

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada saat ini *internet* sudah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat modern. Salah satu media jaringan *internet* tanpa kabel adalah *hotspot*. Salah satu bentuk pemanfaatan *hotspot* ialah teknologi *wireless LAN (Local Area Network)* pada lokasi-lokasi publik seperti perpustakaan, taman area kampus dan lain-lain (Ansor 2010). Berdasarkan analisis situasi yang terjadi di desa Sukasari, jaringan *internet* masih minim sehingga penggunaan *internet* masih menggunakan *provider* dengan biaya yang mahal. Oleh karena itu, peneliti melakukan analisa tingkat kepuasan terhadap pembuatan RT/RW Net di desa Sukasari. Dengan bantuan *internet*, orang dapat berkomunikasi dengan mudah dan cepat. Bagi konsumen, ini adalah seni dan model tempat yang nyaman, dan semua penilaian konsumen terhadap kualitas layanan yang mereka nikmati mempengaruhi kepuasan terhadap layanan tersebut (Kristiani 2018). Memberikan layanan dengan kualitas tinggi adalah kunci keunggulan berkelanjutan dalam lingkungan yang kompetitif.

Efek positif pada kepuasan pelanggan memiliki pengaruh terhadap profitabilitas organisasi (Biljana dan Yusuf, 2011). Usaha RT/RW Net di desa Sukasari berfokus pada konsumen pelajar sebagai akses untuk belajar *online* dan sosial media seperti *facebook Instagram dan youtube*. Dasar bentuk kepuasan pelanggan dari setiap bisnis yang lebih sukses sebagai kepuasan pelanggan terarah untuk mengulangi pembelianya, loyalitas mereknya, dan kata – kata positif dari mulut ke mulut (Biljana dan Yusuf, 2011).

Pada penelitian ini penulis tertarik untuk mengkaji kepuasan masyarakat desa sukasari mengenai penerapan RT/RW-NET yang telah dibuat. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan RT/RW-NET menggunakan metode wawancara langsung ke masyarakat desa Sukasari. Berdasarkan permasalahan tersebut maka penulis memilih judul “Analisa Kepuasan Pelanggan terhadap layanan Jaringan RT/RW-NET di Desa Sukasari”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan di atas dapat dirumuskan masalahnya yaitu:

1. Bagaimana merancang jaringan RT/RW Net di desa sukasari?
2. Sejauh manakah tingkat kepuasan masyarakat terhadap pembuatan jaringan RT/RW NET dengan sistem *hotspot* menggunakan mikrotik di desa suaksari?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian sebagai berikut:

1. Mengetahui perancangan jaringan RT/RW/Net di desa sukasari.
2. Megetahui tingkat kepuasan masyarakat atas layanan jaringan RT/RW NET dengan sistem *hotspot* di desa sukasari.

1.4. Manfaat Penelitian

Diharapkan dari penenelelitian ini dapat di ambil beberapa manfaat diantaranya sebagai berikut:

1. Teoritis
 - a) Memberikan referensi ilmiah tentang jaringan internet yang terus berkembang pesat.
 - b) Sebagai referensi pada penelitian – penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan voucher internet serta menjadi kajian lebih lanjut.
2. Praktis
 - a) Bagi Penulis

Sebagai bahan penelitian tugas akhir Program studi Teknik Informatika serta menambah Ilmu pengetahuan.
 - b) Bagi Masyarakat

Memudahkan masyarakat untuk menyampaikan *feedback* terhadap layanan RT/RW Net.