

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan industri *Gamenet* di Indonesia, *gamenet* yang menyediakan pelayanan yang baik sangat dicari oleh para konsumen. *Gamenet* itu sendiri muncul dikarenakan banyaknya para konsumen yang ingin bermain *game* secara *online* namun tidak memiliki fasilitas yang dibutuhkan dalam bermain *game online*. Besarnya peluang yang ditimbulkan oleh ketertarikan para konsumen ini menyebabkan banyak pengusaha *gamenet* yang berusaha untuk memperbaiki kualitas dalam bentuk pelayanan yang diberikan. *Gamenet* merupakan suatu perusahaan yang menyediakan jasa untuk bermain *game* secara baik secara *online* maupun non *online*.

‘Sonic Net’ adalah salah satu perusahaan yang menyediakan jasa bermain *game* secara *online* yang terletak di Jalan Pasir Kaliki nomor 133. *Gamenet* ini telah berdiri dari tahun 2005. Selain dari menyediakan fasilitas untuk bermain *game* secara *online*, *gamenet* ini juga menyediakan fasilitas untuk bermain *game* secara non *online* serta bermain internet. Diluar dari itu, juga disediakan tempat makan bagi para konsumen yang ingin makan disaat bermain.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan terhadap pemilik dari *gamenet*, diketahui bahwa saat ini terjadi penurunan jumlah konsumen yang telah mengakibatkan penurunan pendapatan. Rata-rata kebanyakan para konsumen pada awalnya telah menjadi member, namun tidak datang lagi. Adapun bagi yang non member biasanya datang untuk mencoba karena ajakan teman, namun tidak pernah datang kembali. Oleh karena itu, pengelola ingin mengetahui hal-hal yang menyebabkan penurunan jumlah konsumen. Dari hasil wawancara dengan para konsumen, diketahui bahwa terjadi ketidakpuasan atas pelayanan yang diberikan. Untuk mengetahui harapan konsumen yang sebenarnya maka dibutuhkan suatu metode yang tepat untuk mengetahui penyebab dari keluhan pelanggan supaya kepuasan pelanggan dapat tercapai.

Berdasarkan permasalahan tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan topik “Analisis dan Usulan Perbaikan Kualitas Jasa di Sonic Net”.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan dari Sonic Net. Setelah melakukan pengamatan dan wawancara langsung kepada pemilik Sonic Net dan para konsumen dari Sonic Net, didapatkan hal-hal yang kemungkinan menjadi penyebab permasalahannya, yaitu :

1. Terjadinya keluhan-keluhan dimana pelanggan merasa tidak nyaman saat bermain dikarenakan panas dan penuh dengan asap rokok, tempat duduk yang kurang nyaman, jaringan yang terkadang lambat, peralatan komputer kurang bersih, toilet yang kurang bersih, dan tempat parkir yang sempit.
2. Para konsumen merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Sonic Net.
3. Banyaknya perusahaan yang juga menyediakan jasa *game net*.
4. Bertambahnya pemasangan-pemasangan internet sendiri di dalam rumah pribadi.

## **1.3. Pembatasan Masalah dan Asumsi**

### **1.3.1. Pembatasan Masalah**

Pembatasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Masalah persaingan tidak diamati dan masalah pemasangan internet sendiri di dalam rumah pribadi tidak diamati karena ingin meneliti dan meningkatkan kualitas pelayanan dari *gamenet* itu sendiri.

### **1.3.2. Asumsi**

Asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Tingkat kepercayaan 95%
2. Taraf nyata 5%
3. Tingkat ketelitian 10%

#### **1.4. Perumusan Masalah**

Perumusan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tanggapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Sonic Net (GAP 5)?
2. Bagaimana kesenjangan antara persepsi manajemen dengan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Sonic Net (GAP 1)?
3. Bagaimana kesenjangan antara persepsi manajemen atas harapan pelanggan dan spesifikasi kualitas jasa yang diberikan Sonic Net (GAP 2)?
4. Bagaimana kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa yang dilakukan Sonic Net (GAP 3)?
5. Bagaimana kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal yang dilakukan Sonic Net (Gap 4)?
6. Apa saja faktor penyebab dari variabel yang menjadi masalah pada Sonic Net?
7. Bagaimana urutan prioritas masalah yang perlu ditangani terlebih dahulu pada Sonic Net?
8. Atribut apa saja yang harus dikembangkan secara optimal pada Sonic Net?
9. Apa saja usulan yang dapat diberikan kepada Sonic Net berdasarkan variabel yang dianggap penting oleh konsumen untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan?

#### **1.5. Tujuan Penelitian**

Terdapat beberapa tujuan dalam melakukan penelitian ini yang berdasarkan perumusan masalah yang ada, dimana tujuan penelitiannya adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui dan menganalisis tanggapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Sonic Net (GAP 5).
2. Mengetahui dan menganalisis kesenjangan antara persepsi manajemen dengan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Sonic Net (GAP 1).

3. Mengetahui dan menganalisis kesenjangan antara persepsi manajemen atas harapan pelanggan dan spesifikasi kualitas jasa yang diberikan Sonic Net (GAP 2).
4. Mengetahui dan menganalisis kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa yang dilakukan Sonic Net (GAP 3).
5. Mengetahui dan menganalisis kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal yang dilakukan Sonic Net (Gap 4).
6. Mengetahui dan menganalisis faktor penyebab dari variabel yang menjadi masalah pada Sonic Net.
7. Mengidentifikasi urutan prioritas masalah yang perlu ditangani terlebih dahulu pada Sonic Net.
8. Mengidentifikasi atribut apa saja yang harus dikembangkan pada Sonic Net.
9. Mengusulkan kepada Sonic Net berdasarkan variabel yang dianggap penting oleh konsumen untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

#### **1.6. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan tugas akhir ini disusun sedemikian rupa, dimana berisi langkah-langkah sistematis sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas. Adapun langkah-langkah sistematis yang disusun dapat diuraikan sebagai berikut :

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Dalam bab 1 ini mengulas mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Bab 2 ini berisi tentang teori-teori yang dibutuhkan sebagai acuan penulisan laporan ini oleh penulis.

### BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab 3 ini berisi langkah-langkah dalam melakukan penelitian untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh penulis. Adapun langkah-langkah tersebut disusun dalam bentuk *flowchart*.

### BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Bab 4 ini berisi tentang pengumpulan data lapangan yang diperoleh dari hasil pengamatan terhadap *game net* Sonic Net yang dilakukan oleh penulis.

### BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bab 5 ini berisi tentang pengolahan data sesuai dari data-data yang sudah diperoleh, analisis dari hasil pengolahan data tersebut, serta usulan-usulan yang dapat diberikan kepada perusahaan untuk meningkatkan pelayanan kepada konsumen.

### BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab 6 ini berisi kesimpulan dari hasil analisis yang telah dilakukan dan memberi saran yang mungkin dapat dipergunakan oleh pihak-pihak berkepentingan.