

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi & Komunikasi (TIK) yang dalam bahasa Inggris *information communication and technology* (ICT) di era saat ini mengalami kemajuan yang begitu pesat seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan manusia. Secara signifikan kemajuan TIK ini dapat mengubah perilaku manusia (Riduan & Dedy, 2020) dimana teknologi tersebut memberikan kemudahan dan kenyamanan penggunaannya dibandingkan dengan hal sebelumnya yang dilakukan secara tradisional (Damsir, 2019; Mamusung, Anshary, & Sumarni, 2020). Menurut Zainuri (2015) menjelaskan bahwa kemudahan penggunaan TIK telah mempermudah sebuah pekerjaan, sehingga seseorang tersebut dapat menyelesaikannya dengan baik dan cepat sesuai dengan *deadline*.

TIK tidak hanya sebatas dengan perangkat komputer, seperti laptop dan *personal computer* melainkan juga perangkat elektronik lainnya seperti *television*, *mobile phone (smartphone)*, *modem* dan lain sebagainya. Perangkat *smartphone* sangat dirasakan bagi pengguna (pelajar) terkhusus dimasa pandemi *covid 19* dengan aktivitas yang dilakukan secara daring yang tentunya memerlukan jaringan *internet* untuk menunjang kegiatan tersebut.

Perkembangan teknologi *internet* ini telah dirasakan manfaatnya bagi kebanyakan orang. Hal ini selaras dengan beberapa penelitian terdahulu yang menjelaskan bahwa dengan perkembangan serta pemanfaatan TIK tentunya dapat dirasakan oleh semua orang sesuai dengan kebutuhan masing-masing (Arianty,

Antoni, & Akbar, 2020; Aulia, Antoni, Syamsuar, & Cholil, 2021; Retnawiyati, Antoni, & Herdiansyah, 2021).

Teknologi *internet* merupakan sistem global dari semua jaringan komputer yang telah dan saling terhubung satu dengan yang lainnya dengan menggunakan suatu standar dari *internet protocol suite (TCP/IP)* untuk melayani para penggunanya (Anita, 2018). *Internet* dapat digunakan kapan saja dan dimana saja selama akses internet tersebut ada. Setiap negara telah memfasilitas penggunaan *internet* bagi warganya, peningkatan penggunaan internet setiap tahunnya mengalami peningkatan. Negara pengguna jasa layanan internet di maret 2019 yang pertama ditempati negara Tiongkok yang berjumlah 829 juta pengguna, urutan kedua negara pengguna jasa layanan internet adalah India dengan jumlah pengguna 560 juta orang, negara ketiga adalah Amerika Serikat 292.89 juta pengguna dan pengguna keempat adalah Brazil dengan data pengguna sebanyak 149,06 juta dan yang kelima adalah negara Indonesia dengan jumlah pengguna sebanyak 143,26 juta pengguna. Pada tahun 2020 pada periode april, mei dan juni 2020, Negara Indonesia mengalami peningkatan pengguna jasa layanan dengan jumlah pengguna 196,7 juta pengguna dibanding pada tahun 2019 yang berada pada angka 149,06 juta pengguna jasa layanan internet. Data tersebut diperoleh dari hasil survey yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) telah mencapai 73.7% dari total populasi penduduk Indonesia (sumber: Badan Pusat Statistik sekitar 266 juta penduduk Indonesia). Terdapat juga penelitian yang telah dilakukan oleh Rodiah and Sei (2020), mereka menjelaskan bahwa di sektor

telekomunikasi telah terjadi peningkatan penggunaan layanan *internet* oleh para pengguna yang cukup signifikan selama masa pandemi *covid 19*.

Peningkatan jumlah pengguna jasa layanan internet di tahun 2020 disebabkan dengan adanya pandemi *covid 19* didunia. Kebijakan *stay at home* dilakukan untuk menekan pandemi yang disebabkan *covid 19* dengan melakukan kegiatan *work from home* dan *study from home*. Laporan dari BCC di dalam penelitian yang dilakukan oleh Rodiah and Sei (2020) menjelaskan bahwa selama pandemi *covid 19*, di dalam industri telekomunikasi terjadi *demand/tuntutan* terhadap konektivitas oleh para pengguna untuk melakukan kerja dan belajar dari rumah (*work from home* dan *study at home*). Peningkatan permintaan terhadap penggunaan layanan *internet* dimanfaatkan oleh pihak PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) untuk memenuhi kebutuhan *internet* di Indonesia. PT Telkom merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) penyedia layanan dari *telecommunication* dan *networking* terbesar di Indonesia dengan menyediakan beberapa layanan seperti *InfoComm*, telepon tidak bergerak kabel (*fixed wireline*) dan telepon tidak bergerak nirkabel (*fixed wireless*), layanan telepon seluler, data, indihome, dan wifi.id baik secara langsung maupun melalui anak perusahaan Telkom (Nareswari & Prasetyo, 2016; Siregar & Suliantoro, 2019).

Wireless Fidelity.Indonesia (wifi.id) yaitu sebuah teknologi jaringan internet tanpa kabel (nirkabel) yang berfungsi untuk menghubungkan antar media komputer seperti, *smartphone*, *tablet*, *laptop* dan perangkat lainnya, serta dapat menghubungkan perangkat komputer dan lain sebagainya ke internet atau jaringan kabel (*ethernet*) LAN. Jaringan ini disediakan untuk *public service* serta

mendukung program pemerintah Indonesia dalam memberikan layanan dan kemudahan bagi masyarakat untuk dapat mengakses internet kapanpun, dan dimanapun, dengan membuat suatu layanan yang disebut *wifi.id* (Aisy & Suliantoro, 2019). *Wifi.id* yang merupakan program pendukung pemerintah dalam hal pemerataan layanan publik berupa akses internet dan dalam pemanfaatannya digunakan oleh masyarakat baik bagi masyarakat yang mempunyai keterbatasan sarana jaringan *internet* dirumah dan juga para pengguna umum pada tempat yang telah ditentukan oleh pihak terkait.

Dimasa pandemi *covid 19*, para pelajar dan mahasiswa menggunakan fasilitas layanan publik *wifi.id corner* ini berupa akses *internet* untuk membantu dalam kegiatan belajar daring dan menyelesaikan tugas-tugasnya. Berdasarkan fenomena ini peneliti merasa perlu untuk melakukan kajian penelitian untuk mengetahui sejauh mana pemanfaatan *wifi.id corner* di Kota Jambi telah digunakan dan dimanfaatkan bagi para penggunanya.

1.2 Identifikasi Masalah

Dalam penelitian ini, peneliti mengidentifikasi beberapa hal terkait judul penelitian yang dilakukan, yakni:

1. Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan informasi terkait penggunaan perangkat *wifi.id corner* di Kota Jambi, sampai sejauh mana *wifi.id corner* telah dirasakan manfaatnya bagi para penggunannya.
2. Belum adanya studi empiris kepuasan pengguna *wifi.id corner* di Kota Jambi

3. Ini akan menjadi motivasi bagi peneliti untuk memberikan masukan terkait hasil penelitian ini kepada pihak PT. Telkom untuk selalu memberikan layanan berupa *public services* yang berkualitas.

1.3 Batasan Penelitian

Batasan dalam penelitian ini merupakan identifikasi penggunaan *wifi.id corner* dikarenakan belum ada studi empiris yang membahas mengenai kepuasan pengguna terhadap layanan *wifi.id corner* di Kota Jambi. Dengan mengembangkan dan menggunakan teori SERVQUAL sebagai pedoman untuk dapat menjelaskan kepuasan layanan publik *wifi.id corner* terhadap para pengguna layanan tersebut.

1.4 Perumusan Masalah

Adapun perumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana persepsi (*perceptions*) dan harapan (*expectations*) masyarakat terhadap fasilitas layanan publik *wifi.id corner*?
2. Bagaimana *customer satisfaction* terhadap *wifi.id corner* ditinjau dari teori SERVQUAL?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah:

1. Untuk mengetahui pengalaman dari para pengguna *wifi.id corner* di Kota Jambi, Provinsi Jambi dengan mengujinya menggunakan teori SERVQUAL.

2. Untuk mengetahui *expectations* dari pengguna terhadap persepsi *wifi.id corner* dengan menggunakan analisis GAP.
3. Hasil penelitian ini digunakan sebagai dasar bagi pihak pengambilan keputusan di PT. Telkom dalam meningkatkan kualitas layanan publik yang lebih baik lagi.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi:

1. Sebagai rekomendasi bagi pihak terkait khususnya PT. Telkom Jambi untuk dapat memberikan *good service* bagi para pengguna layanan *wifi.id*.
2. Sebagai sumber referensi, penelitian ini dapat digunakan sebagai rujukan untuk penelitian selanjutnya sehingga dapat menemukan kajian penelitian yang baru dan berguna bagi kalangan akademisi.