

Analisis Kualitas Layanan (ServQual) WiFi Berbayar Tetap: Studi Kasus Dusun Bagek Pituk

Muhammad Masruron
IAI Hamzanwadi Pancor Lombok Timur
muhammadmasruron@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan WiFi dengan sistem pembayaran tetap di Dusun Bagek Pituk. Hasil wawancara menunjukkan bahwa meskipun tarif layanan relatif terjangkau, kualitas jaringan yang diberikan belum konsisten. Sebagian besar pengguna mengeluhkan kecepatan internet yang lambat, terutama pada waktu penggunaan tinggi, serta gangguan jaringan yang terjadi secara berulang dan tidak dapat diprediksi. Berdasarkan analisis lima dimensi Service Quality (ServQual), aspek reliability dan responsiveness menjadi kelemahan utama layanan, yang ditandai dengan jaringan yang tidak stabil dan lambatnya penanganan gangguan. Pada dimensi assurance, pengguna merasa belum memperoleh jaminan kualitas yang sebanding dengan biaya yang dibayarkan. Dimensi empathy menunjukkan adanya komunikasi yang cukup baik dari penyedia layanan, namun masih kurang dalam tindakan nyata. Sementara itu, pada dimensi tangibles, kondisi perangkat jaringan dinilai belum memadai. Secara keseluruhan, layanan WiFi memberikan manfaat bagi masyarakat, namun masih memerlukan peningkatan kualitas jaringan dan pelayanan agar sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Kata kunci: kualitas layanan WiFi, Service Quality (ServQual), pembayaran wifi

Pendahuluan

Perkembangan ekonomi yang semakin pesat mendorong perusahaan menghadapi berbagai tantangan dalam menjalankan dan mengembangkan bisnisnya. Kondisi ini membuat konsumen memiliki banyak pilihan produk, sehingga mereka dituntut untuk lebih cermat dalam menentukan keputusan pembelian (Umar, 2020). Keputusan pembelian merupakan proses pemilihan suatu produk dengan membandingkan beberapa alternatif hingga akhirnya konsumen menentukan pilihan yang paling sesuai dengan kebutuhannya (Peter & Olson, 2000). Pada umumnya, konsumen cenderung memilih produk yang mampu memenuhi kebutuhan serta memiliki kualitas yang baik. Persepsi konsumen terhadap suatu produk sangat berpengaruh, karena persepsi negatif dapat menyebabkan produk sulit bertahan di pasar. Sebaliknya, persepsi yang baik akan membentuk citra positif dan mendorong terjadinya keputusan pembelian (Majid, 2008). Oleh karena itu, kualitas produk menjadi faktor penting, sebab produk yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan konsumen akan memiliki nilai lebih dan mampu bersaing di tengah masyarakat (Kotler & Keller, 2008).

Produk yang baik, berkualitas, dan sesuai dengan kebutuhan konsumen akan mudah melekat dalam benak konsumen. Penerapan strategi pemasaran yang berfokus pada kualitas produk terbukti mampu memengaruhi tingkat penjualan dan loyalitas pelanggan, terutama pada sektor jasa berbasis teknologi digital (Homburg, Jozić, & Kuehnl, 2017; Kasiri et al., 2021).

Dalam praktiknya, sebagian besar penyedia layanan WiFi menerapkan sistem pembayaran tetap, baik harian, bulanan, maupun tahunan, karena dianggap lebih sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat. Namun demikian, kebijakan pembayaran tetap kerap menimbulkan permasalahan apabila kualitas layanan yang diterima tidak sebanding dengan biaya yang dibayarkan, terutama saat terjadi gangguan jaringan atau penurunan kecepatan internet, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan dan keputusan pembelian ulang pelanggan (Parasuraman, Zeithaml, & Malhotra, 2020; Liao et al., 2022).

Kondisi serupa juga terjadi pada layanan WiFi lokal yang banyak digunakan masyarakat, seperti Go Home, Zahra Net, dan Naladhipa_NET_03. Ketiga penyedia layanan ini menerapkan sistem pembayaran tetap dengan beragam pilihan paket, mulai dari bulanan hingga tahunan, dengan tujuan menyediakan akses internet bagi masyarakat. Namun dalam pelaksanaannya, pengguna masih sering mengeluhkan gangguan jaringan, penurunan kecepatan koneksi pada jam-jam tertentu, serta keterlambatan dalam penanganan keluhan. Gangguan yang terjadi secara berulang dapat menghambat aktivitas pengguna, seperti pekerjaan daring, pembelajaran online, maupun usaha kecil yang bergantung pada koneksi internet. Meskipun demikian, pelanggan tetap diwajibkan membayar biaya langganan secara penuh, sehingga kondisi ini berpotensi menimbulkan ketidakpuasan dan menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penyedia layanan WiFi.

Oleh karena itu, diperlukan suatu analisis yang mampu mengukur kualitas layanan WiFi secara sistematis dan objektif. Metode Service Quality (ServQual) dapat digunakan untuk menilai kualitas layanan berdasarkan lima dimensi, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, sehingga dapat diketahui kesenjangan antara layanan yang dijanjikan penyedia WiFi dengan layanan yang dirasakan oleh pengguna. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan WiFi dengan sistem pembayaran tetap pada penyedia Go Home, Zahra Net, dan Naladhipa_NET_03 di tengah kondisi gangguan jaringan. Tingginya minat masyarakat terhadap akses internet yang cepat menjadikan WiFi sangat penting dalam menunjang aktivitas operasional, baik di lingkungan masyarakat maupun instansi. WiFi atau Wireless Fidelity merupakan teknologi jaringan nirkabel (WLAN) yang menggunakan gelombang radio sebagai media transmisi data (Priambodo, 2005). Jenis WiFi yang digunakan oleh warga Dusun Bagik Pituk adalah wireless router, khususnya tipe ADSL modem N150 yang memiliki kecepatan hingga 150 Mbps dan banyak digunakan karena mampu mendukung aktivitas seperti bermain gim daring dan video streaming. Pemanfaatan WiFi di masyarakat dilakukan melalui berbagai cara, mulai dari sistem berlangganan hingga penggunaan sekali pakai sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Tabel 1
Daftar Harga Jaringan Data

Harga	Jaringan Data			Masa Aktif		
	Wifi	Telkomsel	Indosat	Wifi	Telk	Indosat
Rp.10.00	Unlimited	-	1 GB	4 hari	-	7 Hari
Rp.25.000	Unlimited	-	3 GB	12 Hari	-	30 Hari
Rp.50.000	-	-	10 GB	-	-	30 Hari
Rp.60.000	Unlimited	-	-	30 Hari	-	-

Sumber:Admin Wifi dan Kompas.com

Berdasarkan Tabel 1.1, warga Dusun Bagik Pituk cenderung lebih memilih menggunakan WiFi dibandingkan data seluler karena harga WiFi dinilai lebih terjangkau. Faktor harga tersebut mendorong masyarakat untuk beralih ke WiFi, terlebih paket yang ditawarkan dinilai sesuai dengan kapasitas dan kebutuhan pengguna. Penggunaan WiFi juga dapat dilakukan secara penuh tanpa batas waktu, menyesuaikan dengan variasi harga yang dipilih, di mana semakin tinggi harga paket maka semakin lama masa penggunaan yang diperoleh. Di wilayah Dusun Bagik Pituk dan sekitarnya terdapat beberapa penyedia layanan WiFi lokal, yaitu Go Home, Zahra Net, dan Naladhipa_NET_03. Ketiga penyedia ini menawarkan sistem pembayaran tetap dengan karakteristik layanan yang berbeda, baik dari segi harga, jangkauan jaringan, maupun kestabilan koneksi. Hasil observasi awal menunjukkan bahwa Go Home memiliki sekitar ±45 pelanggan aktif, Zahra Net sekitar ±30 pelanggan, dan Naladhipa_NET_03 memiliki jumlah pengguna yang lebih sedikit, yaitu sekitar ±20 pelanggan.

Tabel 2
Daftar Harga Akses Wifi

Harga	Masa Aktif		
	Go Home	Zahra Net	Naladhipa_NET_03
Rp.5.000	24 Jam	-	-
Rp.25.000	15 Hari	-	-
Rp.100.000	30 Hari	30 Hari	-
Rp.260.000	365 Hari	-	365 Hari

Sumber:Observasi Awal Peneliti

Berdasarkan Tabel 1.2, terdapat perbedaan yang cukup signifikan antara layanan WiFi Go Home, Zahra Net, dan Naladhipa_NET_03, khususnya dalam sistem penjualan dan fleksibilitas paket layanan. Go Home menawarkan pilihan paket yang lebih beragam dan fleksibel, sehingga pengguna dapat menyesuaikan layanan sesuai dengan kebutuhan tanpa

harus berlangganan secara tetap. Sebaliknya, Zahra Net dan Naladhipa_NET_03 menyediakan paket yang lebih terbatas, baik dari segi variasi harga maupun masa aktif, sehingga ruang pilihan pengguna menjadi lebih sempit. Perbedaan ini menjadi salah satu faktor pembeda kualitas layanan antar penyedia WiFi dan menjadi dasar penting dalam analisis Service Quality (ServQual). Melalui studi kasus di Dusun Bagek Pituk, Desa Paok Pampang, Kecamatan Sukamulia,

Kajian Teoritis

a. Teori Service Quality (ServQual)

Kualitas pelayanan adalah elemen penting yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas merek, serta menjadi kunci dalam menciptakan keunggulan kompetitif di berbagai industri. Seiring dengan meningkatnya persaingan global dan perubahan ekspektasi pelanggan, perusahaan perlu memastikan bahwa mereka tidak hanya memenuhi, tetapi juga berupaya melebihi harapan pelanggan mereka. Kualitas pelayanan mencakup lebih dari sekadar produk yang dijual, melainkan seluruh pengalaman pelanggan yang dirasakan saat berinteraksi dengan perusahaan. Hal ini mencakup setiap titik kontak antara perusahaan dan pelanggan, mulai dari layanan pra-penjualan, transaksi, hingga layanan purna jual. Kualitas pelayanan juga bergantung pada perbandingan antara harapan pelanggan dengan pengalaman yang mereka rasakan setelah menggunakan produk atau layanan. Sebagaimana dijelaskan pelanggan akan membandingkan jasa yang mereka terima dengan harapan yang mereka miliki. Jika layanan yang diterima jauh di bawah ekspektasi, pelanggan akan kehilangan minat untuk menggunakan layanan tersebut lagi.

Meskipun SERVQUAL dikembangkan pada akhir dekade 1980-an, model ini tetap menjadi salah satu kerangka teoretis paling dominan dalam penelitian kualitas layanan hingga saat ini. Berbagai studi kontemporer menunjukkan bahwa lima dimensi inti SERVQUAL masih relevan untuk menjelaskan *service gap*, yaitu kesenjangan antara layanan yang diharapkan pelanggan dan layanan yang benar-benar dirasakan, baik pada sektor jasa tradisional maupun layanan berbasis teknologi digital. Fleksibilitas model SERVQUAL memungkinkan peneliti untuk mengadaptasikan dimensi-dimensi tersebut sesuai dengan konteks layanan yang diteliti, termasuk layanan internet, e-service, dan layanan komunitas berbasis digital (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2023; Naylor, 2025).

Penelitian terbaru juga menegaskan bahwa SERVQUAL tidak hanya berfungsi sebagai alat pengukuran, tetapi juga sebagai kerangka diagnostik untuk mengidentifikasi area kelemahan layanan dan merumuskan strategi peningkatan kualitas secara berkelanjutan. Dalam konteks layanan digital dan teknologi informasi, SERVQUAL bahkan telah berkembang menjadi model turunan seperti *E-SERVQUAL* yang menambahkan dimensi efisiensi sistem, ketersediaan layanan, dan keamanan data. Namun demikian, kelima dimensi inti SERVQUAL tetap dipertahankan sebagai fondasi utama dalam mengevaluasi kualitas layanan modern

(Simatupang, Kesuma, & Muda, 2025).

Jika layanan sesuai dengan harapan, pelanggan cenderung akan kembali dan menggunakan jasa yang sama. Oleh karena itu, kualitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh faktor-faktor teknis, tetapi juga oleh persepsi pelanggan terhadap pengalaman yang mereka alami.

Kualitas pelayanan terbagi dalam tiga jenis:

1. Pelayanan yang memuaskan, yaitu saat pelayanan yang diperoleh selaras dengan ekspektasi pelanggan
2. Pelayanan yang kurang baik, yakni ketika pelayanan yang diperoleh berada di bawah ekspektasi pelanggan
3. Pelayanan yang unggul, di mana pelayanan yang diperoleh melampaui ekspektasi pelanggan. Ada dua aspek utama yang memengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diantisipasi dan pelayanan yang diterima. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan serta harapan pelanggan dengan ketelitian dalam penyampaian, sehingga menciptakan keseimbangan yang harmonis dengan ekspektasi pelanggan (Algadi;2012). Dalam layanan WiFi dengan sistem pembayaran tetap, dimensi ServQual menjadi ukuran penting untuk melihat apakah layanan yang diterima masyarakat benar-benar sesuai dengan harapan mereka.
4. Reliability berhubungan dengan kemampuan penyedia layanan memberikan koneksi yang stabil dan dapat diandalkan setiap hari. Pada sistem pembayaran tetap, masyarakat biasanya berharap kecepatan internet konsisten, tidak sering putus, dan tetap bisa digunakan meskipun banyak perangkat terhubung. Ketika jaringan sering lelet atau mengalami gangguan, maka aspek reliability dianggap rendah karena layanan tidak sesuai dengan janji ataupun informasi yang diberikan oleh pengelola.
5. Responsiveness, mencakup kesigapan pengelola layanan dalam menanggapi keluhan atau gangguan jaringan. Dalam konsep WiFi komunitas seperti di dusun bagek pituk, responsiveness terlihat dari seberapa cepat pengelola memperbaiki kerusakan alat, merespons chat atau telepon dari pelanggan, dan memberikan informasi ketika sedang ada gangguan dari pusat. Semakin cepat pengelola menindaklanjuti laporan pengguna, maka semakin baik nilai responsiveness yang dirasakan masyarakat.
6. Assurance berhubungan dengan kemampuan penyedia layanan memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pengguna. Pada layanan WiFi berbayar tetap, assurance bisa terlihat dari pengetahuan pengelola tentang perangkat jaringan, kemampuan menjelaskan penyebab gangguan, hingga kejujuran dalam

menyampaikan kondisi jaringan, misalnya ketika bandwidth sedang penuh. Jika pengelola mampu menjelaskan masalah teknis dengan jelas dan tidak menutup-nutupi, maka tingkat kepercayaan masyarakat akan meningkat.

7. Empathy menggambarkan kepedulian pengelola terhadap kebutuhan pelanggan. Dalam konteks desa, dimensi ini terlihat dari cara pengelola memberikan toleransi pembayaran ketika ada warga yang kesulitan, menjadwalkan perbaikan pada waktu yang tidak mengganggu aktivitas penting masyarakat, atau memperhatikan lokasi rumah yang jauh dari titik akses dan memberikan solusi agar sinyal tetap terjangkau. Empathy menunjukkan bahwa pengelola tidak hanya memberikan layanan, tetapi juga memahami kondisi sosial ekonomi penggunanya.
8. Tangibles mengacu pada tampilan fisik layanan yang terlihat secara langsung, seperti kualitas perangkat router, antena WiFi, kabel, dan tata letak access point. Di sistem pembayaran tetap, perangkat yang digunakan harus cukup kuat untuk mendistribusikan sinyal stabil ke banyak rumah. Selain itu, kelengkapan fasilitas pendukung seperti tiang akses, kotak pelindung alat, serta kerapian instalasi juga memengaruhi persepsi pelanggan terhadap profesionalitas pengelola. Jika perangkat yang dipakai sering rusak atau tidak dirawat, maka nilai tangibles akan dianggap rendah meskipun biaya layanan murah.

b. Layanan WiFi Berbasis Pembayaran Tetap

Layanan WiFi dengan sistem pembayaran tetap merupakan bentuk penyediaan internet yang menetapkan biaya bulanan yang sama bagi seluruh pelanggan tanpa memperhitungkan jumlah penggunaan data atau durasi pemakaian. Model seperti ini dianggap lebih sederhana karena pengguna hanya perlu membayar iuran rutin setiap bulan untuk mendapatkan akses internet tanpa batas sesuai paket kecepatan yang telah disepakati. Dalam praktiknya, sistem ini biasanya memanfaatkan satu jaringan utama dari penyedia layanan internet kemudian dibagi melalui perangkat seperti router dan access point, sehingga dapat digunakan oleh banyak pengguna dalam satu wilayah. Pengaturan akses, pembatasan perangkat, serta kualitas sinyal dikendalikan melalui perangkat manajemen jaringan seperti mikrotik sehingga pengelola dapat mengatur kapasitas bandwidth yang diterima masing-masing pengguna. (Puspitasari; 2021)

Penerapan sistem tersebut terlihat pada studi kasus di Dusun Bagek Pituk, Desa Paok Pampang, Kecamatan Sukamulia. Di dusun ini, kebutuhan internet meningkat karena aktivitas masyarakat semakin bergantung pada teknologi digital, terutama pelajar dan pelaku usaha kecil. Tidak semua keluarga mampu memasang jaringan fiber secara mandiri karena biaya instalasi yang cukup besar. Oleh sebab itu, warga mengembangkan layanan WiFi berbasis komunitas dengan pola pembayaran tetap. Satu titik jaringan utama dipasang oleh pengelola lokal dan kemudian dibagikan ke beberapa rumah menggunakan access point luar ruang yang mampu menjangkau area sekitar. Warga cukup membayar iuran tetap setiap bulan untuk mendapatkan akses. Pengelola bertugas melakukan pengaturan bandwidth, pengecekan perangkat, serta

melakukan pemutusan akses bagi pelanggan yang menunggak pembayaran.

Keberadaan layanan ini membawa beberapa manfaat bagi masyarakat Dusun Bagek Pituk. Pertama, biaya internet menjadi lebih ringan karena ditanggung secara bersama. Kedua, akses internet membantu pelajar dalam kegiatan belajar daring dan memudahkan pelaku UMKM dalam memasarkan produk secara digital. Ketiga, pengelolaan jaringan secara lokal memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk memahami teknologi jaringan secara sederhana dan meningkatkan kemandirian digital desa. Namun, layanan ini tetap memiliki kendala, seperti penurunan kecepatan ketika jumlah pengguna terlalu banyak (network congestion), cuaca buruk yang mempengaruhi kualitas sinyal, serta biaya perbaikan peralatan yang kadang menjadi beban ketika gangguan terjadi. (Siregar; 2022)

Fenomena di Dusun Bagek Pituk menunjukkan bahwa layanan internet berbasis pembayaran tetap tidak hanya soal harga, tetapi juga kualitas jaringan dan manajemen komunitas. Meskipun sederhana, model WiFi komunitas ini menjadi contoh bagaimana masyarakat desa mampu menyediakan layanan digital secara mandiri untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Dari sisi penelitian, kasus ini menarik karena memperlihatkan bagaimana kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan kemampuan pengelolaan teknologi berjalan beriringan dalam konteks ekonomi digital di wilayah pedesaan.

Adapun kepuasan pelanggan (customer satisfaction) didefinisikan sebagai tingkat Kecocokan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual dari suatu produk atau layanan yang diterima. Meskipun sering dikacaukan, kepuasan pelanggan Berbeda dengan kualitas layanan. Kualitas layanan merupakan penilaian global Atau sikap terhadap superioritas suatu layanan, sementara kepuasan adalah respons Evaluatif terhadap pengalaman spesifik dalam menggunakan layanan. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan yang tinggi adalah anteseden (pendahulu) dari kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan yang tinggi akan mendorong loyalitas pelanggan dan peningkatan word-of-mouth positif.

Sebuah studi empiris yang dilakukan menggunakan instrumen SERVEQUAL untuk mengukur kualitas layanan internet menemukan bahwa Semua dimensi SERVEQUAL terbukti menjadi anteseden dari kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Penelitian ini melibatkan 15 responden Pelanggan internet dusun bagek pituk dengan memodifikasi instrumen SERVEQUAL menjadi enam dimensi, yaitu: assurance, quality of information, Responsiveness, web assistance, empathy, dan reliability. Hasil penelitian menunjukkan bahwa reliability memiliki dampak paling Signifikan terhadap kepuasan pelanggan, diikuti oleh quality of information yang menjadi dimensi krusial mendorong intensi pelanggan untuk terus menggunakan layanan internet di masa depan. (Rahmawati; 2025)

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus

yang bertujuan untuk memahami secara mendalam kualitas layanan WiFi dengan sistem pembayaran tetap di Dusun Bagek Pituk, Desa Paok Pampang, Kecamatan Sukamulia. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini menekankan pada persepsi, pengalaman, dan penilaian subjektif masyarakat terhadap layanan WiFi yang mereka gunakan dalam kehidupan sehari-hari. Subjek penelitian adalah pengguna layanan WiFi lokal serta pengelola layanan WiFi Go Home, Zahra Net, dan Naladhipa_NET_03. Informan ditentukan secara purposive dengan mempertimbangkan keterlibatan langsung dalam penggunaan maupun pengelolaan layanan WiFi, yang meliputi kepala dusun, pelajar, pedagang online, ibu rumah tangga, serta pengelola jaringan. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap kondisi jaringan dan perangkat WiFi, wawancara mendalam secara semi-terstruktur untuk menggali pengalaman dan keluhan pengguna, serta dokumentasi berupa data harga paket, jumlah pelanggan, dan informasi pendukung lainnya. Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri yang dibantu dengan pedoman wawancara berdasarkan lima dimensi Service Quality (ServQual), yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Analisis data dilakukan secara kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, dengan mengaitkan temuan lapangan pada masing-masing dimensi ServQual untuk melihat kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna. Keabsahan data dijaga melalui teknik triangulasi sumber dan teknik dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga data yang diperoleh memiliki tingkat kredibilitas yang memadai.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian lapangan yang dilakukan di Dusun Bagek Pituk, Desa Paok Pampang, Kecamatan Sukamulia, terlihat bahwa mayoritas masyarakat cenderung memilih layanan WiFi dengan sistem pembayaran tetap dibandingkan dengan penggunaan jaringan data seluler. Pilihan tersebut berkaitan erat dengan kebutuhan masyarakat akan akses internet yang bersifat kontinu, stabil, dan dapat digunakan dalam jangka waktu yang lama. Akses internet tersebut dimanfaatkan untuk berbagai keperluan, seperti melaksanakan pekerjaan secara daring, mengikuti kegiatan pembelajaran online, mengelola dan memasarkan usaha kecil, serta memenuhi kebutuhan hiburan sehari-hari.

Berdasarkan hasil observasi, penyedia layanan WiFi telah menyediakan perangkat fisik dasar seperti modem, router, dan instalasi jaringan. Namun, kondisi beberapa perangkat dinilai kurang optimal, seperti router yang cepat panas, usia perangkat yang sudah lama, serta penempatan yang kurang strategis sehingga memengaruhi kekuatan sinyal.

Dalam teori SERVQUAL, dimensi tangibles mencerminkan penilaian pelanggan terhadap fasilitas fisik, peralatan, dan tampilan penyedia layanan (Parasuraman et al., 1988). Kondisi perangkat yang kurang terawat dapat menurunkan persepsi profesionalitas dan kualitas layanan, meskipun biaya yang ditetapkan relatif terjangkau. Temuan ini sejalan dengan pendapat Tjiptono dan Chandra (2020) yang menyatakan bahwa bukti fisik menjadi faktor penting dalam membangun persepsi kualitas jasa.

Lebih lanjut, hasil observasi menunjukkan bahwa layanan WiFi yang digunakan masyarakat cukup beragam, di antaranya Go Home, Zahra Net, dan Naladhipa_NET_03. Setiap layanan memiliki karakteristik yang berbeda, baik dari segi kualitas jaringan, kecepatan akses, maupun jangkauan layanan. Keberagaman pilihan tersebut memberikan keleluasaan bagi masyarakat dalam menyesuaikan layanan internet dengan kebutuhan dan kondisi ekonomi masing-masing.

Dari sisi kualitas jaringan, menunjukkan bahwa layanan WiFi cenderung mengalami penurunan kecepatan pada jam-jam tertentu, terutama pada sore hingga malam hari. Kondisi ini diduga terjadi akibat tingginya jumlah pengguna yang mengakses jaringan secara bersamaan. Beberapa pengguna terlihat harus menunggu jaringan kembali stabil sebelum dapat melanjutkan aktivitasnya. Meskipun demikian, masyarakat tetap menggunakan layanan WiFi karena biaya yang lebih terjangkau dibandingkan dengan penggunaan data seluler dalam jangka panjang.

Selain itu, dari segi sarana penyampaian keluhan, observasi menunjukkan bahwa sebagian besar penyedia WiFi hanya menyediakan saluran komunikasi melalui WhatsApp. Mekanisme ini memang memudahkan pengguna dalam menyampaikan keluhan, namun belum didukung oleh sistem pengaduan yang lebih terstruktur seperti formulir digital atau QR pengaduan. Akibatnya, proses penanganan gangguan terkadang tidak terdokumentasi dengan baik dan membutuhkan waktu yang relatif lama untuk ditindaklanjuti.

Berdasarkan dimensi Tangibles (bukti fisik), hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga penyedia layanan WiFi, yaitu Go Home, Zahra Net, dan Naladhipa_NET_03, telah menyediakan perangkat dasar yang cukup memadai seperti modem, router, dan instalasi jaringan ke rumah pelanggan. Namun, kondisi fisik perangkat di lapangan tidak sepenuhnya sama. Pada beberapa rumah pengguna, router terlihat sudah lama digunakan, cepat panas, dan posisinya kurang strategis sehingga memengaruhi kualitas sinyal. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sarana fisik tersedia, perawatan dan pembaruan perangkat masih perlu ditingkatkan agar kualitas layanan lebih optimal.

Berdasarkan pernyataan salah satu informan, biaya layanan WiFi yang ditetapkan sebesar Rp100.000 per bulan. Penetapan biaya tersebut disesuaikan dengan paket kecepatan internet yang dipilih oleh pelanggan, sehingga setiap pelanggan dapat menentukan layanan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masing-masing berikut salah satu pernyataan informan Bapak MR dan ibu DA yang menyatakan :

“Biaya yang kami tetapkan adalah Rp100.000 per bulan, disesuaikan dengan paket kecepatan yang diambil oleh pelanggan”

Dari sisi Reliability (keandalan), layanan WiFi dengan sistem pembayaran tetap masih belum sepenuhnya andal. Gangguan jaringan cukup sering terjadi, terutama pada jam sibuk seperti sore hingga malam hari. Beberapa pengguna menyampaikan bahwa kecepatan internet tidak selalu sesuai dengan paket yang dibayarkan, terutama pada layanan dengan sistem bulanan dan tahunan. Kondisi ini memperlihatkan adanya ketidaksesuaian antara janji layanan

dan kenyataan yang dirasakan pengguna, sehingga aspek keandalan menjadi salah satu kelemahan utama dalam layanan WiFi yang diamati.

Berdasarkan pernyataan informan, Sebagaimana yang diungkapkan oleh ibu SA dan yang lainnya :

“Kadang sesuai, tapi sering juga lemot, terutama sore hari”

Hal senada yang dikemukakan oleh ibu WI dikatakan :

“Kadang sesuai, tapi sering juga lemot, jadi rasanya agak mahal.”

Pada dimensi Responsiveness (daya tanggap), penyedia layanan umumnya sudah menyediakan saluran komunikasi seperti WhatsApp untuk menerima keluhan pelanggan. Namun, berdasarkan observasi dan pengalaman pengguna, respons yang diberikan masih tergolong lambat dalam hal tindakan perbaikan. Meskipun pesan keluhan sering dibalas dengan cepat, proses penanganan gangguan tidak selalu dilakukan dalam waktu singkat. Hal ini menyebabkan pengguna merasa kurang puas, terutama ketika gangguan berlangsung cukup lama tanpa adanya kepastian waktu perbaikan.

Berikut pernyataan informan DA, SA, WI dikatakan :

“Biasanya chat ke WhatsApp pemilik”

Sementara itu, pada dimensi Assurance (jaminan) dan Empathy (perhatian), penyedia layanan dinilai cukup baik dari segi sikap dan komunikasi awal. Pemilik WiFi umumnya bersikap ramah dan terbuka terhadap keluhan pelanggan. Namun, pengguna masih merasa kurang mendapatkan jaminan kualitas layanan, terutama terkait kompensasi ketika terjadi gangguan berkepanjangan. Kebijakan diskon atau pengurangan biaya belum diterapkan secara jelas dan merata. Dari sisi empati, perhatian penyedia sudah ada, tetapi masih bersifat reaktif dan belum dilakukan secara proaktif, seperti pemberitahuan gangguan atau evaluasi rutin terhadap kepuasan pelanggan.

Informan menyatakan bahwa tidak terdapat diskon resmi yang diberikan kepada pelanggan. Namun, penyedia layanan memberikan keringanan pembayaran apabila gangguan jaringan berlangsung dalam waktu yang cukup lama, serta melakukan penggantian router jika perbaikan tidak menunjukkan adanya peningkatan kualitas layanan sebagaimana yang dikatakan oleh bapak MR menyatakan :

“Tidak ada diskon resmi, namun kami terkadang memberikan keringanan pembayaran jika gangguan berlangsung cukup lama tidak hanya itu kami juga akan mengganti routernya jika setelah perbaikan tidak ada perubahan”

Hal yang sama di ungkapkan oleh WI dikatakan :

“Tidak ada, tetap bayar penuh”

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pengguna dan kualitas layanan WiFi yang diterima, khususnya dalam aspek keandalan jaringan dan kecepatan penanganan gangguan. Meskipun sistem pembayaran tetap dinilai menguntungkan dan lebih hemat, kualitas layanan yang belum stabil menjadi tantangan utama bagi penyedia WiFi. Temuan ini memperkuat pentingnya evaluasi kualitas layanan

menggunakan pendekatan Service Quality (ServQual) agar penyedia dapat meningkatkan kepuasan pengguna secara berkelanjutan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa layanan WiFi dengan sistem pembayaran tetap di Dusun Bagek Pituk belum mampu memberikan kualitas jaringan yang konsisten bagi masyarakat. Meskipun tarif yang ditawarkan cukup terjangkau, sebagian besar pengguna mengeluhkan jaringan yang lambat, terutama pada waktu penggunaan tinggi. Kondisi ini dirasakan oleh berbagai kalangan mulai dari kepala dusun, pegawai kantoran, pedagang online, siswa sekolah dasar, hingga ibu rumah tangga. Hampir seluruh responden menyebutkan bahwa gangguan jaringan muncul secara berulang dan tidak dapat diprediksi.

Jika dilihat melalui lima dimensi Service Quality (ServQual), hasilnya menunjukkan bahwa aspek reliability dan responsiveness menjadi dua poin yang paling lemah. Jaringan sering tidak stabil, sementara penanganan gangguan oleh penyedia layanan biasanya tidak dilakukan secara cepat. Pada dimensi assurance, pengguna merasa pembayaran jelas tetapi tidak ada jaminan terhadap kualitas yang diterima. Dimensi empathy menunjukkan bahwa penyedia cukup responsif dalam komunikasi, namun masih kurang dalam tindakan nyata. Sementara pada dimensi tangibles, kondisi perangkat seperti router dan pemancar juga dianggap kurang memadai karena beberapa sudah panas, lambat, atau membutuhkan perbaikan.

Secara keseluruhan, masyarakat di Dusun Bagek Pituk merasakan manfaat dari keberadaan WiFi, tetapi kualitasnya belum optimal terutama untuk kebutuhan yang menuntut koneksi stabil seperti pekerjaan daring, belajar online, atau usaha UMKM. Pengguna berharap adanya peningkatan kualitas jaringan, penambahan kapasitas bandwidth, dan peremajaan perangkat agar layanan lebih layak dan sesuai dengan biaya yang dikeluarkan. Dengan demikian, perbaikan pada aspek teknis dan pelayanan menjadi langkah penting.

Daftar Pustaka

Churchill, G. A., & Surprenant, C. (1982). "An Investigation into the Determinants of Grafindo Persada, 2009), 70.

Husain umar, Studi Kelayakan Bisnis (Jakarta: Gramedia Pustaka utama, 2005), 58 Indeks, 2008), 186

J. Paul Peter dan Jerry C. Olson. Consumer Behavior. Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran. Jilid 2. Edisi 4. Diterjemahkan oleh: Domos Sihombing, (Jakarta: Erlangga, 2000), 162

Moleong, Lexy J. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2019.

Naylor, G. S. (2025). *A Half-Century of SERVQUAL: Exploring Its Impact and Future Directions in Service Quality Research*. Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction & Complaining Behavior.

Pengaruh Service Quality ..., Muhammad Farrel Dievo Algadi, Universitas Multimedia Nusantara

Peran Ekonomi Digital dalam Mendorong Pertumbuhan Ekonomi Nasional — Lubis, K. & Efendi, B. (2023), Jurnal Ilmiah EDUNOMIKA, 7(2). Puspitasari, L. Pengantar Sistem Informasi dan Teknologi Internet. Jakarta: Informatika Press, 2021.

Philip Kotler, dan Kevin lane Keller, Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Belas, (Bandung:PT.Priambodo, TK, Jaringan Wi-Fi, Teori dan Implementasinya.(yogyakarta: ANDI, 2005) 1.

Rahmawati, R., et al. (2025). "Bridging Expectations and Perceptions: A SERVQUAL Approach to Evaluating Wi-Fi Service Quality in Higher Education Institutions." E3S Web of Conferences, Vol. 45, 06010. Penelitian terbaru yang khusus fokus pada analisis SERVEQUAL untuk layanan WiFi di daerah

Simatupang, I. S., Kesuma, S. A., & Muda, I. (2025). *A Systematic Review of the E-SERVQUAL Theory in the E-Business Context (2020–2025)*. Jurnal Terapan Ilmu Ekonomi, Manajemen dan Bisnis.

Siregar, R. "Model Jaringan Internet Komunitas di Pedesaan". Jurnal Teknologi Informasi, 2022.

Suharto Abdul Majid "Costumer Service Dalam Bisnis Jasa Dan Tranportasi", (Jakarta : Raja

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2020). *Service, Quality & Satisfaction* (5th ed.)

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2023). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (8th ed.). McGraw-Hill.