

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi yang berkembang dengan cepat, sehingga kebutuhan manusia akan informasi juga berkembang secara pesat, salah satunya media untuk mendapatkan informasi adalah melalui internet. Internet merupakan suatu teknologi untuk pencarian informasi yang sangat diminati oleh masyarakat di seluruh dunia termasuk di antaranya Indonesia. Karena dengan media internet pencarian informasi akan lebih mudah dan cepat sehingga media internet sebagai wadah pencarian informasi sangat digemari. Hal yang masih disayangkan, adalah perlunya biaya yang cukup mahal untuk dapat memiliki teknologi internet ini. Selain komputer 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 game online. *Gameonline* memberikan suatu wadah untuk melakukan chatting, kenalan dengan teman yang ada di Indonesia dengan metoda yang berbeda, sehingga peminatnya juga semakin bertambah. Peminat game ini semakin lama semakin banyak, dan pengemarnya dari berbagai kalangan usia. Selain

Gameonline ada juga game yang bersifat lokal, yang melibatkan min 6-10 komputer untuk bermain. Untuk game yang bersifat lokal membutuhkan teknologi jaringan lokal yang menyatukan komputer, sehingga game jenis ini juga sukar jika ingin dimainkan di rumah secara personal, dikarenakan pemasangan teknologi jaringan berupa *local area network* yang lumayan mahal dan melibatkan komputer dalam jumlah yang banyak. Disebabkan semakin banyak penggemar game dan sebagian dari penggemar game tidak mampu untuk membayar biaya untuk instalasi *ISP* dan melakukan pemasangan teknologi jaringan *local area network* ke rumahnya masing-masing, maka jumlah warnet juga semakin bertambah. Digigames merupakan salah satu warnet yang menyediakan tempat untuk bermain game. Digigames terletak di jalan Surya Sumantri no 76C, pertama kali didirikan tahun 2000. Sampai saat ini sudah memiliki cabang 3 buah di Bandung, cabang-cabang Digigames itu antara lain Digigames Surya Sumantri, Digigames Cihampelas, Digigames Burangrang. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan manager Digigames didapatkan bahwa belakangan ini jumlah pelanggan yang mengunjungi Digigames berkurang, dikarenakan munculnya saingan baru yaitu *Wiz Gamecenter*, selain itu juga ada warnet yang menawarkan produknya dengan harga yang lebih murah yaitu *Smartnet*. Berdasarkan wawancara itu diketahui bahwa keuntungan Digigames berkurang sekitar 30% jika dibandingkan dengan sebelumnya. Hal ini dikarenakan Digigames belum memiliki strategi bersaing yang baru untuk menarik kembali konsumennya.

1.2 Identifikasi Masalah

Permasalahan yang terjadi di Digigames yang berhasil diidentifikasi adalah permasalahan mengenai menurunnya jumlah pelanggan yang mengunjungi Digigames. Dari hasil penelitian pendahuluan dapat diketahui

beberapa faktor yang mungkin menyebabkan terjadinya permasalahan tersebut yaitu:

- 1 Tidak diketahuinya tingkat kepuasan konsumen terhadap gamenet Digigames.
- 2 Digigames kalah dalam persaingan.
- 3 Belum mengetahui strategi bersaing yang tepat yang dapat digunakan untuk mengungguli para pesaingnya.

1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Agar ruang lingkup penelitian lebih terinci dan jelas maka diperlukan asumsi dan batasan. Adapun batasan yang digunakan :

1. Pengamatan dilakukan di Digigames cabang Surya Sumantri
2. Pesaing-pesaing yang diamati adalah WizGamecenter dan Smartnet yang berada di area Surya Sumantri.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan observasi yang dilakukan maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan yang ada pada Digigames adalah sebagai berikut :

1. Faktor – faktor penting apa saja yang dipentingkan konsumen untuk memilih bermain di gamenet ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen yang memilih gamenet Digigames?
3. Apa yang menjadi kelemahan dan kelebihan dari Digigames dibandingkan pesaing?
4. Bagaimana strategi bersaing Digigames yang tepat untuk meningkatkan kemampuan bersaing ?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah :

1. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam menentukan gamenet pilihannya.
2. Dapat mengetahui tingkat kepuasan konsumen yang memilih gamenet Digigames.
3. Dapat mengetahui kelebihan dan kekurangan dari Digigames dibandingkan sainganya.
4. Dapat memberikan usulan kepada Digigames agar tetap dapat bersaing dengan pesaingnya.

1.6 Sistematika Pendahuluan

BAB 1 Pendahuluan

Bab ini merupakan bagian pendahuluan yang menguraikan secara singkat mengenai gambaran umum dari penelitian ini seperti : latar belakang masalah, identifikasi masalah, perumusan masalah pembatasan dan asumsi, tujuan penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB 2 Landasan Teori

Bab ini berisi tentang teori – teori dan studi literatur yang mendukung dalam penelitian dan pemecahan masalah yang sedang diteliti.

BAB 3 Metodologi Penelitian

Bab ini berisi langkah-langkah penelitian secara prosedural mulai dari penentuan topik sampai penarikan kesimpulan dan saran, dengan memuat langkah-langkah mengenai teknik penelitian, pengumpulan data, pengolahan data, dan analisis pengolahan data.

BAB 4 Pengumpulan Data

Berisi data umum perusahaan dan menguraikan cara – cara pengumpulan data yang diperoleh dari survey lapangan dan hasil wawancara dengan manager perusahaan.

BAB 5 Pengolahan Data dan Analisis

Bab ini berisi mengenai pengolahan data dan pembahasan dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya kemudian dilakukan analisis dengan cara perbandingan antara teori yang ada sehingga hasilnya dapat digunakan untuk membantu dalam memecahkan masalah yang sedang dihadapi.

BAB 6 Kesimpulan dan Saran

Mengemukakan kesimpulan dari penelitian serta saran-saran yang sesuai dengan hasil pemecahan masalah dan saran-saran untuk penelitian selanjutnya.