.co.id tentang Paket Internet Branch Bekasi)

4. PT. Cyberindo Aditama (CBN)

PT. Cyberindo Aditama (CBN) adalah salah *sat*u *Internet Service Provider* (ISP). PT. Cyberindo Aditama (CBN) memiliki 1 layanan dalam pelayanannya, yaitu CBN Fiber. Dengan PT. Cyberindo Aditama (CBN) juga bisa menikmati yang lainnya seperti *streaming*, *gaming*, dan berbagi momen terbaik dengan koneksi tak terbatas hingga 1 Gbps.

Tabel 1.4 Daftar List Langganan PT. Cyberindo Aditama (CBN)

Daftar List Langganan PT. Cyberindo Aditama (CBN)				
Nama Paket	Kecepatan Internet	Jaminan	Jaminan Lainnya	Harga
CBN Fiber 20	Up to 40 Mbps	Diskon 10% 6 Bulan dan Gratis Speed Boost 6 Bulan	Family Time Dens. TV dan Mobile	Rp. 299.000/Bulan
CBN Fiber 50	Up to 100 Mbps	Diskon 20% 6 Bulan dan Gratis Speed Boost 12 Bulan	Family Time Dens. TV dan Mobile	Rp. 399.000/Bulan
CBN Fiber 100	Up to 200 Mbps	Diskon 40% 6 Bulan dan Gratis Speed Boost 12 Bulan	Family Time Dens. TV, Mobile, dan DENS TV BOX	Rp. 799.000/Bulan
CBN Fiber 1G	Up to 1 Gbps	Diskon 40% 6 Bulan	Family Time Dens. TV, Mobile, dan DENS TV BOX	Hubungi Kami (Pada Admin PT. Cyberindo Aditama (CBN))

Tabel 1.4 di atas merupakan daftar list yang menggunakan langganan PT. Cyberindo Aditama (CBN). Pada tabel tersebut dapat diketahui banyak jenis paket internet jasa PT. Cyberindo Aditama (CBN) yang bisa digunakan untuk para pelanggan yang akan menggunakan jasa PT. Cyberindo Aditama (CBN) tersebut. (Sumber: cbn.id tentang Paket Internet CBN Fiber)

5. XL Home

XL Home adalah salah satu *Internet Service Provider* (ISP). XL Home memiliki 2 layanan dalam pelayanannya, yaitu Paket Internet dan TV. Dengan XL Home Fiber layanan internet kecepatan tinggi up to 1 Gbps, menggunakan teknologi Fiber *Optic* terbaru yang didesain khusus untuk ritel dan daerah perumahan, dilengkapi dengan Android TV Box untuk layanan hiburan digital yang lengkap. Adapun daftar list langganan XL Home adalah sebagai berikut

Tabel 1.5 Daftar List Langganan XL Home

Daftar List Langganan XL Home				
Nama Paket	Kecepatan Internet	Jaminan	Jaminan Lainnya	Harga
Value + TV	Up to 30 Mbps	Browsing, Streaming, Gaming, dan Belanja	Bonus Kuota XL 15 Gb	Rp. 274.000/Bulan
Smart + TV	Up to 50 Mbps	Belajar Online dan Work From Home	Bonus Kuota XL 25 Gb	Rp. 379.000/Bulan
Family + TV	Up to 100 Mbps	Multi Perangkat dan Aktivitas Game Online	Bonus Kuota XL 50 Gb	Rp. 469.000/Bulan
Super User + TV	Up to 300 Mbps	Browsing, Streaming, Gaming, dan Belanja	Bonus Kuota XL 100 Gb	Rp. 679.000/Bulan
Ultimate + TV	Up to 1 Gbps	Browsing, Streaming, Gaming, dan Belanja	Bonus Kuota XL 300 Gb	Rp. 1.099.000/Bulan

Tabel 1.5 di atas merupakan daftar list yang menggunakan langganan XL Home. Pada tabel tersebut dapat diketahui banyak jenis paket internet jasa XL Home yang bisa digunakan untuk para pelanggan yang akan menggunakan jasa XL Home tersebut. (Sumber: satu.xl.co.id tentang Paket Internet XL Satu Fiber)

6. GIG Indosat Ooredoo

GIG Indosat Ooredoo adalah salah satu *Internet Service Provider* (ISP). GIG Indosat Ooredoo memiliki 1 layanan dalam pelayanannya, yaitu Paket Internet. Dengan GIG Indosat Ooredoo juga bisa menikmati yang lainnya seperti 100% Fiber *Optic*, internet secepat kilat, *best online streaming*, *multimedia-smartbox*, dan *extra add-ons*. GIG Indosat

Ooredoo merupakan salah satu *Internet Service Provider* (ISP) yang paling mahal tetapi memiliki keuntungan yang sangat besar. Pada paket GIG One harga yang tercantum sangatlah besar tetapi dibalik besarnya harga tersebut pelanggan juga bisa menikmati hal lainnya dengan GIG Indosat Ooredoo. Adapun daftar list langganan GIG Indosat Ooredoo adalah sebagai berikut.

Tabel 1.6 Daftar List Langganan GIG Indosat Ooredoo

Daftar List Langganan GIG Indosat Ooredoo				
Nama Paket	Kecepatan Internet	Jaminan	Jaminan Lainnya	Harga
GIG 20	Up to 20 Mbps	6 Gadget	Layanan Hiburan GIGaBOX	Rp. 299.000/Bulan
GIG 30	Up to 30 Mbps	7 Gadget	-	Rp. 299.000/Bulan
GIG 50	Up to 50 Mbps	8 Gadget	-	Rp. 365.000/Bulan
GIG 100	Up to 100 Mbps	10 Gadget	Layanan Hiburan GIGaBOX	Rp. 999.000/Bulan
GIG One	Up to 1 Gbps	Maksimal 150 Gadget	Layanan Hiburan GIGaBOX	Rp. 4.999.000/Bulan

Tabel 1.6 di atas merupakan daftar list yang menggunakan langganan GIG Indosat Ooredoo. Pada tabel tersebut dapat diketahui banyak jenis paket internet jasa GIG Indosat Ooredoo yang bisa digunakan untuk para pelanggan yang akan menggunakan jasa GIG Indosat Ooredoo tersebut. (Sumber: my.gig.id tentang Paket Internet GIG by Indosat Ooredoo)

7. MNC Play

MNC Play adalah salah satu *Internet Service Provider* (ISP). MNC Play memiliki 2 layanan dalam pelayanannya, yaitu MNC Internet dan TV. MNC Play adalah penyedia akses internet berkecepatan tinggi dengan teknologi serat optik 100%, menawarkan koneksi internet yang stabil dengan kapasitas besar untuk semua pelanggan di semua area jangkauan. MNC Play merupakan salah satu *Internet Service Provider* (ISP) yang paling mahal tetapi memiliki keuntungan yang sangat besar. Pada paket MNC Internet 100 harga yang tercantum sangatlah besar tetapi dibalik besarnya harga tersebut pelanggan juga bisa menikmati hal lainnya dengan MNC Play. Adapun daftar list langganan MNC Play adalah sebagai berikut.

Tabel 1.7 Daftar List Langganan MNC Play

Daftar List Langganan MNC Play				
Nama Paket	Kecepatan Internet	Jaminan	Jaminan Lainnya	Harga
MNC Internet 10	Up to 10 Mbps	Cepat dan Unlimited	-	Rp. 369.500/Bulan
MNC Internet 20	Up to 20 Mbps	Cepat dan Unlimited	-	Rp. 470.500/Bulan
MNC Internet 30	Up to 30 Mbps	Cepat dan Unlimited	-	Rp. 710.500/Bulan
MNC Internet 50	Up to 50 Mbps	Cepat dan Unlimited	-	Rp. 1.194.500/Bulan
MNC Internet 100	Up to 100 Mbps	Cepat dan Unlimited	-	Rp. 1.589.500/Bulan
MNC Internet + TV 6	Up to 6 Mbps	Cepat dan Unlimited	Bonus 84 Channel TV	Rp. 219.900/Bulan
MNC Internet + TV 10	Up to 10 Mbps	Cepat dan Unlimited	Bonus 84 Channel TV	Rp. 290.500/Bulan
MNC Internet + TV 15	Up to 15 Mbps	Cepat dan Unlimited	Bonus 84 Channel TV	Rp. 360.500/Bulan
MNC Internet + TV 20	Up to 20 Mbps	Cepat dan Unlimited	Bonus 84 Channel TV	Rp. 360.500/Bulan
MNC Internet + TV 30	Up to 30 Mbps	Cepat dan Unlimited	Bonus 84 Channel TV	Rp. 490.500/Bulan

Tabel 1.7 di atas merupakan daftar list yang menggunakan langganan MNC Play. Pada tabel tersebut dapat diketahui banyak jenis paket internet jasa MNC Play yang bisa digunakan untuk para pelanggan yang akan menggunakan jasa MNC Play tersebut. (Sumber: promowifimncplay.com tentang Paket Internet MNC Play)

8. First Media (PT. Link Net)

First Media adalah salah satu *Internet Service Provider* (ISP). First Media memiliki 1 layanan dalam pelayanannya, yaitu Paket Internet. Dengan First Media juga bisa menikmati yang lainnya seperti internet tanpa batas sehati, pengalaman internet cepat, jaringan stabil dan *add-ons* lainnya.

Tabel 1.8 Daftar List Langganan First Media

Daftar List Langganan First Media				
Nama Paket	Kecepatan Internet	Jaminan	Jaminan Lainnya	Harga
Family Plus HD	Up to 20 Mbps	2-3 Perangkat	135 TV Channel	Rp. 384.000/Bulan
D'Lite	Up to 30 Mbps	2-4 Perangkat	153 TV Channel	Rp. 479.000/Bulan
Elite X1 4K	Up to 50 Mbps	4-6 Perangkat	173 TV Channel	Rp. 656.000/Bulan
Supreme X1 4K	Up to 100 Mbps	4-6 Perangkat	198 TV Channel	Rp. 954.000/Bulan
Maxima X1 4K	Up to 200 Mbps	5-7 Perangkat	198 TV Channel	Rp. 1.799.000/Bulan
Infinite X1 4K	Up to 300 Mbps	5-7 Perangkat	223 TV Channel	Rp. 3.129.000/Bulan

Tabel 1.8 di atas merupakan daftar list yang menggunakan langganan First Media. Pada tabel tersebut dapat diketahui banyak jenis paket internet jasa First Media yang bisa digunakan untuk para pelanggan yang akan menggunakan jasa First Media tersebut. Setelah itu terdapat pada jaminan lainnya bahwa channel yang akan didapat oleh pelanggan, yaitu Streamtainment First Media, HBOGO, Catchplay+ & VIU. (Sumber: firstmedia.com tentang Paket Internet First Media)

Berdasarkan masing-masing daftar list langganan *Internet Service Provider* (ISP) di atas diketahui bahwa dalam kategori nama paket, kecepatan internet, jaminan, jaminan lainnya, dan harga. Kategori-kategori tersebut ditentukan dengan takaran atau ukuran yang sesuai sehingga semakin tinggi harga maka semakin bagus keuntungan yang didapat oleh pelanggan.

Dalam menggunakan internet, tentu saja testimoni sangat dibutuhkan sebelum berlangganan serta memilih *Internet Service Provider* (ISP). Pada saat ini, Netflix merupakan aplikasi streaming terpopuler. Netflix sering digunakan untuk streaming atau menonton film dan video apapun. Kendala yang sering terjadi pada saat melakukan streaming adalah koneksi internet yang sangat lambat. Berikut ini merupakan kecepatan koneksi internet dari berbagai *Internet Service Provider* (ISP) dalam melakukan streaming Netflix.

Tabel 1.9 Rata-Rata Kecepatan Internet Saat Streaming Netflix

Ranking	Kecepatan	ISP
1	3,4 Mbps	Biznet, Cyberindo Aditama, GIG by Indosat Ooredoo, MNC Play, MyRepublic
2	3,2 Mbps	LinkNet, XL Home
3	1 Mbps	Telkom

Tabel di atas merupakan daftar *Internet Service Provider* (ISP) di Indonesia yang melakukan streaming Netflix dengan masing masing kecepatan tertentu. Data ini diambil dan diukur dalam enam bulan terakhir dan berakhir pada bulan Desember 2020. Peringkat pertama merupakan Biznet, Cyberindo Aditama, GIG by Indosat Ooredoo, MNC Play, MyRepublic dengan kecepatan koneksi internet rata-rata 3,4 Mbps. Peringkat kedua merupakan LinkNet, XL Home dengan kecepatan koneksi rata-rata 3,2 Mbps. Dan terakhir peringkat ketiga merupakan Telkom dengan kecepatan koneksi internet rata-rata 1 Mbps. Hal ini merupakan salah satu yang membuat persaingan ketat karena koneksi internet yang paling terbaiklah dipilih. (Sumber: www.kompas.com tentang Daftar ISP Di Indonesia Yang Paling Kencang Dan Lelet Untuk Akses Netflix).

Dalam hal ini, munculah *market share* untuk melakukan perbandingan *Internet Service Provider* (ISP) yang paling terbaik serta banyaknya pengguna yang menggunakan *Internet Service Provider* (ISP) tersebut. *Market share* merupakan deskripsi dari semua permintaan terhadap sebuah produk yang menggambarkan golongan-golongan pelanggan berdasarkan ciri-ciri tertentu. Penggolongan pelanggan ini bisa dikelompokan atas dasar penghasilan, jenis kelamin, usia, status sosial, dan pendidikan.

Market share juga bisa diartikan sebagai suatu pasar yang dipimpin perusahaan dan semua potensi jualnya untuk bisa mengetahui suatu nilai total persentase penjualan pada suatu perusahaan yang berasal dari berbagai sumber dengan nilai total produk dalam suatu industri tertentu. *Market share* melakukan tersebut dengan bertujuan untuk mengetahui suatu indikator khusus daya saing pasar dalam mencatat seberapa baik dan berkembangnya perusahaan atas para pesaing atau kompetitornya. Dengan menggunakan cara ini, maka akan memungkinkan perusahaan dan para pesaing dalam menilai

banyak hal, termasuk adanya perkembangan pasar, tren pasar, pelanggan, kompetitor dalam bisnis yang sama.

Oleh karena itu sebagai Peneliti, berbagai *Internet Service Provider* (ISP) banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia sehingga Peneliti akan menggunakan rantai markov untuk melakukan penelitian. *Internet Service Provider* (ISP) memiliki berbagai macam brand diantaranya, yaitu Telkom Indihome, Biznet Network, MyRepublic ID, PT. Cyberindo Aditama (CBN), XL Home, GIG Indosat Ooredoo, MNC Play, LinkNet, dan Lainnya. Sebagai latar belakang di atas, maka dalam penelitian ini akan mengukur seberapa besar *market share* serta usulan strategi untuk meningkatkan *market share* masing-masing *Internet Service Provider* (ISP) itu di Indonesia khususnya daerah Kota Bekasi, Jawa Barat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang tersebut diatas, adapun permasalahan yang akan diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana cara mengetahui besarnya *market share Internet Service Provider* (ISP) di Kota Bekasi?
2. Bagaimana usulan strategi untuk meningkatkan *market share Internet Service Provider* (ISP) di Kota Bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya *market share Internet Service Provider* (ISP) di Kota Bekasi dan usulan strategi untuk meningkatkan *market share Internet Service Provider* (ISP) di Kota Bekasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan dari penelitian ini, diperoleh beberapa manfaat yang dapat ditinjau dari keilmuan dan praktisi adalah sebagai berikut:

1.4.1 Keilmuan

Sebagai keilmuan adalah dapat mengetahui cara mengetahui besarnya dan usulan strategi untuk meningkatkan *market share Internet Service Provider (ISP)* di Kota Bekasi dengan pengetahuan yang lebih dalam.

1.4.2 Praktisi

Sebagai praktisi adalah dapat mengetahui cara mengetahui besarnya dan usulan strategi untuk meningkatkan *market share Internet Service Provider (ISP)* menggunakan rantai markov.

1.5 Batasan Penelitian

Adapun batasan pada penelitian ini yaitu sebagai berikut.

1. Objek penelitian dilakukan survei di sekitar Kota Bekasi.
2. Media pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan memberikan beberapa pertanyaan dengan menggunakan kuesioner.
3. Objek penelitian yang dilakukan adalah mencakup *Internet Service Provider (ISP)* di Kota Bekasi.
4. Responden pada objek penelitian adalah untuk semua umur khususnya laki-laki.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika merupakan sistematis penulisan yang terdapat pada suatu laporan penelitian. Dalam tugas akhir ini laporan penelitian secara garis besarnya dibagi dalam 6 bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi mengenai Latar Belakang diadakannya penelitian, Rumusan Masalah yang diteliti, Tujuan Penelitian, Manfaat yang ditinjau dari segi akademisi dan praktisi, Batasan Masalah, dan Sistematika Penulisan yang terdapat pada laporan penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan penelitian serta beberapa literature review yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan alur kerangka pemikiran serta aktifitas yang dilakukan selama penelitian. Bab ini juga dilengkapi penjelasan secara singkat mengenai kerangka berfikir dalam penelitian untuk setiap tahapnya.

BAB IV PENGUMPULAN DATA DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisi tentang pemodelan masalah pada penelitian dengan menggunakan beberapa metode dan aplikasi yang membantu menemukan penyelesaian masalah pada penelitian ini beserta tahapan penyelesaiannya.

BAB V ANALISIS

Bab ini berisikan analisa yang dijelaskan secara rinci mengenai hasil akhir yang diperoleh dari pengolahan data yang dilakukan pada bab sebelumnya untuk diperolehnya solusi penyelesaian masalah yang diteliti.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan analisa dan optimalisasi sistem berdasarkan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya.

DAFTAR REFERENSI

