

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

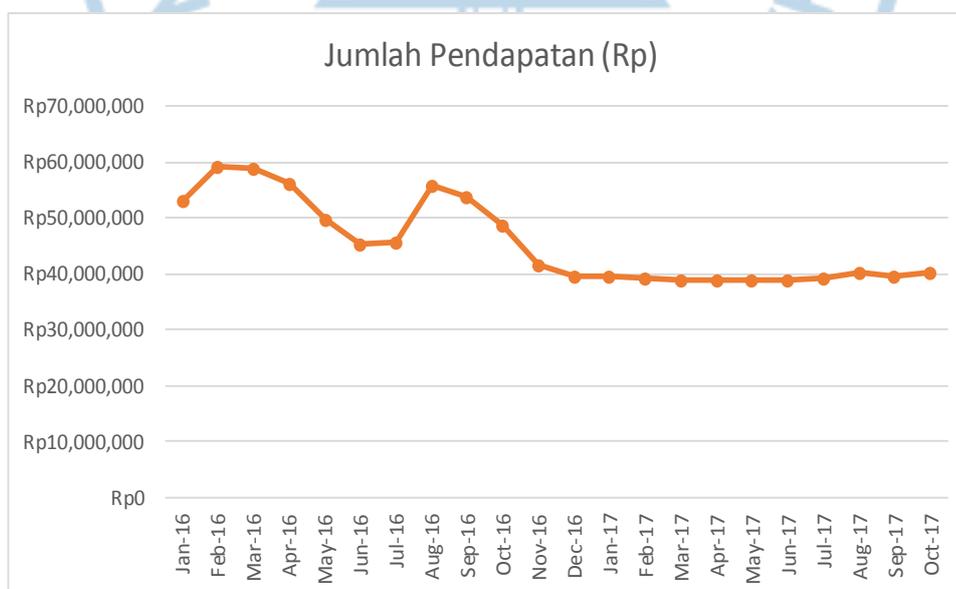
Sekarang ini perusahaan dihadapkan pada kondisi persaingan yang semakin meningkat dalam keterbukaan bisnis. Persaingan semakin meningkat dalam segala hal, tidak terkecuali dalam penawaran jasa bagi konsumen. Diharapkan adanya hubungan yang saling menguntungkan antara produsen jasa dan konsumen pengguna. Adanya persaingan yang ketat menjadi pemicu untuk dapat meraih konsumen, bagaimana cara perusahaan untuk lebih kreatif dan inovatif dalam menawarkan sesuatu yang bernilai lebih dibandingkan dengan kompetitor lainnya. Inilah yang dituntut oleh pasar dalam hal memuaskan konsumen. Pada umumnya perusahaan berupaya untuk memenuhi harapan konsumen, dengan membangun kepercayaan dalam suatu hubungan jangka panjang antara perusahaan dan pelanggannya, baik dalam hal kualitas jasa, fasilitas penunjang maupun kualitas pelayanan. Dengan demikian akan terbangun kepercayaan positif pada konsumen dengan terwujudnya keinginan pengguna jasa/konsumen yang diharapkan oleh perusahaan dan konsumen memiliki tingkat kepuasan yang baik.

Warnet Versus adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang didirikan pada tanggal 25 Agustus 2015, berlokasi di Jln. Prof. Soerya Soemantri. Versus menawarkan jasa bermain berbagai macam game *online* maupun *offline* yang menarik dan menantang.

Berdasarkan pengamatan langsung melalui wawancara dengan pemilik Warnet Versus, ditemukan bahwa terjadi penurunan pendapatan yang dibuktikan oleh data berikut :

Tabel 1.1
Jumlah Pendapatan

| Periode | Jumlah Pendapatan (Rp) |
|---------|------------------------|
| Jan-16 | Rp53,277,500 |
| Feb-16 | Rp59,400,000 |
| Mar-16 | Rp58,844,000 |
| Apr-16 | Rp56,381,000 |
| May-16 | Rp49,847,000 |
| Jun-16 | Rp45,566,000 |
| Jul-16 | Rp45,900,000 |
| Aug-16 | Rp55,812,000 |
| Sep-16 | Rp53,927,000 |
| Oct-16 | Rp48,733,000 |
| Nov-16 | Rp41,543,000 |
| Dec-16 | Rp39,710,000 |
| Jan-17 | Rp39,520,000 |
| Feb-17 | Rp39,185,000 |
| Mar-17 | Rp38,930,000 |
| Apr-17 | Rp39,050,000 |
| May-17 | Rp38,890,000 |
| Jun-17 | Rp38,810,000 |
| Jul-17 | Rp39,140,000 |
| Aug-17 | Rp40,230,000 |
| Sep-17 | Rp39,570,000 |
| Oct-17 | Rp40,160,000 |



Gambar 1.1
Grafik Penurunan Jumlah Pendapatan

Dalam kondisi tersebut penulis bertujuan untuk membantu perusahaan dalam memberikan solusi agar permasalahan tersebut dapat diatasi dengan menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya penurunan pendapatan, peneliti juga mendapatkan kabar bahwa akan dibukanya sebuah Warnet baru dengan skala besar yang berdekatan dengan Warnet Versus. Sehingga warnet Versus harus mempunyai strategi.

1.2 Identifikasi Masalah

Semakin lama, jenis bidang usaha yang sama dengan Warnet Versus semakin bertambah jumlahnya, sehingga mengakibatkan Warnet Versus menghadapi persaingan yang cukup berat, khususnya di Jalan. Prof. Surya Sumantri. Pengunjung dihadapkan pada begitu banyaknya pilihan warnet yang menawarkan berbagai macam fasilitas bermain yang baik, harga yang terjangkau, dan berbagai jenis game *Online* yang menarik sehingga pemilik Warnet Versus perlu mempertimbangkan faktor-faktor yang ada agar dapat meningkatkan pendapatannya.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi pada warnet Versus tersebut, maka peneliti dapat mengidentifikasi hal-hal yang mungkin menyebabkan terjadinya penurunan pendapatan Warnet Versus di Jalan. Prof. Surya Sumantri, yaitu sebagai berikut :

1. Kurangnya informasi yang dimiliki oleh pemilik Warnet Versus mengenai kelebihan, kekurangan, peluang, dan ancaman pada Warnet Versus sehingga Warnet Versus mengalami penurunan pendapatan.
2. Ketidakpuasan konsumen terhadap fasilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Warnet Versus.
3. Pihak Warnet Versus belum mengetahui faktor-faktor apa saja yang dianggap penting oleh konsumen.
4. Kinerja yang dilakukan oleh Warnet Versus masih belum baik.
5. Strategi pemasaran yang diterapkan oleh Warnet Versus kurang tepat.

1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dilakukan agar dalam penelitian lebih fokus untuk menyelesaikan permasalahan yang ada. Hal-hal yang tidak dibahas secara mendalam pada penelitian ini adalah :

1. Persaingan terhadap usaha warnet sejenis yang ada di Jalan Prof. Surya Sumantri.
2. Metode Importance Performance Analysis (IPA) dikarenakan sudah dilakukan pada penelitian sebelumnya pada Kerja Praktek Penelitian.
3. Metode Uji Hipotesis rata-rata dikarenakan sudah dilakukan pada penelitian sebelumnya pada Kerja Praktek Penelitian.

1.4 Perumusan Masalah

Dalam penelitian ini, akan dilakukan perumusan masalah yang muncul yang pada akhirnya akan ditarik kesimpulan yang diperlukan oleh pemilik perusahaan Warnet Versus :

1. Apa yang menjadi *Strength*, *Weakness*, *Opportunity*, dan *Threat* dari Warnet Versus?
2. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap fasilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Warnet Versus?
3. Faktor-faktor apa saja yang dipertimbangkan konsumen dalam memilih warnet?
4. Bagaimana tingkat kinerja yang dilakukan oleh Warnet Versus?
5. Strategi pemasaran apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan konsumen pengguna jasa Warnet Versus?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dengan diadakannya penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui *Strength*, *Weakness*, *Opportunity*, dan *Threat* dari Warnet Versus.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap fasilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Warnet Versus.

3. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dipentingkan konsumen dalam memilih warnet.
4. Untuk mengetahui tingkat kinerja yang dilakukan oleh Warnet Versus.
5. Mengetahui upaya-upaya yang dapat dilakukan perusahaan untuk dapat menentukan strategi pemasaran yang tepat bagi Warnet Versus.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan untuk laporan penelitian ini penulis susun ke dalam 6 (enam) bab sebagai berikut :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah dan asumsi, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori-teori, prinsip-prinsip, serta aturan-aturan yang berkaitan dengan masalah-masalah yang dihadapi dan dijadikan pedoman dalam melakukan penelitian dan pembahasan masalah.

BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang uraian langkah-langkah sistematis yang ditempuh penulis dalam melakukan penelitian yang sistematis yang berguna dalam memberikan solusi terhadap masalah yang ada. Pada bab ini dilengkapi dengan *flowchart* dan keterangan sehubungan dengan *flowchart* tersebut.

BAB 4 : PENGUMPULAN DATA

Bab ini membahas secara terperinci tentang data umum perusahaan, data yang didapat dari hasil observasi dan penyebaran kuesioner, dan data-data lainnya yang akan digunakan dalam melakukan penelitian serta

variabel. Variabel tersebut yang digunakan untuk menyusun kuesioner sehingga memperoleh data yang diinginkan.

BAB 5 : PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini berisi tentang pengolahan data sesuai dari data-data yang sudah diperoleh serta analisis dari hasil pengolahan data tersebut.

BAB 6 : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari seluruh hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan penulis, serta saran perbaikan yang dapat diberikan oleh penulis kepada pihak tempat penelitian dalam memecahkan masalah yang dihadapi.

