

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada saat ini, teknologi berkembang sangat pesat, baik itu teknologi dalam bidang informasi, komunikasi, industri, bahkan teknologi bidang hiburan pun ikut berkembang pesat. Salah satu indikator pesatnya perkembangan teknologi dalam dunia hiburan adalah terciptanya *console-console game* baru oleh perusahaan-perusahaan *publisher game*. Pesatnya perkembangan teknologi *game* juga dipengaruhi oleh kebutuhan masyarakat dunia yang selalu menginginkan sesuatu yang baru untuk dimainkan oleh para *gamers* di dunia. Hal tersebut tentu berkaitan dengan perkembangan industri *rental game* di Indonesia. Di Indonesia, khususnya di Kota Bandung ini, tersedia banyak sekali *rental game* yang merentalkan berbagai jenis *console* pada para *gamers*. Hal inilah yang menjadikan ketatnya persaingan berbagai macam *rental game* di Bandung.

Di tengah banyaknya *rental game* di Bandung, suatu *rental game* harus memiliki strategi supaya mampu bertahan terhadap persaingan antara *rental-rental game*, bahkan tidak menghapus kemungkinan supaya perusahaan mampu merebut pasar *gamers* di wilayah Bandung. Munculnya *rental-rental game* di Bandung dengan harga yang bersaing semakin membuat ketatnya persaingan antar *rental game*.

Pada saat ini, *rental game* dituntut untuk tidak hanya memprioritaskan diri pada *console game* yang dimainkan oleh para *gamers*, namun ada juga tuntutan konsumen supaya *rental game* memberikan sesuatu yang lebih pada *rental* tersebut agar mampu menarik minat para *gamers*. Dengan kata lain, saat ini para *gamers* sudah mulai memperhatikan pelayanan yang diberikan oleh suatu *rental game* sebagai bahan pertimbangan *gamers* untuk bermain pada suatu *rental game*.

Rental *game* Gen-X, sebagai salah satu *rental game* yang mengalami

masalah akibat persaingan. Gen-X terletak di Jalan Naripan No. 121. Pihak pengelola Gen-X mengeluhkan kondisi rental Gen-X yang hanya ramai pada jumat malam, dan hari Sabtu-Minggu saja namun sepi pengunjung pada hari-hari lainnya. Penurunan penjualan mulai terjadi pada bulan Agustus 2008, dengan rata-rata penurunan hingga 43%. Sedangkan di lain pihak, ada juga kompetitor Gen-X yang memiliki keseimbangan jumlah konsumen yang bermain *games* setiap harinya. Pengelola Gen-X yang menginginkan tercapainya target pendapatan, menyadari dengan situasi saat ini, target tersebut tidak mungkin dicapai. Pihak pengelola Gen-X menginginkan adanya keseimbangan jumlah *gamers* yang bermain di Gen-X setiap harinya untuk meningkatkan pendapatan pada rental *game* Gen-X dengan tujuan peningkatan usaha Gen-X di masa yang akan datang.

1.2 Identifikasi Masalah

Penelitian pada rental *game* Gen-X ini dilakukan untuk mendefinisikan permasalahan yang dialami oleh Gen-X. Ada beberapa kemungkinan yang dapat menjadi penyebab permasalahan yang ada di Rental *Game* Gen-X, antara lain :

1. Gen-X belum memiliki strategi pemasaran yang baik;
2. Gen-X belum mengerti faktor-faktor yang dipentingkan oleh *gamers*;
3. Daya beli konsumen yang menurun;
4. Pelanggan Gen-X beralih ke pesaing;
5. konsumen belum puas terhadap Gen-X;
6. Target pasar yang dituju Gen-X belum jelas.

1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

1.3.1 Pembatasan Masalah

1. Daya beli konsumen yang menurun tidak dibahas;
2. pesaing Gen-X dibatasi hanya pada rental *game* yang memiliki *console* serupa dengan Gen-X

1.3.2 Asumsi

1. Gen-X dan rental game pesaing tidak melakukan perubahan strategi pemasaran (harga, tempat rental, *game*, promosi) selama penelitian berlangsung;
2. Tidak ada pesaing yang baru memulai usaha.

1.4 Perumusan Masalah

1. Faktor apa yang dipentingkan oleh konsumen terhadap suatu rental *game*?
2. Siapa konsumen yang menjadi target pasar Gen-X?
3. Bagaimana kepuasan konsumen terhadap Gen-X?
4. Bagaimana pandangan konsumen terhadap rental *game* Gen-X dibandingkan pesaingnya saat ini?
5. Bagaimana strategi pemasaran yang diusulkan untuk meningkatkan pendapatan rental *game* Gen-X ?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui faktor yang dipentingkan oleh konsumen terhadap suatu rental *game*;
2. Mengetahui konsumen yang menjadi target pasar Gen-X;
3. Mampu mengetahui sampai seberapa kepuasan konsumen terhadap pelayanan rental *game* Gen-X
4. Mengetahui pandangan konsumen terhadap Gen-X dan diferensiasi Gen-X dibandingkan rental *game* lainnya;
5. Mampu mengusulkan strategi pemasaran yang sesuai untuk meningkatkan pendapatan Gen-X.

1.6 Sistematika Penulisan

Bab 1 Pendahuluan

Bab pendahuluan ini membahas latar belakang masalah, identifikasi masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika

penulisan.

Bab 2 Tinjauan Pustaka

Pada bab ini dibuat tinjauan pustaka yang berkaitan erat dengan topik dan permasalahan pada pengamatan yang dilakukan. Tinjauan pustaka mengambil acuan dari beberapa buku teori manajemen pemasaran, di antaranya: Metode Penelitian Administrasi oleh Sugiono, Manajemen Pemasaran 1 dan 2 oleh Kotler, Strategi Pemasaran oleh Fandy Tjiptono, dan literatur pendukung lainnya.

Bab 3 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian akan menggambarkan aliran proses penelitian Tugas Akhir dari awal penelitian dilakukan hingga akhir penelitian dalam bentuk *Flowchart*, disertai dengan keterangan untuk memperjelas isi dari *Flowchart* tersebut.

Bab 4 Pengumpulan Data

Pada pengumpulan data, akan dimasukkan *input* data yang dibutuhkan dalam penelitian kali ini yaitu jawaban kuesioner yang sudah diisi oleh responden. Selain itu, pengumpulan data ini juga memperlihatkan data umum perusahaan secara singkat. Pengumpulan data ini merupakan dasar dari pengolahan data di bab selanjutnya.

Bab 5 Pengolahan Data dan Analisis

Pada bab ini akan dilakukan pengolahan data yang sudah didapatkan pada bab pengumpulan data dan akan dilakukan analisis hasilnya. Pengolahan data dilakukan dengan menggabungkan CA dan kepuasan pelanggan untuk memperoleh prioritas perbaikan dan menentukan langkah pemasaran di akhir analisis. Pengolahan data dilakukan untuk menentukan strategi pemasaran yang akan sesuai untuk diterapkan pada Gen-X untuk mamenuhi tujuan penelitian.

Bab 6 Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini akan dibuat kesimpulan dari perumusan masalah yang sudah dibuat dan akan diberikan saran yang berguna untuk perkembangan Gen-X pada segi pemasaran.