E-ISSN : 3025-1311
https://ejournal.warunayama.org/kohesi

Kohesi: Jurnal Multidisiplin Saintek
Volume 10 No 8 Tahun 2026

ANALISIS KUALITATIF PERMASALAHAN YANG DIALAMI PENGGUNA JARINGAN INTERNET DI PERUSAHAAN X

Muhammad Syahdan Junus[1], Henri Caesar Bimantara[2], Fazri Albadawi[3], Abdul Rokim[4], Galih Pangestu[5]

[12345]Universitas Pelita Bangsa
Email: syahdan@mhs.pelitabangsa.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis permasalahan yang dialami pengguna jaringan internet di Perusahaan X menggunakan pendekatan kualitatif. Metode pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap pengguna jaringan LAN dan Wi-Fi di lingkungan perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa permasalahan utama meliputi koneksi tidak stabil, kecepatan internet yang fluktuatif, serta kurangnya respon teknis yang cepat terhadap gangguan jaringan. Temuan ini memberikan gambaran mendalam mengenai pengalaman pengguna dan dapat menjadi dasar perbaikan layanan jaringan di perusahaan.

Kata kunci: jaringan internet, LAN & Wi-Fi, pengalaman pengguna, metode kualitatif, perusahaan

Abstract

This study aims to analyze the problems experienced by internet users at Company X using a qualitative approach. Data collection methods include observation, interviews, and documentation of LAN and Wi-Fi users within the company environment. The results of the study show that the main problems include unstable connections, fluctuating internet speeds, and a lack of rapid technical response to network disruptions. These findings provide an in-depth picture of the user experience and can serve as a basis for improving network services within the company.

Keywords: *internet network, LAN & Wi-Fi, user experience, qualitative methods, company*

Article History
Received: Januari 2026
Reviewed: Januari 2026
Published: Januari 2026

Plagiarism Checker No 828
Prefix DOI : Prefix DOI : 10.8734/Kohesi.v1i2.365
Copyright : Author
Publish by : Kohesi

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

PENDAHULUAN

Dalam era digital saat ini, internet menjadi salah satu infrastruktur penting yang menunjang hampir seluruh aktivitas perusahaan. Akses internet yang stabil dan cepat sangat dibutuhkan untuk mendukung komunikasi internal, proses bisnis, hingga pelayanan kepada pelanggan. Namun, kenyataannya masih banyak perusahaan yang menghadapi berbagai permasalahan jaringan, baik pada koneksi Local Area Network (LAN) maupun Wi-Fi. Permasalahan tersebut tidak hanya berdampak pada produktivitas kerja, tetapi juga dapat mempengaruhi kepuasan dan pengalaman pengguna terhadap layanan jaringan yang disediakan.

Perusahaan X merupakan salah satu perusahaan yang sangat bergantung pada jaringan internet dalam menjalankan operasionalnya sehari-hari. Meskipun telah memiliki infrastruktur jaringan yang cukup memadai, pengguna jaringan di perusahaan ini masih sering mengalami berbagai kendala, seperti koneksi yang tidak stabil, kecepatan akses internet yang fluktuatif, serta lambatnya respons penanganan gangguan. Permasalahan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara infrastruktur jaringan yang tersedia dengan pengalaman pengguna di lapangan.

Penelitian terdahulu banyak berfokus pada aspek teknis melalui pendekatan kuantitatif, seperti pengukuran parameter Quality of Service (QoS) — meliputi throughput, delay, dan packet loss. Namun, pendekatan tersebut seringkali kurang menggambarkan secara utuh pengalaman pengguna terhadap layanan jaringan. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan kualitatif untuk menggali lebih dalam persepsi, pengalaman, dan permasalahan yang dialami pengguna jaringan secara langsung.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis permasalahan jaringan internet di Perusahaan X dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian yang digunakan mencakup observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap pengguna jaringan di lingkungan perusahaan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai permasalahan jaringan dari perspektif pengguna, serta menjadi dasar dalam merumuskan strategi perbaikan layanan jaringan yang lebih efektif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena fokus penelitian adalah untuk menggali dan memahami pengalaman, persepsi, serta permasalahan yang dialami pengguna jaringan internet secara mendalam, bukan untuk melakukan pengukuran numerik atau statistik.

Objek penelitian adalah pengguna jaringan internet di Perusahaan X, yang meliputi pengguna jaringan LAN dan Wi-Fi pada berbagai divisi. Penelitian dilakukan dalam bentuk studi kasus, dengan tujuan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai kondisi jaringan di lingkungan perusahaan dan permasalahan yang dihadapi pengguna.

Metode pengumpulan data yang digunakan terdiri dari:

1. **Observasi**
   Peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap kondisi jaringan internet di lingkungan perusahaan. Observasi ini mencakup stabilitas koneksi, kecepatan akses, serta respon teknis terhadap gangguan yang terjadi.
2. **Wawancara**
   Wawancara dilakukan kepada sejumlah karyawan sebagai pengguna jaringan di berbagai divisi untuk mendapatkan informasi terkait pengalaman, kendala yang sering muncul, serta harapan terhadap kualitas layanan jaringan. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur agar responden dapat memberikan jawaban yang mendalam namun tetap fokus pada permasalahan penelitian.
3. **Dokumentasi**
   Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data sekunder berupa catatan gangguan jaringan, laporan IT support, serta kebijakan internal perusahaan terkait pengelolaan jaringan internet.

Data yang diperoleh dari ketiga metode tersebut dianalisis secara kualitatif dengan cara melakukan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Proses analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi pola-pola permasalahan yang dialami pengguna serta faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pengalaman mereka terhadap layanan jaringan di perusahaan.

HASIL

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan terhadap pengguna jaringan internet di Perusahaan X, ditemukan sejumlah permasalahan utama yang sering muncul dalam aktivitas penggunaan jaringan sehari-hari. Temuan ini dapat dikelompokkan menjadi tiga aspek utama, yaitu kualitas koneksi, kecepatan akses, dan respon teknis terhadap gangguan.

1. Kualitas Koneksi Tidak Stabil

Sebagian besar responden menyampaikan bahwa koneksi jaringan, baik LAN maupun Wi-Fi, sering mengalami gangguan secara tiba-tiba. Gangguan yang paling sering muncul berupa koneksi terputus secara mendadak ketika sedang mengakses aplikasi internal perusahaan atau melakukan aktivitas online seperti rapat daring. Kondisi ini mengganggu kelancaran pekerjaan dan menyebabkan pengguna harus melakukan koneksi ulang secara manual.

2. Kecepatan Internet yang Fluktuatif

Hasil observasi menunjukkan adanya perbedaan signifikan pada kecepatan akses internet di berbagai waktu. Pada jam sibuk (08.00–11.00 dan 13.00–16.00), kecepatan akses menurun drastis dibandingkan jam non-sibuk. Hal ini juga diperkuat oleh pernyataan pengguna yang sering mengalami buffering saat melakukan presentasi online atau mengunduh dokumen besar. Kecepatan akses yang tidak konsisten ini menjadi salah satu keluhan utama pengguna.

3. Respon Teknis yang Lambat terhadap Gangguan

Dari sisi dokumentasi, diketahui bahwa waktu penanganan gangguan jaringan oleh tim IT internal perusahaan relatif lambat. Pengguna melaporkan bahwa gangguan jaringan seringkali baru tertangani setelah beberapa jam atau bahkan keesokan harinya. Minimnya sistem pelaporan gangguan yang terstruktur juga memperburuk kondisi, karena pengguna harus melapor secara manual melalui pesan pribadi atau lisan.

4. Kurangnya Sosialisasi dan Standarisasi Penggunaan

Beberapa responden juga mengungkapkan bahwa tidak ada panduan atau sosialisasi resmi mengenai prosedur penggunaan jaringan Wi-Fi maupun LAN secara efektif. Akibatnya, banyak pengguna yang tidak menyadari tindakan mereka dapat mempengaruhi performa jaringan, seperti penggunaan aplikasi streaming atau unduhan besar di jam kerja.

3.1. Penulisan Tabel

Sebagai bagian dari analisis kualitatif, peneliti merangkum temuan utama dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dalam bentuk tabel untuk mempermudah pembacaan pola masalah yang muncul di lapangan.

No	Kategori Permasalahan	Temuan Utama	Dampak terhadap Pengguna
1	Kualitas koneksi	Koneksi LAN & Wi-Fisering terputus mendadak	Aktivitas kerja terganggu, harus koneksi ulang
2	Kecepatan akses	Fluktuatif, terutama saat jam sibuk	Buffering saat meeting, download lambat
3	Respon teknis	Penanganan gangguan lambat (butuh beberapa jam–hari)	Gangguan hilang, menurunkan produktivitas
4	Sosialisasi penggunaan jaringan	Tidak ada panduan resmi penggunaan LAN/Wi-Fi	Penggunaan tidak terkendali, beban jaringan tinggi

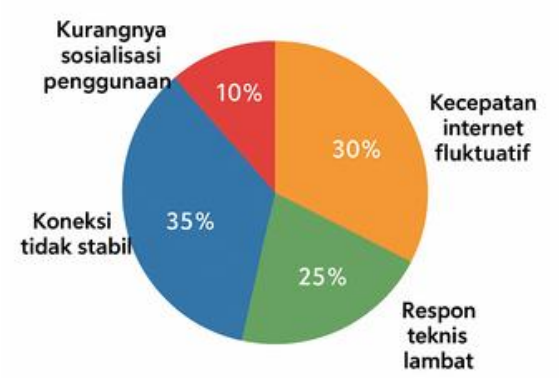
Tabel 3.1 Ringkasan Permasalahan Jaringan Internet di Perusahaan X

3.2. Penggunaan Gambar

Untuk mendukung hasil analisis kualitatif, penelitian ini menyertakan diagram yang menggambarkan distribusi frekuensi permasalahan jaringan yang dialami oleh pengguna di Perusahaan X. Visualisasi ini membantu menunjukan aspek yang paling sering dilakukan pengguna berdasarkan hasil wawancar dan observasi.

Tabel 1. Distribusi Permasalahan Jaringan Internet di Perusahaan X

No	*Jenis Permasalahan*	*Deskripsi Singkat*	*Persentase (%)*
1	**Koneksi tidak stabil**	Koneksi LAN dan Wi-Fi sering terputus mendadak ketika digunakan untuk aktivitas kerja.	35
2	**Kecepatan internet fluktuatif**	Kecepatan akses menurun drastis pada jam sibuk (08.00–11.00 & 13.00–16.00).	30
3	**Respon teknis lambat**	Waktu penanganan gangguan oleh tim IT cenderung lama, antara beberapa jam hingga keesokan harinya.	25
4	**Kurangnya sosialisasi penggunaan**	Tidak ada panduan resmi penggunaan jaringan sehingga aktivitas pengguna tidak terkontrol.	10



Gambar 1. Distribusi Presentase Permasalahan Pengguna Jaringan Internet Perusahaan X

JarakGambar tersebut menunjukan bahwa koneksi tidak stabil dan kecepatan internet yang fluktuatif menjadi dua masalah dominan yang dialami oleh pengguna jaringan di Perusahaan X. Visualisasi ini memperkuat temuan dalam wawancara bahwa kedua factor tersebut paling berpengaruh terhadap kepuasan dan produktivitas kerja pengguna.

3.3. Narasi Wawancara Pengguna Jaringan Internet di Perusahaan X

Wawancara dilakukan kepada beberapa karyawan dari berbagai divisi di Perusahaan X untuk menggali pengalaman mereka dalam menggunakan jaringan LAN dan Wi-Fi di lingkungan kerja. Dari hasil wawancara semi-terstruktur tersebut, diperoleh beragam tanggapan yang kemudian dikelompokkan berdasarkan jenis permasalahan yang paling sering dialami.

Sebagian besar responden mengeluhkan koneksi jaringan yang tidak stabil, terutama pada saat melakukan kegiatan daring seperti rapat online dan pengiriman data ke server pusat. Seorang staf administrasi (R1) menyampaikan :

"Koneksi sering tiba-tiba terputus saat sedang rapat online. Biasanya harus menunggu beberapa menit untuk tersambung lagi, dan itu cukup mengganggu pekerjaan."

Hal senada juga diungkapkan oleh staf HR (R2) yang menyebutkan bahwa koneksi Wi-Fi kadang terputus mendadak tanpa pemberitahuan dari tim IT.

"Kami tidak tahu kapan jaringan sedang bermasalah, tiba-tiba saja akses ke sistem tidak bisa. Kalau sedang input data, hasilnya bisa hilang."

Selain itu, sekitar sepertiga responden menyoroti kecepatan internet yang fluktuatif, terutama pada jam sibuk (08.00–11.00 dan 13.00–16.00). Salah satu anggota tim marketing (R3) mengatakan :

"Ketika semua orang sedang kerja, internet jadi lambat sekali. Kadang untuk membuka file di drive butuh waktu lama, apalagi kalau sedang presentasi online."

Masalah berikutnya yang cukup sering muncul adalah respon teknis yang lambat dari tim IT. Beberapa responden menyampaikan bahwa ketika terjadi gangguan, penanganannya sering memakan waktu lama. Salah satu staf operasional (R4) mengungkapkan :

"Kalau jaringan bermasalah, biasanya kami lapor lewat chat pribadi. Tapi kadang baru diperbaiki besok harinya. Tidak ada sistem pelaporan resmi, jadi agak lama tindak lanjutnya."

Selain faktor teknis, sebagian kecil responden juga menyoroti kurangnya sosialisasi mengenai penggunaan jaringan yang baik dan efisien. Salah seorang karyawan di divisi keuangan (R5) menyebutkan :

"Belum pernah ada panduan resmi soal penggunaan internet kantor. Banyak yang streaming atau download di jam kerja, mungkin itu juga bikin jaringan lambat."

Dari keseluruhan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa persepsi pengguna terhadap jaringan internet di Perusahaan X didominasi oleh empat permasalahan utama: koneksi tidak stabil (35%), kecepatan internet fluktuatif (30%), respon teknis lambat (25%), dan kurangnya sosialisasi penggunaan (10%). Pola ini sejalan dengan hasil observasi dan dokumentasi lapangan yang menunjukkan bahwa faktor teknis dan manajerial sama-sama berkontribusi terhadap penurunan kualitas pengalaman pengguna jaringan.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa permasalahan utama yang dialami pengguna jaringan internet di Perusahaan X meliputi koneksi yang tidak stabil, kecepatan akses yang fluktuatif, respon teknis yang lambat terhadap gangguan, serta kurangnya sosialisasi penggunaan jaringan. Temuan ini selaras dengan berbagai penelitian sebelumnya yang menekankan pentingnya kualitas layanan jaringan (Quality of Service/QoS) dan kualitas pengalaman pengguna (Quality of Experience/QoE) sebagai indikator utama keberhasilan infrastruktur jaringan Perusahaan.

Analisis Kualitatif Permasalahan :

1. Kualitas Koneksi dan Kecepatan Akses

Permasalahan koneksi tidak stabil dan kecepatan yang fluktuatif menunjukkan adanya kelemahan pada aspek infrastruktur maupun manajemen trafik jaringan. Penelitian Seufert dkk. (2021) menegaskan bahwa QoE pengguna sangat dipengaruhi oleh stabilitas koneksi dan konsistensi kecepatan akses, terutama dalam konteks pekerjaan yang bergantung pada layanan daring real-time. Kondisi di Perusahaan X mencerminkan adanya bottleneck bandwidth pada jam sibuk, yang belum ditangani melalui manajemen trafik atau prioritas jaringan yang optimal.

2. Respon Teknis terhadap Gangguan

Lambatnya respon teknis terhadap gangguan menunjukkan bahwa aspek manajerial dan prosedural juga berperan penting dalam menentukan kepuasan pengguna jaringan. Dalam konteks perusahaan, respons yang cepat dan sistem pelaporan terstruktur dapat

meminimalkan dampak gangguan terhadap produktivitas kerja. Studi Telkom (2025) mengenai strategi komunikasi krisis juga menunjukkan bahwa keterlambatan dalam penanganan gangguan dapat berdampak pada persepsi negatif terhadap kualitas layanan jaringan.

3. Kurangnya Sosialisasi Penggunaan Jaringan

Permasalahan ini menunjukkan adanya kesenjangan pada sisi kebijakan internal. Tanpa adanya pedoman atau sosialisasi yang jelas, pengguna cenderung menggunakan jaringan secara tidak terkendali, seperti melakukan streaming atau unduhan besar saat jam kerja. Hal ini memperburuk beban jaringan dan menurunkan performa untuk pengguna lain. Pendekatan manajemen jaringan berbasis kebijakan (policy-based management) perlu diterapkan untuk memastikan penggunaan sumber daya jaringan berjalan seimbang.

4. Relevansi Metode Kualitatif

Pendekatan kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini terbukti efektif untuk menggali permasalahan jaringan dari perspektif pengguna secara lebih mendalam. Berbeda dengan metode kuantitatif berbasis pengukuran QoS, pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti memahami persepsi, pengalaman, dan harapan pengguna yang seringkali tidak terekam dalam angka. Hal ini sejalan dengan pendekatan QoE-centered design yang menempatkan pengalaman pengguna sebagai fokus utama dalam evaluasi jaringan

5. Perbandingan dengan Pendekatan Kuantitatif

Penelitian ini berbeda dengan sebagian besar studi sebelumnya yang berfokus pada pengukuran parameter teknis melalui metode kuantitatif, seperti throughput, delay, dan packet loss (misalnya pada penelitian di PT XYZ, 2023). Pendekatan kuantitatif memang mampu memberikan gambaran objektif terkait kinerja jaringan, namun seringkali tidak mencerminkan pengalaman nyata yang dirasakan oleh pengguna. Sementara itu, pendekatan kualitatif seperti yang diterapkan dalam penelitian ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi faktor-faktor non-teknis, seperti persepsi pengguna terhadap keandalan jaringan dan kepuasan terhadap layanan teknis. Dengan demikian, integrasi antara pendekatan kuantitatif (QoS) dan kualitatif (QoE) di masa mendatang dapat memberikan evaluasi jaringan yang lebih komprehensif dan holistik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian kualitatif yang dilakukan terhadap pengguna jaringan internet di Perusahaan X, diperoleh beberapa temuan utama :

1. **Koneksi jaringan tidak stabil** masih menjadi keluhan utama yang menghambat kelancaran aktivitas kerja.
2. **Kecepatan internet yang fluktuatif** terutama pada jam sibuk menunjukkan adanya ketidakseimbangan manajemen bandwidth.
3. **Respon teknis terhadap gangguan lambat**, disebabkan belum adanya sistem pelaporan gangguan yang terstruktur.

4. **Kurangnya sosialisasi penggunaan jaringan** menyebabkan perilaku pengguna yang tidak efisien dan berpotensi membebani jaringan.

Secara umum, penelitian ini menegaskan bahwa permasalahan jaringan di Perusahaan X tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga manajerial dan kebijakan. Pendekatan kualitatif yang digunakan berhasil memberikan pemahaman dalam tentang pengalaman dan persepsi pengguna terhadap layanan jaringan.

Saran

1. **Peningkatan Infrastruktur dan Manajemen Bandwidth**
   Perusahaan perlu meninjau ulang kapasitas jaringan serta menerapkan sistem manajemen trafik berbasis prioritas agar performa tetap stabil saat jam sibuk.
2. **Penerapan Sistem Pelaporan Gangguan Terpusat**
   Dibutuhkan platform internal atau helpdesk khusus agar setiap gangguan dapat dilaporkan dan ditangani dengan cepat serta terukur.
3. **Sosialisasi dan Edukasi Pengguna Jaringan**
   IT department sebaiknya melakukan pelatihan dan penyusunan panduan penggunaan jaringan agar pengguna lebih memahami dampak aktivitas mereka terhadap performa jaringan.
4. **Integrasi Evaluasi QoS dan QoE**
   Untuk penelitian dan pengembangan selanjutnya, disarankan agar perusahaan menggabungkan pendekatan kuantitatif (QoS) dan kualitatif (QoE) guna memperoleh gambaran menyeluruh antara performa teknis dan pengalaman pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

[1] M. R. Sani, F. Kamil, F. Arzalega, and A. Sani, “Analisis Kualitas Layanan Jaringan Internet WiFi PT. XYZ dengan Metode QoS (Quality of Service),” *Unusida Journal*, 2023.

[2] Abdulkader, M., “A User-Centric Study of Public Wi-Fi Networks,” *DIVA Portal*, 2025.

[3] A. Seufert, S. Schröder, and M. Seufert, *Delivering User Experience over Networks: QoE-centered Design*, Springer, 2021.

[4] “Analisis QoS jaringan internet PT Sarana Insan Muda Selaras menggunakan Wireshark,” *Aisyiyah Yogyakarta Proceedings*, 2023.

[5] “Analisis Quality of Service Jaringan Internet Berbasis Wireless Local Area Network Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan (Studi Kasus: PT. Lintang Media Infotama),” *Journal Unitomo*, 2023.

[6] Telkom Indonesia, “Strategi Komunikasi Krisis PT Telkom dalam Mempertahankan Reputasi Perusahaan Akibat Gangguan Jaringan Internet,” *UMM Scientific Journal*, 2025.

[7] S.K. Kenue, “Limited angle multi frequency diffraction tomography,” *IEEE Trans. Sonic Ultrason.*, vol. SU-29, no. 6, pp. 213–217, July 1982.

[8] Wireless Broadband Alliance, “WBA / Industry Wi-Fi Case Studies,” *Wireless Broadband Alliance Publications*, 2024–2025.

[9] Rashid et al., “Case Study Method: Guide for Business & Social Science Case Studies,” *SAGE Journals*, 2019.

[10] Seufert, A., Schröder, S., & Seufert, M., "Towards a Quality of Experience Centered Design Cycle," *SpringerLink*, 2021.

[11] "Evaluation of Wireless LAN Quality of Service (QoS) in Campus Environment," *Jurnal Politeknik Negeri Batam*, 2025.

[12] "Analisis sistem keamanan jaringan wireless dengan metode PTES (penetration testing)," *Repository Nurul Fikri*, 2024.

[13] "Analisis Kinerja Jaringan Nirkabel dengan Metode Quality of Service," *Institutional Repository USNI*, 2024.

[14] "User Satisfaction on Wi-Fi Services: Case Studies," *ResearchGate*, 2024.

[15] "Privacy Perceptions of Users regarding City-wide Free Wi-Fi," *PoPETs Symposium*, 2025.