

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

VistaNet adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam jasa pelayanan internet. VistaNet berlokasi di Jalan Bukit Jarian no.44. Saat berdiri tahun 2003, VistaNet memiliki 10 unit komputer yang digunakan untuk mengakses internet dan 10 unit komputer yang digunakan untuk mengakses *game online*. Warnet ini ditujukan dengan pangsa pasar utama mahasiswa Universitas Katolik Parahyangan Bandung. Tetapi dalam perkembangannya, *game online* tidak mengalami kemajuan hingga pada akhirnya ditutup pada tahun 2008.

Seiring dengan meningkatnya pengguna internet sejak 2003, seharusnya tingkat keuntungan VistaNet meningkat seiring dengan peningkatan biaya koneksi internet, sewa lahan, serta gaji karyawan. Tetapi dengan tingkat persaingan yang ada saat ini, harga layanan justru tidak dapat dinaikkan dengan cepat. Pendapatan dihitung berdasarkan jumlah komputer yang disewa. Jika VistaNet saat ini memiliki 10 unit komputer, maka dalam satu hari tersedia 240 jam komputer karena VistaNet saat ini beroperasi selama 24 jam. Walaupun sampai dengan saat ini VistaNet masih tetap dapat beroperasi secara menguntungkan, tetapi statistik menunjukkan penurunan jumlah pemakaian internet. Untuk mengatasi kenaikan biaya operasional, masalah yang dihadapi VistaNet adalah penurunan tingkat pemakaian komputer dan harga layanan. Pada waktu pertama dibuka, tingkat penggunaan jasa layanan VistaNet (*termasuk game online*) rata-rata mencapai 400 jam komputer per hari, (atau kurang lebih 20 jam per komputer perhari) tetapi sampai saat ini tingkat penggunaan hanya mencapai sekitar 120 jam komputer per hari (atau kurang lebih 12 jam per komputer perhari). Pada saat awal beroperasi, harga yang ditetapkan VistaNet ialah Rp 5.000,00 per jam untuk koneksi internet dan Rp 4.000,00 per jam untuk *game online*. Saat ini harga koneksi internet harus ditekan menjadi Rp 4.000,00 per jam pada siang hari dan Rp 3000,00 per jam

pada malam hari mulai jam 20.00 s.d jam 07.00 pagi. Penurunan harga dan pengguna ini berakibat penurunan pemasukan walau biaya-biaya makin meningkat. Kenaikan biaya operasional timbul sebagai akibat kenaikan biaya sewa. Pada tahun 2003 sewa tempat mencapai Rp 15.000.000,00 per tahun, sementara pada saat ini biaya sewa tempat mencapai Rp 24.000.000,00 per tahun.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Melalui wawancara dengan pemilik, penurunan pengunjung VistaNet diakibatkan oleh:

1. Persaingan yang ketat di wilayah sekitar Universitas Katolik Parahyangan. Pemilik mengatakan, pada tahun 2003 tidak banyak warung internet dan *game online* di wilayah sekitar Universitas Katolik Parahyangan. Tetapi pada saat ini di daerah sekitar Universitas Katolik Parahyangan ada belasan warung internet dan *game online*.
2. Siklus daur pelanggan yang cepat dan ketidakmampuan VistaNet untuk mengikat pengunjung menjadi pengunjung tetap. Pasar utama *game online* dan warung internet ialah mahasiswa yang belum lulus atau bekerja. Setelah lulus, jarang sekali mereka mau menghabiskan waktu untuk mengakses internet di warnet. Dengan demikian, pengunjung warnet hanya terbatas pada saat mereka belum lulus kuliah. Dengan tingkat persaingan yang tajam seperti saat ini, konsumen bebas untuk memilih warung internet yang mereka sukai. Upaya mengikat pengunjung menjadi pengunjung tetap belum terpikirkan oleh pemilik karena dibutuhkan investasi modal.
3. Keterbatasan uang saku mahasiswa. Dengan makin meningkatnya biaya kos dan makan di wilayah Bandung, maka jumlah uang yang dapat dialokasikan mahasiswa untuk mengunjungi warnet menjadi lebih sedikit.
4. Persaingan dengan fasilitas internet gratis makin meningkat. Fasilitas internet di Universitas Katolik Parahyangan dan *hotspot* gratis di lokasi-lokasi tempat berkumpul mahasiswa menyebabkan ketergantungan mahasiswa pada warnet berkurang.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Permasalahan yang sedang dihadapi oleh VistaNet yaitu penurunan keuntungan sebagai akibat penurunan jumlah pengunjung dan kenaikan biaya. Untuk lebih fokus memecahkan masalah ini, maka penulis memilih untuk meneliti kemampuan VistaNet mengikat pengunjung hingga menjadi pengunjung tetap.

### **1.4 Perumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah sebagaimana tersebut di atas, maka permasalahan yang dihadapi dapat dirumuskan sebagai berikut:

- ❖ Apa saja yang menjadi harapan pengunjung agar mereka mau menjadi pengunjung tetap VistaNet?
- ❖ Kekurangan apakah yang saat ini dihadapi VistaNet dalam melayani kebutuhan pengunjung?
- ❖ Bagaimanakah prioritas faktor-faktor internal yang harus dibenahi ?
- ❖ Tindakan apa yang harus dilakukan VistaNet agar pengunjung tetap datang ke VistaNet?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang ingin dicapai untuk penelitian ini adalah:

- ❖ Mengetahui harapan-harapan pengunjung agar mereka mau menjadi pengunjung tetap VistaNet.
- ❖ Mengetahui kekurangan VistaNet dalam pemenuhan kebutuhan pengunjung.
- ❖ Mengetahui prioritas faktor-faktor internal yang harus dibenahi.
- ❖ Mengetahui tindakan yang harus dilakukan agar pengunjung tetap datang ke VistaNet.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Setelah Bab I yang berisi Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Pembatasan Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, dan Sistematika Penulisan, selanjutnya penulisan skripsi ini dibagi dalam bab-bab sebagai berikut:

## BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori-teori kepuasan pelanggan yang digunakan sebagai landasan pemecahan masalah.

## BAB 3: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi langkah-langkah penelitian yang dilakukan.

## BAB 4: PENGUMPULAN DATA

Bab ini berisi data umum perusahaan dan data lain yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas.

## BAB 5: PENGOLAHAN DATA & ANALISIS

Bab ini berisi pemecahan masalah berdasarkan pengolahan data, analisis hasil pengolahan data, dan pengembangan usulan, untuk meningkatkan kualitas pelayanan VistaNet; serta

## BAB 6: PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan hasil analisis dan usulan yang akan menjawab secara jelas dan ringkas atas seluruh masalah yang dirumuskan di Bab 1, serta saran untuk penelitian lebih lanjut.