

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Telkom Indonesia atau PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk (Persero) merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang informasi dan komunikasi yang menyediakan jasa dan jaringan telekomunikasi terbesar di Indonesia. Telkom Indonesia merupakan perusahaan penyedia jaringan terbesar satu-satunya di Indonesia yang merupakan BUMN telekomunikasi. Telkom menyediakan rangkaian layanan lengkap yakni sambungan telepon kabel tidak bergerak dan telepon nirkabel tidak bergerak, komunikasi seluler, layanan jaringan dan interkoneksi serta layanan internet dan komunikasi data. Sebagai perusahaan telekomunikasi, Telkom terus mengupayakan inovasi di sektor-sektor selain telekomunikasi, serta membangun sinergi di antara seluruh produk, layanan dan solusi, dari bisnis legacy sampai *New Wave Business*. Untuk meningkatkan business value, pada tahun 2012 Telkom mengubah portofolio bisnisnya menjadi TIMES (*Telecommunication, Information, Media Edutainment & Service*).

Pada Januari 2015, Telkom secara resmi meluncurkan produk terbaru mereka dengan nama Telkom IndiHome. Telkom IndiHome sendiri merupakan penyempurnaan produk sebelumnya dengan merek dagang Speedy yang saat ini telah resmi dihentikan penjualannya. IndiHome merupakan kependekan dari Indonesia Digital Home, yakni merupakan layanan *bundling* dari produk-produk Telkom Group sebagai solusi yang mendukung *digital life style* dalam sebuah rumah tangga. Paket Indihome terdiri dari paket telepon rumah, paket internet dan paket TV. Layanan di atas sering disebut sebagai layanan triple play. Layanan telepon rumah yang dimaksud dalam IndiHome adalah layanan telepon rumah eksisting yang selama ini telah dipakai oleh para pelanggan. Internet dalam Indihome adalah layanan akses internet broadband yang menghantarkan sinyal digital berkecepatan tinggi melalui jaringan telepon (Speedy). Sedangkan layanan TV yang dimaksud dalam IndiHome adalah UseeTV yang selama ini telah dikenal (www.indihome.co.id/).

Gambar 1. 1 Logo Indihome



Sumber : Indihome.co.id (2022)

Dari segi teknologi, IndiHome sudah menggunakan teknologi *fiber optic*, sehingga mempunyai keunggulan dari layanan triple play IndiHome antara lain:

1. *Internet on Fiber* atau *High Speed Internet*

Layanan Internet berkecepatan tinggi menggunakan fiber optic dari Telkom Indonesia yang memiliki keunggulan yakni lebih cepat dimana fiber optik mampu mentransfer data (*bandwidth*) data hingga ratusan Mbps (jauh lebih cepat dibandingkan kabel coax atau copper), yang kedua yakni lebih stabil dimana kecepatan fiber optik jauh lebih stabil dibandingkan coax atau copper pada saat dilakukan sharing (akses internet secara bersamaan), yang ketiga yakni lebih handal dimana fiber optik lebih tahan dalam kondisi cuaca apapun seperti serangan petir dan gangguan elektromagnet dibandingkan kabel coax atau copper. Sehingga komputer menjadi lebih aman serta lebih canggih, dimana fiber optik merupakan teknologi penghantaran data terancang dan terbaru yang digunakan dalam layanan *fixed broadband*.

2. UseeTV

Layanan Televisi dalam IndiHome adalah televisi interaktif dan *personalized* berteknologi internet protocol yang dilengkapi fitur-fitur unggulan seperti *tv on demand*, *video on demand*, *pause and rewind*, serta *video recorder*.

3. Layanan Komunikasi Telepon

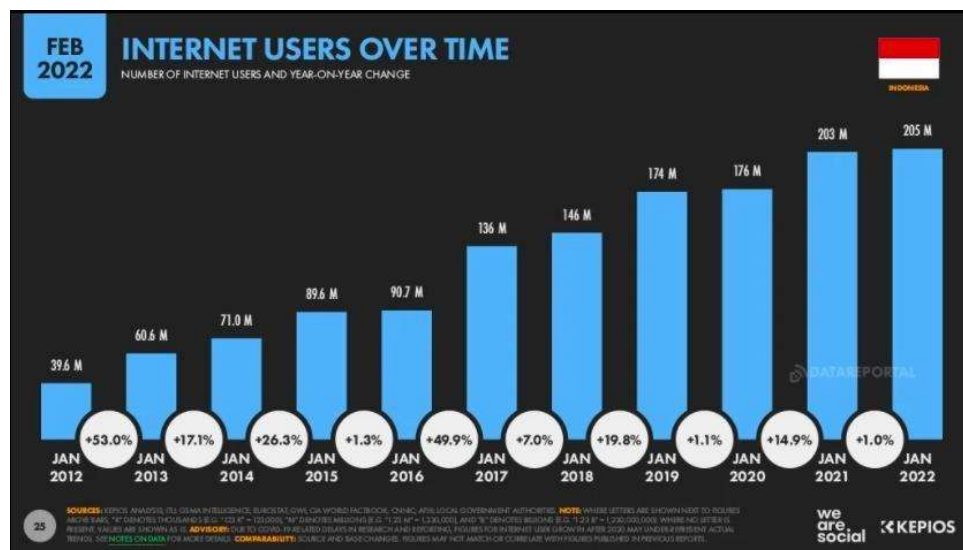
Dengan keunggulan biaya yang lebih murah dan kualitas suara yang jernih. Paket Telepon Rumah IndiHome menawarkan GRATIS menelpon 1000 menit lokal atau Interlokal (www.indihome.co.id).

1.2 Latar Belakang Penelitian

Kepios dan We Are Social dalam Data Reportal (2021) menyatakan bahwa terdapat 204,7 juta masyarakat Indonesia yang menggunakan internet pada Januari

2022, jumlah tersebut bertambah sebesar 2,1 juta pengguna dibandingkan dengan tahun 2021. Pada Januari 2021, jumlah pengguna internet di Indonesia tercatat sebanyak 202,6 juta pengguna, dinilai bahwa penetrasi internet di Indonesia adalah sebesar 73,7% dari total populasi pada awal tahun 2022. Adanya peningkatan pertumbuhan internet di Indonesia sejalan dengan adanya pembatasan aktivitas masyarakat pada saat pandemi Covid-19 dimana di masa pandemi, berbagai aktivitas seperti bekerja, sekolah, hingga berbelanja mayoritas dilakukan di rumah dengan memanfaatkan teknologi digital yang membutuhkan koneksi internet. Berikut di bawah ini merupakan gambaran pertumbuhan pengguna internet di Indonesia sejak tahun 2012 hingga tahun 2022:

Gambar 1. 2 Pertumbuhan Pengguna Internet di Indonesia

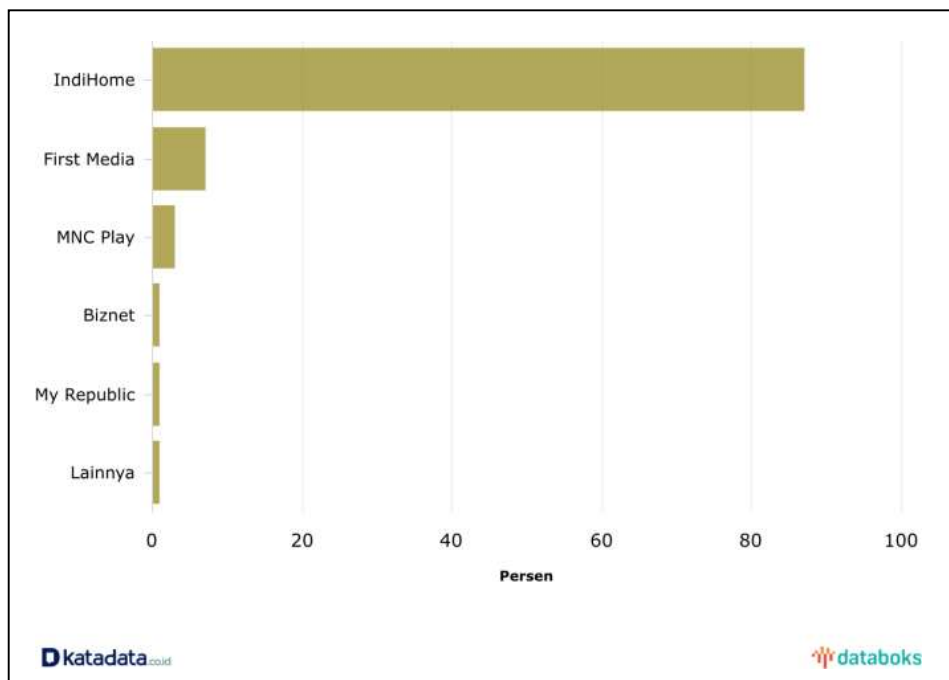


Sumber: Kepios Digital Trends (2021)

Pada grafik data yang disajikan pada gambar 1.2 di atas, dapat dilihat bahwa trend pengguna internet di Indonesia selalu bergerak naik, hal tersebut mengartikan bahwa benar adanya bahwa internet telah menjadi salah satu kebutuhan utama masyarakat Indonesia pada masa masa pandemi Covid-19. Sejalan dengan adanya kebutuhan koneksi internet untuk menunjang kegiatan masyarakat di masa pandemi Covid-19, terdapat peningkatan jumlah pelanggan layanan *triple play* atau disebut *internet fixed broadband* di Indonesia khususnya pada merek Indihome sebagai

penyedia layanan *internet fixed broadband*. Berikut di bawah ini merupakan data proporsi pengguna layanan *fixed broadband* di Indonesia:

Gambar 1.3 Proporsi Pengguna Layanan Fixed Broadband di Indonesia Tahun 2021



Sumber: World Bank dalam Databoks (2021)

Pada grafik proporsi pelanggan layanan *fixed broadband* di atas dapat dilihat bahwa berdasarkan laporan World Bank dalam Databoks (2021), sebanyak 87% pelanggan *fixed broadband* di Indonesia menggunakan layanan Indihome dengan artian bahwa Indihome telah mendominasi pasar *internet fixed broadband* di Indonesia. Indihome tercatat telah memiliki 8,7 Juta pelanggan menurut Market Bisnis (2022) dan pada posisi kedua terdapat First Media dengan proporsi jumlah pelanggan *internet fixed broadband* sebesar 7%, posisi ketiga yaitu MNC Play dengan proporsi sebesar 3%, dan Biznet menempati posisi keempat proporsi jumlah pelanggan *internet fixed broadband* terkecil di Indonesia sebanyak 1%.

Selain itu menurut survei yang dilakukan Enciety Business Consult pada tahun 2021 Indihome dinilai sebagai penyedia layanan *fixed broadband* yang unggul dibandingkan dengan kompetitornya yakni FirstMedia, MNC Play, Biznet, MyRepublic, Iconnect, XL Home, CBN dan Oxygen. Indihome dinilai lebih unggul dikarenakan kecepatan waktu yang dibutuhkan saat data dikirim hingga sampai ke penerima lebih rendah dibandingkan dengan kompetitornya, serta IndiHome dinilai sebagai penyedia layanan yang memiliki kesesuaian antara paket dan kecepatan *download* yang dinikmati pelanggannya dan Indihome memiliki *performance* paling baik yakni sebesar 102% dibandingkan dengan MyRepublic yang sebesar 96%, dan Firstmedia sebesar 80% (*diakses melalui <https://www.enciety.co/cerdas-memilih-provider-terbaik-untuk-keluarga/> pada Selasa, 8 Maret 2022*).

Terdapat permasalahan pada penyedia layanan *fixed broadband* Internet Indihome yang menempati posisi pertama dengan pengguna terbanyak di Indonesia dan dinilai memiliki kualitas terbaik yang dimana menurut data Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia atau YLKI (2022) dan juga pernyataan Enciety (2021) yang mengungkapkan bahwa Indihome memiliki kualitas internet paling baik dibandingkan kompetitornya. Namun adanya perbedaan pendapat mengenai kualitas layanan *fixed broadband* Internet Indihome dimana pada tahun 2022 Indihome dinilai oleh survei Speed Test Global Index menjadi penyedia layanan internet *fixed broadband* konsistensi layanan paling rendah dibandingkan dengan kompetitor - kompetitornya seperti yang dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Gambar 1. 4 Consistency Score Fixed Broadband di Indonesia Tahun 2022

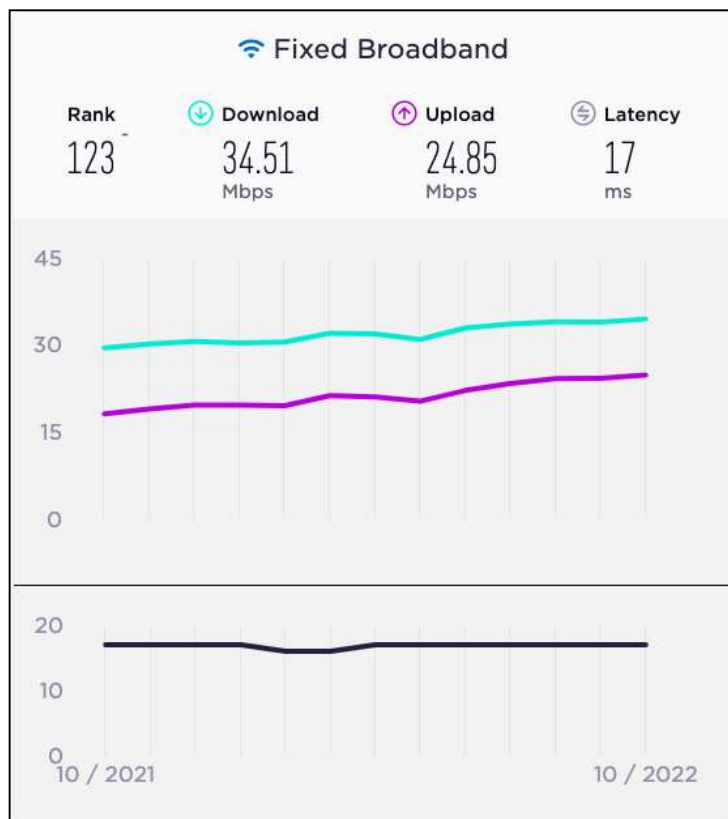
Consistency Score™	
In measuring the consistency of each fixed broadband provider's performance, we found that Biznet had the highest Consistency in Indonesia during Q3 2021, with 68.3% of results showing at least a 25 Mbps minimum download speed and 3 Mbps minimum upload speed.	
Provider	Consistency (%)
Biznet	68.3%
MyRepublic	63.5%
First Media	29.6%
Telkom	27.2%

Sumber: <https://www.speedtest.net/global-index/indonesia?fixed#market-analysis>
(diakses pada 19 November 2022 pukul 18:17)

Dikatakan pada gambar tersebut bahwa terdapat banyak penyedia internet di Indonesia yakni Telkom Indihome, Biznet, MyRepublic, First Media dan lainnya. Dilihat dari *consistency score fixed broadband* di Indonesia pada tahun 2022, *fixed broadband* Telkom atau Indihome memiliki nilai konsistensi jaringan internet paling rendah yakni sebesar 27,2% dibandingkan ketiga pesaingnya dimana Biznet mengungguli dengan tingkat konsistensi jaringan sebesar 68,3%, MyRepublic sebesar 63,5% dan First Media sebesar 29,6%. Dari data tersebut diketahui bahwa Indihome memiliki kualitas pelayanan yang kurang baik padahal Indihome sendiri memiliki jumlah pelanggan tertinggi di Indonesia.

Pada penelitian ini, Indihome hanya diteliti dari segi layanan *fixed broadband* internet saja dikarenakan permasalahan yang sering muncul pada layanan Indihome adalah terkait jaringan internetnya. Hal tersebut diungkapkan juga dalam Speedtest GlobalIndex Q3 tahun 2021 dimana Indonesia menempati posisi 123 dari 178 negara dalam kecepatan *download* dan *upload* layanan *fixed broadband*, berikut di bawahini merupakan gambar yang menjelaskan posisi dan kualitas *fixed broadband* di Indonesia:

Gambar 1.5 Ranking Fixed Broadband di Indonesia Tahun 2022



Sumber: (<https://www.speedtest.net/global-index/indonesia?fixed#market-analysis>)

Posisi tersebut dinilai buruk untuk kecepatan internet pada layanan *fixed broadband* di antara negara - negara lainnya dan juga Indonesia sendiri menempati posisi 8 dari 10 negara di ASEAN pada November 2022 menurut Databoks (2021) dalam kecepatan internet layanan *fixed broadband*, hal tersebut merupakan fenomena ketertinggalan Indonesia di bidang layanan *fixed broadband*.

Tabel 1. 1 Rasio Perbandingan Jumlah Keluhan dengan Jumlah Pelanggan Layanan *Fixed Broadband*

Fixed Broadband	Jumlah Pelanggan	Persentase Keluhan	Jumlah Keluhan
Indihome	8,7 juta	0,0015%	64.925
First Media	2,72 Juta	0,0029%	34.000
My Republic	300 Ribu	0,023%	4.285

Dilihat dari tabel 1.1 menggambarkan persentase rasio perbandingan jumlah keluhan dengan jumlah pelanggan layanan *fixed broadband*, terlihat bahwa First Media memiliki persentase keluhan terbesar 0,0029% dengan jumlah keluhan sebesar 34.000, tetapi ternyata Indihome memiliki jumlah keluhan terbesar 64.925 walaupun secara persentase Indihome dibawah First Media. Oleh karena itu Indihome tetap dipilih sebagai objek penelitian.

Pemilihan Indihome menjadi objek penelitian ini karena menurut Market Bisnis (2022) Indihome memiliki jumlah pelanggan yang sangat tinggi. Namun demikian masih adanya banyak keluhan pelanggan Indihome. Berikut ini merupakan salah satu bentuk aduan pelanggan terhadap penyedia layanan Indihome melalui [Mediakonsumen.com](https://mediakonsumen.com) (2022) mengenai Indihome yang mengalami masalah akses internet atau koneksi internet:

“Saya pelanggan IndiHome 20 Mbps dengan nomor internet: 131165138736. Saya telah mengalami masalah dalam koneksi internet yang sangat lambat dan sering putus sejak akhir Desember 2021. Speed yang saya dapat tidak sesuai dengan kecepatan internet yang dijanjikan IndiHome yaitu up to 20 Mbps. Dalam keadaan “normal”, saya hanya mendapatkan speed 6-7 Mbps, yang bagi saya yang bekerja dengan sistem full remote, sangat menghambat kegiatan berinternet dan berimbas pada kelancaran pekerjaan saya.” (diakses melalui <https://mediakonsumen.com/2022/01/27/> pada 20 Desember 2022 pukul 08.00)

Kemudian terdapat aduan pelanggan terhadap penyedia layanan Indihome melalui [Mediakonsumen.com](https://mediakonsumen.com) (2022) mengenai Indihome yang mengalami gangguan jaringan internet sejak 17 April hingga 25 April 2022:

“Ini kali ketiga saya menyampaikan unek-unek saya. Sebelumnya di Media Konsumen, saya juga sudah menyampaikan gangguan yang tidak bisa ditolerir lagi oleh konsumen. Sepertinya Telkom tidak bisa belajar dari masalah gangguan-gangguan sebelumnya yang menyebabkan kerugian terhadap konsumen. Dimana jaringan internet “no internet” berhari-hari, bahkan berminggu-minggu dan router error. Telkom tidak bisa memberikan jaminan hak dan kewajiban kepada konsumen yang tercantum di SLA kewajiban IndiHome.” (diakses melalui <https://mediakonsumen.com/2022/04/26/> pada 14 Mei 2022 pukul 22:16)

Lalu terdapat aduan pelanggan lainnya terhadap penyedia layanan Indihome melalui Mediakonsumen.com (2022) mengenai pelayanan Indihome yang sangat buruk dimana keluhan pelanggan tidak ditindak lanjuti:

“Sudah hampir sebulan ini (pertengahan April s.d. Mei 2022), bahkan sampai sekarang, koneksi internet saya mati total. Saya sudah sering komplain mengenai hal ini. Seperti biasa kita harus telepon ke Customer Service (CS) 147, mereka hanya memberikan janji, janji dan janji, tetapi tidak tahu kapan selesainya. Semua urusan bisnis dan kuliah anak saya jadi gagal dan terganggu. Yang sangat disayangkan adalah, setiap keluhan ke nomor 147, selalu infonya akan mencari solusi, tim lapangan akan melakukan pengecekan, yang entah di mana mereka melakukan pengecekan. Kemudian dijanjikan akan secepatnya selesai, dan sistem lagi bermasalah. Mau sampai kapan kalian menjanjikan hal-hal yang tidak pasti IndiHome yang sangat tidak tahu malu? Urusan bisnis saya gagal, kalian mau menanggung? Kuliah anak saya terganggu juga kalian tahu? Melakukan telepon ke 147 (CS) itu memakai pulsa dan tidak gratis (tidak ada pulsa ya harus beli). Saya tidak pernah telat membayar tagihan saya (silakan dicek). Jadi semua pelayanan kalian ke pelanggan hanya manis di bibir, tapi tidak profesional.” (diakses melalui <https://mediakonsumen.com/2022/05/13/> pada 14 Mei 2022 pukul 22:24)

Selain keluhan-keluhan teknik tersebut, pada tanggal 22 Agustus 2022 IndiHome mendapatkan laporan bahwa adanya kebocoran data sebanyak 26 juta *browsing history* pelanggan serta nama dan NIK pelanggan yang disebar oleh *hacker*. Berikut merupakan penggalan berita mengenai hal tersebut:

“Masyarakat Indonesia kembali dikejutkan kejadian serupa juga terjadi pada pelanggan Indihome. Jumlahnya tak main-main, diduga sebanyak 26 juta browsing history bersama dengan nama dan NIK telah bocor. Pengamat keamanan siber, Teguh Aprianto mengatakan jika tahun 2020 telah meminta pihak Indihome untuk mematikan tracker yang mencuri riwayat pencarian. Namun ternyata yang terjadi data itu bocor dan dibagikan gratis.” (diakses melalui <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20220822062837-37-365431/> pada 6 September 2022 pukul 23:10)

Sejumlah keluhan tersebut merupakan keluhan kepada kualitas pelayanan Indihome dimana kualitas pelayanan atau *e-service quality* dikatakan oleh Parasuraman (2005) memiliki tujuh sub variabel, namun demikian keluhan pelanggan yang didapat atau diperoleh dari mediakonsumen.com (2022) pada layanan *fixed broadband* Indihome hanya terdapat empat sub variabel yaitu efisiensi (*effeciency*), akurasi janji (*fulfillment*), ketersediaan sistem (*system availability*) dan privasi (*privacy*). Keluhan pelanggan Indihome seperti yang dapat dilihat di atas untuk sub variabel *efficiency* terdapat permasalahan akses internet atau koneksi internet layanan *fixed broadband* Indihome dinilai tidak konsisten dibandingkan dengan kompetitornya, hal tersebut dalam konsep *efficiency* dinilai tidak efisien karena mempersulit layanan dan tidak dapat memudahkan pekerjaan sehari - hari. Kedua yakni sub variabel *fulfillment* dimanaterdapat permasalahan kesesuaian janji layanan saat digunakan, dalam hal pemenuhan jani *service* layanan walaupun *customer service* Indihome selalu responsif menjawab telepon pelanggan tetapi mereka dinilai tidak memberikan solusi yang responsif melainkan hanya menyediakan jawaban yang sama setiap kali konsumen memberikan keluhan, lalu dapat dilihat bahwa Indihome sering tidak menepati apa yang dijanjikannya seperti halnya saat menjanjikan penyelesaian masalah gangguan koneksi yang tidak tepat waktu. Ketiga yakni sub variabel *system availability* atau ketersediaan sistem dari layanan *fixed broadband* Indihomeyang sering terjadi *error* atau gangguan baik dalam jangka waktu sebentar maupun lama, hal tersebut dinilai Indihome memiliki fungsi teknis yang tidak lancar digunakan. Sub variabel yang terakhir yakni *privacy* dimana menurut

mediakonsumen.com (2022) yang tersebar terdapat kebocoran 26 juta data berikut nama dan NIK pelanggan Indihome yang tersebar oleh *hacker*, hal tersebut menjelaskan bahwa Indihome menyalahi jaminan perlindungan privasi data pelanggan.

Menurut pemaparan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan analisis mengenai Pengaruh Dimensi *E-Service Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan Layanan *Fixed Broadband* Internet Indihome di Indonesia.

1.3 Perumusan Masalah

Dari segi bisnis, tingginya kebutuhan koneksi Internet di Indonesia selama masa pandemi Covid-19 untuk menunjang kegiatan masyarakat di rumah menjadikan tingkat pertumbuhan pelanggan internet di Indonesia meningkat, hal tersebut menjadi alasan mengapa pelanggan layanan *fixed broadband* juga meningkat khususnya pada pelanggan Indihome yang dinilai telah mendominasi pasar *internet fixed broadband* di Indonesia. Tetapi, terdapat masalah mengenai kualitas layanan *fixed broadband* internet yang banyak dikeluhkan konsumen terhadap penyedia layanan Indihome dinilai dari adanya keluhan-keluhan konsumen yang berkaitan dengan empat sub variabel *e-service quality* menurut Parasuraman (2005) yakni pada sub variabel efisiensi (*effeciency*) terdapat permasalahan akses internet atau koneksi internet layanan *fixed broadband* Indihome, kemudian akurasi janji (*fulfillment*) terdapat permasalahan kesesuaian janji layanan pada saat digunakan dalam hal pemenuhan janji *service* layanan, lalu ketersediaan sistem (*system availability*) layanan *fixed broadband* internet Indihome yang sering terjadi *error* atau gangguan, dan privasi (*privacy*) terdapat kebocoran 26 juta data berikut nama dan NIK pelanggan Indihome yang tersebar oleh *hacker*. Hal tersebut dinilai dapat menurunkan kepuasan pelanggan yang telah memilih Indihome sebagai penyedia layanan *internet fixed broadband* andalannya walaupun Indihome telah dinilai sebagai penyedia layanan yang unggul di Indonesia seperti halnya yang ditunjukkan pada latar belakang di atas. Berdasarkan masalah tersebut, maka akan ditanyakan pertanyaan penelitian:

1. Apakah *efficiency* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan layanan *fixed broadband* internet Indihome?
2. Apakah *fulfillment* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan layanan *fixed broadband* internet Indihome?
3. Apakah *system availability* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan layanan *fixed broadband* internet Indihome?
4. Apakah *privacy* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan layanan *fixed broadband* internet Indihome?
5. Apakah *e-service quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan layanan *fixed broadband* internet Indihome?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini antara lain sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan *efficiency* terhadap kepuasan pelanggan layanan *fixed broadband* internet Indihome.
2. Untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan *fulfillment* terhadap kepuasan pelanggan layanan *fixed broadband* internet Indihome.
3. Untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan *system availability* terhadap kepuasan pelanggan layanan *fixed broadband* internet Indihome.
4. Untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan *privacy* terhadap kepuasan pelanggan layanan *fixed broadband* internet Indihome.
5. Untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan *e-service quality* terhadap kepuasan pelanggan layanan *fixed broadband* internet Indihome.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini dibagi atas dua bagian sebagai berikut:

1.5.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana penambah informasi tentang *e-service quality* atau kualitas pelayanan secara elektronik serta pengaruhnya pada kepuasan pelanggan. Dan penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan wawasan

tentang penerapan dari ilmu pemasaran modern pada perusahaan atau sebuah lembaga. Selain itu dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.5.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat di praktikkan dan menjadi bahan pertimbangan lembaga sejenis agar dapat mempertahankan kelangsungan usaha dan dapat memberikan informasi mengenai pengaruh *e-service quality* terhadap kepuasan pelanggan.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Adapun sistematika penulisan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab pertama merupakan penjelasan secara umum, ringkas, dan padat yang menggambarkan dengan tepat isi penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab kedua mengemukakan dengan jelas, ringkas, dan padat, tentang hasil kajian kepustakaan yang terkait dengan topik dan variable penelitian untuk dijadikan dasar bagi penyusunan kerangka pemikiran dan perumusan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ketiga menegaskan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab keempat menguraikan hasil dari penelitian yang dilakukan penulis terhadap objek beserta pembahasan yang terdiri dari analisis responden terhadap variable, analisis statistik, dan analisis pengaruh variable.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab kelima merupakan bagian dari penelitian yang berisi kesimpulan dari hasil pembahasan penelitian juga berisi saran yang diberikan penulis yang diharapkan akan bermanfaat bagi objek penelitian dan pihak – pihak lain yang berkepentingan