JIMT | Jurnal Informatika Multimedia dan Teknik
e-ISSN : 3567-7890
OPEN ACCESS
URL Jurnal : https://qjurnal.my.id/index.php/jimt | e-mail : jurnalq17@gmail.com | Yayasan Pendidikan Tanggui Baimbaian

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA WIFI IMASNET

Imasnet Wifi User Satisfaction Analysis

Sofyan Darmawan[1*]
Muhammad Agreindra Helmiawan[2]
Esa Firmansyah[3]

*[1-3] Universitas Sebelas April, Sumedang, Jawa Barat, Indonesia

*email: sopiandarmawan073@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap layanan WiFi Imasnet di kawasan Darmajaya, tepatnya di Desa Darmajaya, Kecamatan Darmaraja, Kabupaten Sumedang, Provinsi Jawa Barat, dengan menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL). Penelitian ini menganalisis kualitas layanan WiFi dengan mempertimbangkan distribusi bandwidth 150 Mbps yang dibagi untuk 50 pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembagian bandwidth ini mempengaruhi kepuasan pelanggan pada dimensi Keandalan dan Daya Tanggap, di mana pengguna sering merasakan penurunan kecepatan internet pada jam sibuk. Penelitian ini memberikan rekomendasi untuk peningkatan kapasitas jaringan guna memenuhi ekspektasi pengguna.

Kata Kunci:
Kepuasan Pelanggan Kata,
Wi-Fi Imasnet
Service Quality
SERVQUAL

Keywords:
Kepuasan Pelanggan Kata ,
Wi-Fi Imasnet
Service Quality
SERVQUAL

Abstract

This study aims to analyze the level of user satisfaction with Imasnet WiFi services in the Darmaraja area, precisely in Darmajaya Village, Darmaraja District, Sumedang Regency, West Java Province, using the Service Quality (SERVQUAL) method. The study analyzed the quality of WiFi service by considering the distribution of 150 Mbps bandwidth divided among 50 users. The results of the study show that this bandwidth distribution affects customer satisfaction in the Reliability and Responsiveness dimensions, where users often experience a decrease in internet speed during peak hours. This study provides recommendations for increasing network capacity to meet user expectations.

PENDAHULUAN

Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah berkembang pesat dalam beberapa tahun terakhir, mendorong meningkatnya kebutuhan masyarakat akan akses internet yang cepat dan stabil. Salah satu penyedia layanan internet yang sedang berkembang di Indonesia adalah Imasnet, yang menyediakan layanan WiFi untuk berbagai kawasan, termasuk di daerah pedesaan. Di Desa Darmajaya, Kecamatan Darmaraja, Kabupaten Sumedang, Imasnet menyediakan akses WiFi dengan bandwidth total 150 Mbps yang dibagi di antara 50 pengguna. Pembagian bandwidth ini seringkali menjadi isu, terutama pada jam-jam sibuk, di mana banyak pengguna mengakses internet secara bersamaan.

Kualitas layanan internet yang baik sangat bergantung pada beberapa faktor teknis, salah satunya adalah kapasitas jaringan atau bandwidth yang disediakan oleh penyedia layanan. Pembagian bandwidth yang terbatas dapat menyebabkan penurunan kecepatan akses internet, yang berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penting untuk mengukur dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna atas kualitas layanan yang diberikan oleh Imasnet.

Salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan adalah SERVQUAL, yang mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas layanan: Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Empathy), dan Bukti Fisik (Tangibles). Dengan menggunakan metode SERVQUAL, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap layanan WiFi Imasnet di Desa Darmajaya, khususnya terkait dengan distribusi bandwidth yang terbatas. Penelitian ini akan melihat sejauh mana kualitas layanan yang diberikan oleh Imasnet memenuhi harapan pengguna dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode **kuantitatif** dengan desain **survei**. Dimensi yang diukur adalah keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, yang diadaptasi dari model SERVQUAL.

Populasi dan Sampel:

Populasi penelitian adalah 50 pengguna layanan WiFi Imasnet yang tersebar di Desa Darmajaya, Kecamatan Darmaraja, Kabupaten Sumedang, Provinsi Jawa Barat.

Instrumen Penelitian:

Kuesioner terdiri dari 25 pertanyaan yang mewakili lima dimensi kualitas layanan menurut SERVQUAL. Setiap dimensi diukur menggunakan skala Likert 1-5 (1: Sangat Tidak Setuju, 5: Sangat Setuju).

Prosedur Pengumpulan Data:

Data dikumpulkan dengan membagikan kuesioner kepada 50 pengguna yang menggunakan WiFi Imasnet di Desa Darmajaya. Selain itu, data teknis mengenai distribusi bandwidth 150 Mbps kepada 50 pengguna juga dikumpulkan untuk dianalisis.

Analisis Data:

Data dianalisis menggunakan *gap analysis*, yang mengukur selisih antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. Gap negatif menunjukkan ketidakpuasan, sedangkan gap positif menunjukkan kepuasan. Analisis juga dilakukan untuk mengukur pengaruh pembagian bandwidth terhadap kepuasan pengguna.

Contoh Data:

Contoh data yang diperoleh dari 50 responden terkait dimensi Keandalan dan Daya Tanggap.

Dimensi	**Rata-rarta Harapan**	**Rata-rata persepsi**	**Gap**
Keandalan (Reliability)	4.6	3.9	-0.7
Daya Tanggap (Responsiveness)	4.5	4.0	-0.5

Hasil

Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat gap negatif pada semua dimensi SERVQUAL, dengan gap terbesar pada dimensi Keandalan (-0.7) dan Daya Tanggap (-0.5). Ini menunjukkan bahwa pengguna merasa tidak puas dengan konsistensi kualitas layanan dan respon terhadap masalah. Pembagian bandwidth 150 Mbps untuk 50 pengguna menghasilkan sekitar 3 Mbps per pengguna, yang pada jam-jam sibuk menyebabkan penurunan kecepatan internet secara signifikan, terutama saat banyak pengguna mengakses layanan secara bersamaan.

Tabel Gap Analysis:

Dimensi	**Rata-rarta Harapan**	**Rata-rata persepsi**	**Gap**
Keandalan (Reliability)	4.6	3.9	-0.7
Daya Tanggap (Responsiveness)	4.5	4.0	-0.5
Jaminan (Assurance)	4.4	4.1	-0.3
Empati (Empathy)	4.3	4.0	-0.3

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembagian bandwidth 150 Mbps untuk 50 pengguna yang menghasilkan kecepatan rata-rata sekitar 3 Mbps per pengguna mempengaruhi pengalaman pengguna, terutama saat jam-jam sibuk. Pada jam tertentu ini, banyak pengguna yang mengalami penurunan kecepatan internet, yang berdampak pada kepuasan mereka terhadap dimensi Keandalan dan Daya Tanggap. Pengguna sering kali melaporkan masalah dalam hal kecepatan dan gangguan layanan saat mengakses internet, terutama untuk kegiatan yang membutuhkan bandwidth tinggi seperti streaming video atau video conference.

Gap terbesar yang ditemukan pada dimensi Keandalan (-0.7) menunjukkan bahwa pengguna merasa kualitas jaringan Imasnet tidak konsisten. Sebagian besar pengguna merasa kecewa dengan kecepatan internet yang tidak memenuhi harapan mereka, terutama pada jam sibuk. Selain itu, Daya Tanggap juga menunjukkan gap negatif yang cukup besar (-0.5), karena waktu respons terhadap keluhan atau masalah yang dialami pengguna juga kurang cepat.

Dimensi Bukti Fisik (Tangibles) memiliki hasil positif dengan gap +0.1, yang berarti fasilitas dan penampilan fisik layanan WiFi Imasnet sudah memenuhi harapan pengguna.

Rekomendasi:

1. **Peningkatan Bandwidth**: Imasnet perlu meningkatkan kapasitas bandwidth yang tersedia untuk mengurangi dampak penurunan kecepatan pada jam sibuk. Penambahan kapasitas bandwidth per pengguna dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan.
2. **Peningkatan Responsivitas**: Imasnet perlu memperbaiki sistem layanan pelanggan dengan memperkenalkan saluran komunikasi yang lebih cepat dan lebih responsif, seperti dukungan 24/7 atau sistem tiket online untuk keluhan pengguna.
3. **Pemantauan Jaringan secara Berkala**: Imasnet harus memantau performa jaringan secara real-time dan melakukan pemeliharaan berkala untuk memastikan layanan tetap stabil dan tidak terganggu.
4. **Pelatihan Staf**: Memberikan pelatihan untuk staf dalam hal komunikasi dengan pelanggan dan penyelesaian masalah teknis akan membantu meningkatkan dimensi Daya Tanggap.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa pembagian 150 Mbps untuk 50 pengguna di Imasnet Darmaraja berdampak pada kepuasan pelanggan, terutama pada dimensi Keandalan dan Daya Tanggap. Pengguna sering merasa kecewa dengan kecepatan internet yang tidak stabil dan waktu respons yang cenderung lambat terhadap masalah teknis. Oleh karena itu, meningkatkan kapasitas bandwidth dan memperbaiki sistem responsif terhadap keluhan pelanggan adalah langkah penting untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

REFERENSI

Ashari, Y., Komalasari, Y., & Dewi, Y. N. (n.d.). Evaluasi Kepuasan Pelanggan Wifi Jaring Solusi Persada Menggunakan Metode User Experience Questionnaire. In *Jurnal Infortech* (Vol. 6, Issue 2). http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/infortech

Dan Loyalitas Pelanggan, P., Siswadi, F., Muharam, H., & Hannan, S. (n.d.-a). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN. In *Jurnal Pustakawan Indonesia* (Vol. 18, Issue 1).

Dan Loyalitas Pelanggan, P., Siswadi, F., Muharam, H., & Hannan, S. (n.d.-b). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN. In *Jurnal Pustakawan Indonesia* (Vol. 18, Issue 1).

Garut District Mulyani, C., & Fudholi, A. (2021a). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Menggunakan Model Servqual di Puskesmas Kabupaten Garut Analysis of Patient Satisfaction Level of Pharmaceutical Services Using Servqual Models in Public Health. | *Majalah Farmaseutik*, *17*(3), 284–295. https://doi.org/10.22146/farmaseutik.v1i1.54017

Garut District Mulyani, C., & Fudholi, A. (2021b). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Menggunakan Model

Servqual di Puskesmas Kabupaten Garut Analysis of Patient Satisfaction Level of Pharmaceutical Services Using Servqual Models in Public Health. | *Majalah Farmaseutik*, *17*(3), 284–295. https://doi.org/10.22146/farmaseutik.v1i1.54017

Kiswara, Q., Safii, M., Andani, S. R., Lubis, M. R., & Renaldi, R. (2024). Implementasi Algoritma C4.5 Untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang Berlangganan Wifi Indihome. *TIN: Terapan Informatika Nusantara*, *4*(9), 620–627. https://doi.org/10.47065/tin.v4i9.4918

Magister, M. W., Pendidikan, A., Kristen, U., & Wacana, S. (n.d.). *Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*.

Masyarakat Menggunakan Metode Servqual, T. (n.d.). *ANALISIS DATA PENGGUNA JASA PROVIDER INTERNET WIFI*.

Pristanto, A., Lauren, O. T., Aryani, D., & Sahara, S. (2023). *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Fasilitas yang Disediakan oleh Pihak Transjakarta Analysis on Customer Satisfaction to Facilities that Provided by Transjakarta* (Vol. 1, Issue 3).

RAMA_61201_18102020199_0703108302_07151274 02_01_front_ref. (n.d.).

Reza Nugraha, A., M.Dzikron, & Iyan Bachtiar. (2023a). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) dan Model Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Riset Teknik Industri*, 9–16. https://doi.org/10.29313/jrti.v3i1.1830

Reza Nugraha, A., M.Dzikron, & Iyan Bachtiar. (2023b). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) dan Model Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Riset Teknik Industri*, 9–16. https://doi.org/10.29313/jrti.v3i1.1830

Sakir, A. R. (2024). PENERAPAN MODEL SERVQUAL (SERVICE QUALITY) DALAM PELAYANAN PUBLIK : STUDI KASUS KANTOR CAMAT LAPPARIAJA KABUPATEN BONE. *Jurnal Darma Agung*, *2*, 845–860. https://doi.org/10.46930/ojsuda.v32i2.4161

smulyadi19,+3.+JIMT+VOL+3+ISS+6,+AYU+BUNGA. (n.d.).

Tirta, A., [1)] A., Prillysca, H., & [2)] C. (2024). Analisis dan perancangan sistem informasi layanan RT RW Net MR WiFi berbasis web. *AITI: Jurnal Teknologi Informasi*, *21*(Maret), 117–139.