

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pola komunikasi beserta penyebaran informasi pada berbagai aspek kehidupan manusia telah berubah dengan pesat disebabkan majunya teknologi informasi pada era digital. Perkembangan teknologi informasi memperkuat bertambahnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan internet secara cepat juga stabil dalam mendukung sejumlah aktivitas sehari-hari. Internet tidak sebatas dimanfaatkan menjadi sarana komunikasi, namun digunakan juga untuk pertukaran data, akses informasi, serta mendukung aktivitas kerja berbasis digital. Menurut survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) memperlihatkan survei terbaru dengan hasil berupa tingkat kejangkauan internet pada tahun 2025 menyentuh 80,66% dari keseluruhan populasi di Indonesia, dengan jumlah pengguna lebih dari 229 juta jiwa yang telah terhubung ke jaringan digital nasional (Atmoko, 2025). Tingginya penggunaan internet tersebut mengindikasikan mengenai kualitas layanan jaringan sebagai aspek pokok untuk mendukung kenyamanan juga efektifitas aktivitas pengguna.

Meningkatnya kebutuhan terhadap akses internet turut mendorong berkembangnya berbagai layanan jaringan wifi, salah satunya wifi Big Access yang beroperasi melalui dukungan infrastruktur PT Global Media data Prima (GMDP). Layanan ini digunakan masyarakat untuk mendukung aktivitas yang memerlukan koneksi internet, seperti komunikasi daring, pencarian informasi, serta penggunaan layanan digital lainnya. Dalam penggunaannya, kualitas jaringan menjadi faktor penting yang memengaruhi pengalaman pengguna, terutama berkaitan dengan kecepatan akses internet, kestabilan koneksi, jangkauan jaringan, serta kemampuan jaringan dalam mendukung aktivitas pengguna secara optimal (Putri & Fadillah, 2025). Apabila kualitas jaringan tidak berjalan dengan baik, maka aktivitas pengguna dapat terganggu dan berdampak pada penilaian pengguna terhadap layanan yang digunakan.

Selain kualitas jaringan, aksesibilitas layanan juga memengaruhi persepsi pengguna terhadap layanan internet. Aksesibilitas layanan berkaitan dengan

kemudahan pengguna dalam mengakses layanan, memperoleh bantuan teknis, serta kecepatan respon ketika terjadi kendala jaringan (Jannah & Suyatno, 2024). Kemudahan akses layanan menjadi salah satu aspek yang penting karena pengguna tidak hanya mempertimbangkan kualitas koneksi internet, tetapi juga kenyamanan layanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Oleh karena itu, kualitas jaringan dan aksesibilitas layanan menjadi dua faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan internet.

Kepuasan pengguna sebagai bentuk evaluasi pengguna terhadap kesesuaian layanan yang diperoleh terhadap harapan yang terdapat sebelumnya (Yustika & Jakfar, 2023). Dalam konteks layanan internet, tingkat kepuasan dapat terpengaruh dari campuran faktor non teknis (seperti aksesibilitas layanan serta dukungan teknis yang tersedia) teknik (seperti kualitas jaringan). Penelitian sebelumnya mengindikasikan mengenai adanya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna (Maulidiah dkk, 2023) Temuan tersebut mengindikasikan bahwa kualitas layanan yang baik mampu meningkatkan pengalaman pengguna dalam memanfaatkan layanan digital. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini difokuskan pada pengguna Wifi BigAccess di wilayah Tegal Banteng karena layanan tersebut telah dimanfaatkan oleh masyarakat untuk mendukung berbagai aktivitas yang bergantung pada koneksi internet. Selain itu, hingga penelitian ini dilakukan, belum terdapat kajian empiris yang secara khusus mengevaluasi pengaruh kualitas jaringan dan aksesibilitas layanan terhadap kepuasan pengguna Wifi BigAccess di wilayah Tegal Banteng. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai tingkat kepuasan pengguna sekaligus menjadi bahan masukan bagi penyedia layanan dalam melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas layanan.

Peneliti menemukan adanya variasi pengalaman pengguna terkait kualitas jaringan dan aksesibilitas layanan selama menggunakan wifi Big Access. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya dilakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas jaringan dan aksesibilitas layanan terhadap kepuasan pengguna layanan wifi Big Access.

Metode yang dimanfaatkan untuk penelitian ini merupakan *Structural Equation Modeling Partial Least Square* (SEM-PLS). Metode tersebut ditetapkan

dikarenakan mampu menganalisis hubungan di antara variabel laten secara simultan baik pada model pengukuran maupun model struktural. Selain itu, SEM-PLS sesuai digunakan pada penelitian yang berorientasi pada prediksi serta pengembangan model penelitian (Arditaloka dkk, 2025).

1.2 Rumusan Masalah

Latar belakang yang usai dijabarkan menjadi dasar untuk merumuskan masalah berupa:

1. Bagaimana pengaruh kualitas jaringan wifi Big Access terhadap tingkat kepuasan pengguna di wilayah Tegal Banteng, terutama ditinjau dari aspek kecepatan akses, kestabilan koneksi, serta keandalan jaringan dalam mendukung aktivitas digital pengguna?
2. Bagaimana pengaruh aksesibilitas layanan wifi Big Access dalam membentuk persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan dan efektivitas layanan digital yang ditawarkan di wilayah Tegal Banteng?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin diraih melalui penelitian ini berupa:

1. Melakukan analisis pengaruh kualitas jaringan wifi Big Access pada seberapa puas pengguna di wilayah Tegal Banteng, dengan mempertimbangkan aspek kecepatan akses, kestabilan koneksi, dan keandalan jaringan dalam mendukung aktivitas digital.
2. Menilai peran aksesibilitas layanan wifi Big Access dalam membentuk persepsi pengguna terhadap kemudahan pengguna serta efektivitas layanan digital yang disediakan oleh penyedia layanan.

1.4 Manfaat Penelitian

Peneliti mengharapkan jika penelitian ini mampu bermanfaat dari segi teoritis juga praktis berupa:

1. Bagi Penulis

Peneliti mengharapkan jika penelitian ini bisa memperluas pengetahuan beserta pemahaman penulis terkait kualitas jaringan wifi, aksesibilitas layanan, serta kepuasan pengguna pada layanan internet. Selain itu, penelitian ini menjadi media untuk melatih kemampuan berpikir kritis dan

analitis, serta sebagai wadah pengaplikasian konsep beserta teori yang dihimpun pada proses perkuliahan ke dalam bentuk penelitian ilmiah berbasis data.

2. Bagi Penyedia Layanan

Peneliti mengharapkan jika penelitian mampu menjadi masukan yang konstruktif ditujukan pada pengelola layanan wifi Big Access dalam meningkatkan performa jaringan dan kemudahan akses layanan. Temuan penelitian ini mampu memberikan manfaat menjadi bahan untuk pengevaluasian sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan serta kepuasan pengguna, khususnya pada lingkungan kerja yang bergantung pada konektivitas internet.

3. Bagi Akademisi

Peneliti mengharapkan jika penelitian ini mampu dijadikan sumber rujukan atau referensi ilmiah untuk kalangan akademisi terutama mahasiswa serta peneliti di bidang sistem informasi, dalam mengembangkan penelitian yang memiliki kaitan dengan kualitas jaringan, aksesibilitas layanan, beserta kepuasan pengguna layanan digital. Kemudian, peneliti juga mengharapkan jika penelitian ini mampu menambah perbendaharaan penelitian empiris pada bidang layanan teknologi informasi.

1.5 Batasan Masalah

Penelitian ini dilakukan guna menjaga fokus pembahasan serta menghindari ruang lingkup yang terlalu luas. Maka dari itu, batasan penelitian ditetapkan berupa:

1. Subjek penelitian difokuskan pada pengguna layanan wifi Big Access di wilayah Tegal banteng yang berusia minimal 17 tahun. Rentang usia tersebut dipilih dengan pertimbangan bahwa responden telah memiliki pengalaman dan kemampuan yang memadai dalam menilai kualitas jaringan serta kemudahan akses layanan secara objektif.
2. Objek penelitian dibatasi pada layanan wifi Big Access yang dikelola oleh PT Global Media Data Prima (GMDP) sebagai penyedia layanan internet. Penelitian ini tidak mencakup penyedia layanan internet lain agar hasil yang

diperoleh tetap relevan dan representatif terhadap konteks layanan yang diteliti.

3. Variabel penelitian yang digunakan hanya mencakup dua variabel bebas, berupa kualitas jaringan beserta aksesibilitas layanan, kemudian satu variabel terikat, berupa kepuasan pengguna. Faktor lain seperti harga, citra merek, promosi, fitur tambahan, atau jenis perangkat yang digunakan oleh pengguna tidak menjadi fokus analisis dalam penelitian ini.
4. Penelitian ini berfokus terhadap persepsi obyektif pengguna (*User Perception*) terhadap kualitas jaringan dan aksesibilitas layanan, bukan pada pengukuran teknis jaringan secara langsung seperti *bandwidth*, kecepatan unduh, atau tingkat latensi yang bersifat teknis dan membutuhkan instrumen laboratorium khusus.
5. Cakupan penelitian tidak diarahkan untuk menilai performa internal PT Global Media Data Prima (GMDP) sebagai entitas bisnis, melainkan menitikberatkan pada pengalaman pengguna akhir (*end-user*) dalam menggunakan layanan wifi Big Access di kehidupan sehari-hari.
6. Penelitian ini menggunakan data yang diperoleh melalui survei pada periode pengumpulan data tertentu mulai dari bulan April hingga bulan Juli di tahun 2026. Oleh karena itu, temuan penelitian merepresentasikan persepsi pengguna pada waktu pengumpulan data dilakukan dan belum tentu menggambarkan kondisi pada periode berikutnya apabila terjadi perubahan kualitas jaringan, aksesibilitas layanan, kebijakan perusahaan, maupun perkembangan teknologi yang memengaruhi kualitas layanan wifi Big Access.
7. Penelitian ini dibatasi pada pengguna aktif wifi Big Access dengan usia minimal 17 tahun dan telah menggunakan layanan minimal 1 bulan. Penelitian ini difokuskan pada persepsi pengguna secara umum tanpa membedakan kelompok usia maupun jenis paket layanan internet yang digunakan.