

# BAB I

## PENDAHULUAN

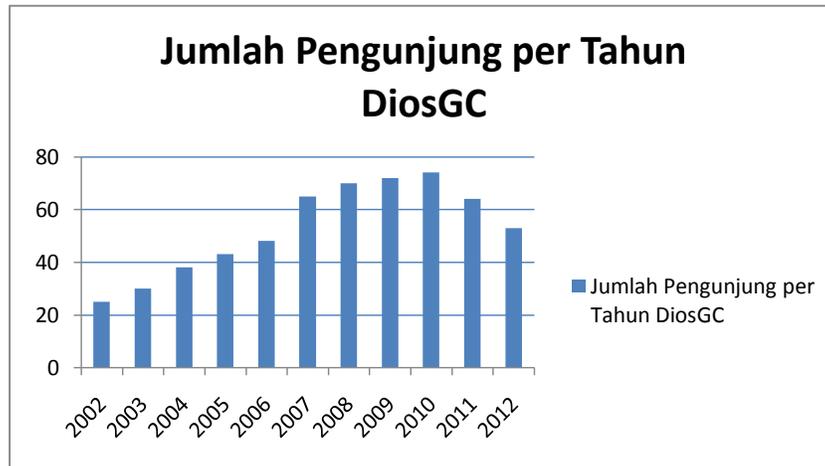
### 1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan perekonomian di Indonesia maka perusahaan-perusahaan baik yang bergerak di bidang manufaktur maupun jasa, semakin banyak memberikan penawaran-penawaran khusus yang dapat menarik konsumen. Dengan demikian maka persaingan antar perusahaan akan semakin ketat. Hal ini menuntut tiap perusahaan untuk meningkatkan kualitasnya sehingga dapat tetap bertahan bahkan mengungguli pesaingnya. Salah satu usaha yang diminati oleh pemilik modal adalah industri yang menyediakan jasa *game*. Hal ini disebabkan karena kemajuan teknologi yang memudahkan akses internet dan semakin maraknya peminat *game online*. Sampai saat ini, usaha yang bergerak dibidang jasa memang tidak pernah mati, bahkan semakin berkembang dan mengalami kemajuan yang sangat pesat.

Perusahaan “Dios Game Center” merupakan perusahaan yang bertempat di Jalan Ciumbuleuit no.83 Bandung. Perusahaan ini dibangun atau berdiri pada tahun 2002, dimana nama Dios sendiri diambil dari bahasa spanyol yang berarti dewa. Pada awalnya *game center* ini memiliki rating yang sangat baik sebagai salah satu *game center* di Bandung yang bergerak dalam bidang jasa dilihat dari tingkat kedatangan pengunjung yang unggul dari *game center* lain dan tingkat kedatangan pengunjung yang terus meningkat.

Saat memasuki tahun 2011 awal Harznet dibentuk yang terletak tidak jauh dari Dios Game Center, perusahaan mengalami penurunan pada tingkat jumlah kedatangan pengunjung dimana penurunan kedatangan sangat terlihat jelas semenjak berdirinya Harznet yaitu sebesar 14% terhitung selama 1 tahun pertama (2011) dan sebesar 27% pada tahun kedua (2012).

Minat pengunjung yang akan datang ke suatu *game center* dapat dipengaruhi oleh terkenal atau tidaknya *game center* yang akan dikunjungi. Pengunjung cenderung ingin mencari komunitas sehingga lebih memilih *game center* yang ramai dan terkenal. Berikut adalah grafik penurunan rata-rata tingkat kedatangan berdasarkan data yang diberikan oleh pemilik :



Gambar 1.1  
Rata-rata Tingkat Kedatangan Pengunjung

## 1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah yang akan dilakukan adalah bertujuan untuk meningkatkan tingkat kedatangan pelanggan. Hal ini mungkin dikarenakan beberapa hal sebagai berikut:

1. Segmentasi, *targetting* dan *positioning* ; *game center* yang kurang tepat.
2. Ketidakpuasan konsumen terhadap Dios Game Center.
3. Berdirinya perusahaan baru yang juga bergerak di bidang yang sama membuat Dios Game Center kalah dalam bersaing.
4. Perusahaan belum mengetahui hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh konsumen, agar konsumen tertarik untuk memilih suatu *game center*.
5. Strategi *marketing mix* yang masih kurang tepat.

### 1.3 Pembatasan Masalah

Dalam penyusunan laporan ini melihat dari luasnya bidang penelitian, keterbatasan waktu dan keterbatasan kemampuan, maka penulis membatasi permasalahan yang terjadi agar tidak menyimpang dari pencapaian tujuan penelitian dan lingkup penelitian/pembahasan. Batasan yang diberikan penulis adalah sebagai berikut :

1. Dios Game Center merupakan usaha yang dipilih sebagai studi kasus utama dan terletak di Jalan Ciumbuleuit no.83 Bandung.
2. Pesaing ditentukan berdasarkan masukan dari manajer Dios Game Center, yaitu Harznet.

### 1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan hasil identifikasi masalah dan pembatasan masalah telah disebutkan, maka dapat dirumuskan permasalahan yang terjadi sebagai berikut :

1. Bagaimana segmentasi, *targetting*, dan *positioning* dari Dios Game Center berdasarkan penelitian?
2. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja Dios Game Center?
3. Apa saja kelebihan dan kekurangan Dios Game Center dibandingkan dengan Harznet berdasarkan penelitian?
4. Apa saja hal-hal yang dianggap penting yang dapat mempengaruhi ketertarikan konsumen terhadap Dios Game Center?
5. Apa strategi bauran pemasaran yang dapat diusulkan untuk Dios Game Center?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui apa yang ingin diketahui oleh penulis sehingga melakukan penelitian terhadap Dios Game Center.

1. Mengetahui segmentasi, *targetting*, dan *positioning* dari Dios Game Center berdasarkan penelitian.

2. Mengetahui bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja Dios Game Center dilihat dari tingkat kepentingan dan tingkat performasi menurut penelitian.
3. Mengetahui apa saja kelebihan dan kekurangan Dios Game Center dibandingkan dengan Harznet berdasarkan penelitian.
4. Mengetahui apa saja hal-hal yang dianggap penting yang dapat mempengaruhi ketertarikan konsumen terhadap Dios Game Center berdasarkan penelitian.
5. Memberikan usulan strategi bauran pemasaran kepada Dios Game Center menurut penilaian konsumen dan hasil penelitian.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk dapat memberikan gambaran secara jelas tentang Tugas Akhir ini, maka penulis menyusun laporan yang dibagi dalam beberapa bab yang merupakan kesatuan yang saling berkaitan. Adapun sistematika penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

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

#### **BAB 2 LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dan digunakan sebagai dasar pemikiran penulis dalam memecahkan permasalahan.

#### **BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisikan kerangka pemikiran dan langkah-langkah sistematis dalam penyusunan laporan tugas akhir yang disertai dengan flow chart.

#### BAB 4: PENGUMPULAN DATA

Bab ini berisikan data-data hasil pengamatan yang telah dikumpulkan sebagai bahan pemecahan masalah.

#### BAB 5 : PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini berisikan tentang pengolahan data dan analisis terhadap hasil pengumpulan dan pengolahan data

#### BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan memberi saran-saran yang mungkin dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk perusahaan.