

BAB I

PENDAHULUAN

11 Latar Belakang Penelitian

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang terlibat dalam pengaruh globalisasi yang mempengaruhi semua segi kehidupan baik dalam bidang politik, ekonomi, sosial budaya dan hukum. Salah satu hal yang penting yang juga dipengaruhi globalisasi adalah teknologi. Teknologi dirasakan sangat penting karena akan mempermudah manusia maupun perusahaan dalam menjalankan berbagai aktivitas untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.

Teknologi yang berkembang dengan cepat, salah satunya adalah internet. Internet merupakan suatu teknologi yang diminati oleh masyarakat di seluruh dunia termasuk di antaranya Indonesia yang dapat memberikan informasi di seluruh dunia.

Pada masa sekarang ini, internet sangat membantu kehidupan manusia maupun perusahaan dengan menghubungkan berbagai belahan dunia sehingga dapat mentransfer informasi menjadi lebih mudah dan cepat, sehingga dapat mengefisienkan waktu dan tenaga.

Hal yang sampai sekarang masih disayangkan, adalah perlunya biaya yang cukup mahal untuk dapat memiliki teknologi internet ini. Selain computer yang membutuhkan biaya listrik yang besar, juga diperlukan modem dan biaya pemasangan internet yang mahal yang harus dihubungkan dengan *ISP* (internet service provider) yaitu suatu perusahaan yang membantu pelayanan jasa internet untuk mendapatkan bandwidth (saluran) yang diperlukan untuk dapat berhubungan melalui internet. Walaupun kini telah muncul instant internet, yang membantu beban biaya dengan tidak perlu lagi menggunakan *ISP*, tapi tetap saja biaya ini masih tergolong cukup mahal untuk sebagian besar masyarakat Indonesia.

Internet tidak hanya menawarkan informasi, tetapi juga berbagai hiburan yang menarik, seperti chatting, email, teknologi voice, dan salah satu yang paling banyak

peminatnya adalah game online. Game selalu tidak lepas dari kehidupan manusia, bahkan tidak terbatas oleh umur.

Para pemilik modal melihat adanya masalah tersebut dengan mendirikan warung internet (warnet) yaitu sebuah tempat yang memberikan pelayanan jasa internet dengan disertai kenyamanan suasana dan tempatnya.

Semakin banyaknya variasi game yang ditawarkan maka semakin membuat bisnis warnet menjadi dinamis. Game-game yang ditawarkan oleh warnet seperti, warcraft, ragnarok, seal online, gunbound, dan lain-lain. Oleh karena itu, setiap warnet harus selalu mengikuti perkembangan game-game online terbaru, dengan terus mendownload game-game baru tersebut agar konsumen semakin tertarik dan tidak bosan. Karena terdapat variasi game yang disediakan, persaingan di kalangan pebisnis warnet pun semakin ketat untuk mempertahankan atau memperebutkan jumlah konsumen yang memiliki minat bermain berbagai jenis game online ini.

Salah satu cara perusahaan dalam menarik dan mempertahankan konsumen agar tetap loyal adalah dengan memberikan berbagai pelayanan yang dianggap menguntungkan pihak konsumen.

Kualitas pelayanan yang baik, yang menghasilkan kepuasan konsumen, merupakan faktor yang sangat penting bagi suatu perusahaan untuk tetap bertahan dan bahkan memenangkan persaingan termasuk di dalamnya usaha warnet.

Warnet *Digi Games* sebagai salah satu warnet yang berada di kota Bandung harus menghadapi persaingan yang ketat di bidang jasa hiburan ini. Warnet *Digi Games* harus tetap bertahan hidup dan berusaha untuk terus mempertahankan konsumen yang telah ada dan meningkatkan jumlah konsumennya dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumennya.

Untuk itulah dibutuhkan suatu pendekatan untuk mengetahui dan mengukur harapan yang diinginkan konsumen dan kinerja yang sebenarnya dirasakan oleh konsumen, yaitu *service quality* yang diberikan oleh perusahaan. *Service quality* adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan cara penyampaian untuk mengimbangi dengan harapan konsumen.

Pada sekarang ini, semakin banyak perusahaan yang menawarkan produk yang disertai dengan pemberian pelayanan. Perusahaan yang memiliki *service quality* yang

berkualitas dapat membuat konsumen sangat puas dan akan berpengaruh pada loyalitas konsumen. Jika konsumen merasa puas terhadap suatu perusahaan maka konsumen tersebut tentunya akan melakukan pembelian ulang produk atau jasa perusahaan tersebut.

Dengan ketatnya persaingan diantara game-game online yang ditawarkan warnet lain misalnya munculnya *Wish Game Center* sehingga terdapat kecenderungan loyalitas di *Digi Games* menurun (sekitar 30% penurunannya dilihat dari jumlah konsumen yang datang bermain). Hal ini dapat teridentifikasi dari pengunjung *Digi Games* yang selalu melebihi kapasitas komputer sebelum adanya *Wish Game Center* yang mengakibatkan pengunjung harus menunggu di daftar waiting list. Dengan adanya *Wish Game Center*, pengunjung *Digi Games* tidak lagi mengalami kelebihan kapasitas komputer sehingga pengunjung tidak lagi menunggu di daftar waiting list.

Hal inilah yang membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan memilih judul “*Pengaruh Kualitas pelayanan jasa terhadap loyalitas konsumen Digi Games di Bandung.*”

1.2 Identifikasi Masalah

Sesuai dengan latar belakang penelitian yang sudah dibahas sebelumnya, maka masalah yang ingin peneliti identifikasi adalah sebagai berikut

1. Bagaimana pelayanan yang diharapkan oleh konsumen *Digi Games*.
2. Pelayanan apa saja yang masih harus diperbaiki untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Digi Games* terhadap tingkat loyalitas konsumen?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut

1. Untuk mengetahui sejauh mana peranan kualitas pelayanan *Digi Games* menurut persepsi konsumen.
2. Untuk mengetahui pelayanan apa saja yang masih harus diperbaiki untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan *Digi Games* terhadap tingkat loyalitas konsumen.

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Bagi penulis, untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai masalah pemasaran. Khususnya tentang loyalitas konsumen.
2. Bagi perusahaan, diharapkan agar hasil penelitian dapat menjadi bahan masukan bagi perusahaan tempat penelitian dilakukan, untuk dapat menentukan langkah selanjutnya dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen.
3. Bagi rekan-rekan mahasiswa/i dan pihak-pihak lain, memberikan gambaran bagi yang memerlukan referensi untuk melakukan penelitian lebih lanjut serta menaruh minat terhadap permasalahan yang dibahas.