

Outline Journal of Management and Accounting

Journal homepage: <https://journal.outlinepublisher.com/index.php/OJMA>

Research Article

Exploring Generation Z's Opinions on Internet Network Quality

(Eksplorasi Pendapat Generasi Z terhadap Kualitas Jaringan Internet)

Fakhrunnisa Humairo Nst¹, Yulianti Siregar², Rizky Avrilia Setyanti³, Nurbaiti⁴

^{1,2,3,4} Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

*Correspondence: hmrniisa@gmail.com

Keyword:

Internet Network,
Digital Infrastructure,
Generation Z.

Abstract

This study aims to explore Generation Z's perceptions of internet network quality on campus. The research background is based on this generation's high dependence on digital technology for academic, social, and entertainment activities. The method used was descriptive qualitative research with purposive sampling, involving students from the Faculty of Islamic Economics and Business (FEBI) at UIN North Sumatra as respondents. Data were collected through interviews using Google Forms and analyzed using a thematic analysis approach. The results showed that most students use the internet for more than seven hours per day and assess the network quality on campus as still suboptimal, particularly in terms of signal stability and coverage. Most respondents also stated that network quality directly impacts productivity and learning motivation. This study concludes that improving internet network infrastructure on campus is a strategic necessity to support the effectiveness of digital learning and the academic activities of Generation Z in the modern era.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital di Indonesia terus menunjukkan kemajuan yang sangat pesat dalam beberapa tahun terakhir. Publikasi resmi dari Badan Pusat Statistik menggambarkan bahwa penggunaan internet sudah menjadi bagian penting dalam kehidupan masyarakat, didukung oleh semakin luasnya jangkauan jaringan seluler dan peningkatan kualitas infrastruktur digital di berbagai wilayah. Perubahan ini terlihat dari semakin mudahnya masyarakat mengakses layanan digital, mulai dari komunikasi, hiburan, hingga aktivitas ekonomi sehari-hari. Gambaran tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital di Indonesia berlangsung secara dinamis dan semakin menguat seiring berkembangnya dukungan teknologi (Badan Pusat Statistik, 2024). Internet kini menjadi kebutuhan pokok masyarakat, terutama bagi Generasi Z yang dikenal sebagai digital native. Generasi ini tumbuh bersamaan dengan perkembangan media sosial, layanan digital, serta berbagai aktivitas daring yang menuntut jaringan internet cepat, stabil, dan terjangkau.

Kualitas jaringan menjadi faktor penting dalam menentukan kepuasan pengguna. (Juniarto et al., 2022) dalam Industri: Jurnal Hasil Penelitian menegaskan bahwa peningkatan kualitas jaringan telekomunikasi tidak hanya

memengaruhi kelancaran komunikasi, tetapi juga produktivitas masyarakat digital. Sementara itu, penelitian (Marlim & Sinaga, 2022) menunjukkan bahwa kualitas jaringan provider memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada pengguna Smartfren Telecom Medan. Namun, studi-studi tersebut masih berfokus pada konteks teknis dan kuantitatif, belum menggali pengalaman serta persepsi personal generasi muda terhadap kualitas jaringan di kehidupan sehari-hari.

Kebaruan penelitian ini terletak pada fokusnya yang menggali pengalaman dan persepsi personal Generasi Z terhadap kualitas jaringan internet, bukan hanya menilai aspek teknis seperti penelitian sebelumnya.

Bagi Generasi Z, kualitas jaringan internet tidak hanya berdampak pada aspek hiburan seperti streaming dan media sosial, tetapi juga pada pendidikan, pekerjaan, dan komunikasi harian. Keterandalan jaringan memengaruhi produktivitas, kenyamanan, dan kepuasan mereka terhadap penyedia layanan. Meski begitu, berbagai laporan menunjukkan masih adanya keluhan terkait kestabilan dan jangkauan layanan internet di Indonesia, terutama pada situasi dengan kebutuhan akses simultan dan mobilitas tinggi.

Beberapa mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara yang menjadi target awal penelitian juga menyampaikan pandangan awal mengenai pentingnya kualitas jaringan dalam menunjang aktivitas akademik dan sosial mereka. Berdasarkan pengamatan awal, sebagian besar mahasiswa menilai bahwa kestabilan jaringan masih menjadi kendala utama dalam proses belajar daring maupun komunikasi sehari-hari.

Salah satu mahasiswa menyampaikan bahwa mahasiswa FEBI sangat bergantung pada jaringan internet untuk menjalankan aktivitas akademik maupun sosial. Penelitian tersebut berpendapat bahwa kualitas jaringan yang tidak stabil di lingkungan kampus sering menghambat mahasiswa ketika mengakses materi pembelajaran digital, mengerjakan tugas melalui platform online, maupun mencari referensi kuliah. Kondisi ini membuat banyak mahasiswa lebih memilih menggunakan jaringan pribadi yang dianggap lebih dapat diandalkan. Hal ini menunjukkan bahwa konektivitas internet telah menjadi kebutuhan mendasar bagi mahasiswa saat ini. Oleh karena itu, mahasiswa berharap pihak kampus dapat meningkatkan infrastruktur jaringan, memperluas titik akses Wi-Fi, dan memperkuat sinyal di seluruh area kampus agar proses pembelajaran dan kegiatan akademik dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

Maka dari itu penelitian ini menegaskan bahwa kualitas jaringan memiliki pengaruh besar terhadap kenyamanan belajar, motivasi, serta efektivitas pemanfaatan teknologi digital di kalangan generasi muda khususnya mahasiswa. Namun, persepsi tersebut masih bersifat umum dan belum terukur secara sistematis. Oleh karena itu, peneliti berupaya memperdalam temuan tersebut melalui wawancara berbasis google form dan analisis kualitatif yang akan dilakukan pada tahap selanjutnya, guna memperkuat kesenjangan (gap) antara hasil penelitian terdahulu dan kondisi aktual di kalangan mahasiswa FEBI.

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pendapat Generasi Z terhadap kualitas jaringan internet di lingkungan kampus melalui pendekatan kualitatif. Fokus penelitian diarahkan pada persepsi, pengalaman, dan harapan mereka, sehingga dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai tingkat kepuasan sekaligus tantangan yang dihadapi. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi penyedia layanan telekomunikasi dan pembuat kebijakan, serta memperkaya literatur mengenai perilaku digital Generasi Z di lingkungan kampus UIN Sumatera Utara.

Jaringan internet pada dasarnya menggambarkan bagaimana sebuah layanan mampu bekerja secara optimal dan memenuhi kebutuhan penggunanya dalam berbagai aktivitas digital. International Telecommunication Union menjelaskan bahwa kualitas jaringan dapat dilihat melalui beberapa aspek penting, seperti kecepatan dalam mengirim dan menerima data, kestabilan koneksi selama digunakan, serta latensi atau waktu tempuh data dari satu titik ke titik lainnya. Selain itu, jangkauan layanan dan ketersediaan jaringan juga menjadi indikator penting karena menentukan sejauh mana pengguna dapat mengakses internet tanpa hambatan.

Hal ini diperkuat oleh (Nirwana & Rahmadani, 2024) yang menyatakan bahwa jaringan WiFi memiliki peran vital sebagai fasilitas pendukung akademik mahasiswa. Dalam lingkungan kampus, internet menjadi sarana utama untuk mengakses materi kuliah, mengikuti sistem pembelajaran digital, hingga menyelesaikan tugas berbasis online. Ketidakstabilan jaringan atau keterbatasan titik akses WiFi akan secara langsung menghambat proses akademik dan menurunkan produktivitas belajar. Oleh karena itu, optimalisasi infrastruktur jaringan menjadi kebutuhan penting bagi institusi pendidikan agar dapat menciptakan lingkungan belajar yang efektif, modern, dan sesuai dengan tuntutan era digital.

Infrastruktur dipahami sebagai fondasi dasar yang menyediakan layanan, perangkat, dan sistem yang memungkinkan proses teknologi informasi dapat berjalan dengan baik. Infrastruktur TI mencakup jaringan, perangkat keras, perangkat lunak pendukung, serta layanan konektivitas yang berfungsi sebagai penopang utama dalam aktivitas digital. Infrastruktur yang baik memastikan proses komunikasi, pengolahan data, dan akses informasi dapat berlangsung secara efisien dan stabil. Karena itu, kualitas infrastruktur sangat menentukan kelancaran penggunaan teknologi di lingkungan pendidikan, organisasi, maupun masyarakat (Riau, n.d.)

Hendrawan, (2024) menjelaskan menggambarkan Generasi Z sebagai kelompok digital natives yang tumbuh dan berkembang dalam lingkungan yang sangat terhubung secara digital. Mereka memiliki karakter agile digital learners, yaitu kemampuan untuk dengan cepat mempelajari, menyesuaikan diri, dan menguasai berbagai bentuk teknologi baru. Paparan teknologi sejak usia dini membentuk pola pikir yang responsif terhadap perubahan, sehingga mereka lebih fleksibel dalam memahami dan mengoperasikan perangkat digital.

Generasi Z juga dicirikan dengan ketergantungan yang tinggi terhadap konektivitas internet. Aktivitas mereka sehari-hari—seperti berkomunikasi, mencari informasi, mengakses hiburan, serta mengembangkan kreativitas—bertumpu pada akses digital yang cepat dan mudah. Kemampuan mereka mengolah informasi secara simultan dan berpindah antarmedia dengan cepat menunjukkan bahwa teknologi bukan hanya menjadi alat, tetapi bagian dari pola hidup yang melekat.

Menurut Hendrawan dan rekan-rekan, karakteristik ini menuntut keberadaan lingkungan digital yang mendukung. Stabilitas akses internet, ketersediaan perangkat digital, serta literasi teknologi menjadi faktor penting yang memengaruhi cara Generasi Z beraktivitas dan belajar. Dengan demikian, teori ini menekankan bahwa teknologi dan konektivitas digital bukan sekadar fasilitas tambahan, tetapi merupakan elemen inti yang membentuk identitas dan cara berpikir Generasi Z.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam persepsi dan pengalaman Generasi Z terhadap kualitas jaringan internet di lingkungan kampus UIN Sumatera Utara. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan fenomena berdasarkan sudut pandang responden secara alami dan apa adanya.

Subjek penelitian adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) pada salah satu perguruan tinggi negeri di Sumatera Utara. Pemilihan subjek dilakukan dengan teknik purposive, yaitu memilih mahasiswa yang aktif menggunakan internet dalam kegiatan akademik maupun aktivitas sehari-hari sehingga mampu memberikan informasi yang relevan dengan fokus penelitian.

Data utama dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara berbasis Google Form yang disebarluaskan secara daring. Pertanyaan dalam wawancara dirancang untuk menggali lebih dalam terkait persepsi mahasiswa mengenai kualitas jaringan internet, pengalaman mereka ketika menggunakan jaringan tersebut, kendala yang sering muncul, serta harapan mereka terhadap penyedia layanan yaitu pihak kampus.

Teknik pengumpulan data dilakukan secara online dengan membagikan tautan Google Form kepada subjek penelitian yang telah ditentukan. Setelah data terkumpul, peneliti membaca seluruh jawaban untuk memahami isi dan konteksnya. Proses ini dilakukan dengan menelusuri makna dari setiap pernyataan partisipan, kemudian menyoroti bagian yang dianggap relevan dengan fokus penelitian. Dari pemahaman tersebut, peneliti menyusun gambaran umum mengenai pengalaman dan pandangan partisipan, lalu menarik kesimpulan berdasarkan kecenderungan pemikiran yang muncul dalam wawancara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Sumatera Utara memiliki tingkat ketergantungan yang tinggi terhadap jaringan internet, baik dalam kegiatan akademik maupun sosial. Internet menjadi sarana utama bagi mahasiswa generasi Z untuk mengakses materi kuliah, mengerjakan tugas, serta menjalin interaksi di dunia digital.

Dari hasil wawancara yang telah dibaca dan dipahami secara menyeluruh, ditemukan lima tema utama yang menggambarkan persepsi dan pengalaman mahasiswa terhadap kualitas jaringan internet di lingkungan kampus.

Intensitas Penggunaan Internet Mahasiswa

Sebagian besar mahasiswa menggunakan internet dalam waktu yang cukup lama setiap harinya, bahkan lebih dari tujuh jam. Aktivitas yang paling sering dilakukan meliputi mengikuti kuliah daring, mengerjakan tugas, mencari referensi, serta bersosialisasi melalui media sosial. Tingginya intensitas penggunaan internet mencerminkan karakter generasi Z yang sangat bergantung pada koneksi digital untuk mendukung aktivitas sehari-hari.

Jenis Jaringan yang Digunakan

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa mayoritas mahasiswa lebih sering menggunakan jaringan data seluler pribadi (4G/5G) dan Wi-Fi rumah dibandingkan jaringan kampus. Sebab, akses internet di kampus masih dinilai terbatas dan belum merata. Banyak mahasiswa menyampaikan bahwa koneksi Wi-Fi kampus sering kali lambat, tidak stabil, dan sulit diakses di beberapa area fakultas. Kondisi ini mendorong mereka untuk beralih ke paket data pribadi demi memastikan kelancaran aktivitas akademik.

Persepsi terhadap Kualitas Jaringan di Kampus

Sebagian besar mahasiswa menilai jaringan internet di kampus belum memenuhi kebutuhan mereka. Gangguan koneksi dan kecepatan yang rendah sering menghambat kegiatan perkuliahan daring maupun pengunggahan tugas ke sistem akademik. Walau begitu, para responden mengakui bahwa internet tetap menjadi faktor penting dalam proses belajar. Mereka menempatkan jaringan yang stabil sebagai kebutuhan utama dalam pembelajaran modern yang berbasis digital.

Temuan ini selaras dengan Technology Acceptance Model (TAM), yang menjelaskan bahwa kemudahan dan kualitas akses teknologi berpengaruh terhadap penerimaan serta pemanfaatan teknologi. Dalam konteks ini, semakin baik kualitas jaringan, semakin besar pula keinginan mahasiswa untuk menggunakan platform digital secara optimal.

Dampak Kualitas Jaringan terhadap Produktivitas Belajar

Mahasiswa mengaku kualitas jaringan berpengaruh langsung terhadap motivasi dan efektivitas belajar mereka. Ketika koneksi stabil, mahasiswa lebih mudah menyelesaikan tugas, berpartisipasi aktif dalam kelas daring, dan mencari referensi akademik. Sebaliknya, jaringan yang lambat menimbulkan frustrasi, keterlambatan, dan menurunkan semangat belajar. Kondisi ini menunjukkan bahwa infrastruktur digital memiliki peran besar dalam menentukan keberhasilan pembelajaran di era modern.

Saran Mahasiswa untuk Peningkatan Jaringan Kampus

Berdasarkan tanggapan responden, terdapat beberapa saran konstruktif bagi pihak kampus, antara lain:

- Menambah titik akses Wi-Fi di setiap gedung dan area publik kampus.
- Meningkatkan kapasitas bandwidth agar koneksi tetap stabil saat digunakan secara bersamaan.
- Melakukan pemeliharaan rutin terhadap perangkat jaringan.
- Menyediakan layanan internet gratis di area strategis seperti perpustakaan dan kantin.

Saran-saran tersebut mencerminkan kesadaran mahasiswa akan pentingnya perbaikan infrastruktur digital untuk mendukung kegiatan akademik. Mereka tidak hanya menjadi pengguna, tetapi juga pihak yang peduli terhadap kemajuan kampus di era transformasi digital.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa kualitas jaringan internet memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan, efektivitas, dan motivasi belajar mahasiswa. Oleh karena itu, peningkatan infrastruktur jaringan menjadi langkah strategis bagi institusi pendidikan dalam memperkuat sistem pembelajaran digital yang efisien dan berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Sumatera Utara, dapat disimpulkan bahwa kualitas jaringan internet di lingkungan kampus masih belum optimal dalam mendukung kegiatan akademik mahasiswa. Sebagian besar responden menyatakan bahwa jaringan kampus sering mengalami gangguan, tidak stabil, dan kurang memadai untuk menunjang aktivitas seperti kuliah daring, pengunggahan tugas, serta akses terhadap sumber belajar digital.

Meskipun demikian, mahasiswa menunjukkan ketergantungan yang sangat tinggi terhadap internet. Sebagian besar dari mereka menggunakan jaringan selama lebih dari tujuh jam per hari, baik untuk kebutuhan akademik maupun sosial. Hal ini mencerminkan karakteristik generasi Z yang sangat dekat dengan dunia digital dan membutuhkan koneksi yang cepat, stabil, serta mudah diakses.

Selain itu, mayoritas mahasiswa menilai bahwa kualitas jaringan memiliki peran penting dalam menunjang produktivitas belajar dan efektivitas pembelajaran digital. Koneksi yang baik berpengaruh positif terhadap semangat belajar dan kemampuan menyelesaikan tugas tepat waktu, sementara jaringan yang lemah dapat menurunkan motivasi serta menghambat kegiatan akademik.

Oleh karena itu, peningkatan infrastruktur jaringan internet di kampus menjadi kebutuhan strategis bagi institusi pendidikan. Upaya seperti penambahan titik akses Wi-Fi, peningkatan kapasitas bandwidth, serta pemerataan sinyal di seluruh area kampus diharapkan dapat menciptakan lingkungan belajar digital yang lebih efisien dan inklusif. Penyediaan jaringan internet yang berkualitas bukan hanya aspek teknis, tetapi juga fondasi penting dalam mendukung transformasi digital pendidikan dan peningkatan kualitas akademik mahasiswa di era modern.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik. (2024). *Statistik Telekomunikasi Indonesia 2024*.
- Hendrawan, K. (2024). *FROM DIGITAL NATIVES TO AGILE LEARNERS : RETHINKING*. 8(2), 88–102.
- Juniarto, D. medika, Ismiyah, E., & Jufriyanto, M. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Jaringan Internet Di Cv Rozitech Multimedia Indonesia Dengan Metode Service Quality Dan Importance Performance Analysis. *JUSTI (Jurnal Sistem Dan Teknik Industri)*, 2(4), 542. <https://doi.org/10.30587/justicb.v2i4.4186>
- Marlim, J., & Sinaga, T. M. (2022). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Jaringan Provider Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Smartfren Telecom Medan. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 5(1), 969–974. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i1.671>
- Nirwana, N., & Rahmadani, D. (2024). Optimalisasi jaringan WiFi sebagai fasilitas pendukung akademik mahasiswa (Studi kasus di UINSU). *Cognoscere: Jurnal Pendidikan Dan Kajian Keislaman*, 4(1), 1–11. <https://doi.org/https://doi.org/10.61292/cognoscere.244>
- Riau, U. S. (n.d.). *BAB II – Infrastruktur Teknologi Informasi*. Repository UIN Suska Riau