

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada dasarnya, warnet merupakan salah satu bentuk badan usaha yang dikelola oleh kelompok atau individu yang memberikan pelayanan dalam bentuk jasa internet oleh penggunanya. Biasanya pengguna dikenakan biaya per jam atau paket, sesuai lama penggunaannya.

Pada awal tahun 1990an, usaha warnet masih belum berkembang. Hal ini disebabkan karena pada tahun tersebut, internet belum dikenal oleh masyarakat Indonesia. Walau pada tahun tersebut internet sudah ada, namun pada saat itu internet masih belum beredar umum. Hanya instansi-instansi tertentu yang bisa memilikinya. Pada saat itu internet lebih dikenal dengan nama “Paguyuban Network”, dimana kekeluargaan & gotong royong sangat hangat dan terasa diantara para pelakunya. Berbeda dengan kondisi internet sekarang yang lebih bersifat komersil dan individual di sebagian aktifitasnya terutama yang melibatkan perdagangan di Internet. Namun semenjak memasuki millennium baru, perkembangan internet di dunia semakin pesat. Hal itu menyebabkan bertambahnya kebutuhan konsumen akan fasilitas internet. Untuk mengantisipasi semakin meningkatnya kebutuhan konsumen akan fasilitas internet, maka usaha warnetpun mulai muncul.

Berikut adalah tabel perkembangan pengguna internet di Indonesia menurut APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) dari tahun 1998 hingga tahun 2007 :

Tabel 1.1
Perkembangan Jumlah Pelanggan & Pemakai Internet (kumulatif) perkiraan
s/d akhir 2007

Tahun	Pelanggan	Pemakai
1998	134,000	512,000
1999	256,000	1,000,000
2000	400,000	1,900,000
2001	581,000	4,200,000
2002	667,002	4,500,000
2003	865,706	8,080,534
2004	1,087,428	11,226,143
2005	1,500,000	16,000,000
2006	1,700,000	20,000,000
2007	2,000,000	25,000,000

Sumber : (http://www.apjii.or.id/index.php?option=com_content&view=article&id=59&Itemid=53)

Namun saat ini akibat perkembangan telepon genggam yang makin murah dan sudah bisa terhubung ke internet merupakan salah satu hal pemicu pertumbuhan pengguna internet. Akses internet melalui telepon genggam pun kini telah mencapai jumlah 62 persen, dan mengukuhkannya sebagai pengganti peran warnet (warung internet) (<http://techno.okezone.com/read/2012/06/26/55/654017/telepon-genggam-murah-jadi-pengganti-warnet>). Berdasarkan survei Yahoo Net Index diperkirakan sekitar 3.365 responden, yang dilakukan di kota-kota besar seperti Jabodetabek, Surabaya, Bandung, Medan, Semarang, Palembang, Makassar, Yogyakarta dan Denpasar, bahwa hasil riset menunjukkan waktu yang dihabiskan pengguna untuk akses internet via telepon genggam telah meningkat. Pada 2011 akses ini dilakukan selama 8 jam per pekan, sedangkan tahun ini menjadi 10 jam per pekan.

Menurut hasil penelitian oleh Kompas, dikatakan bahwa Bisnis warung internet semakin terpojok. Berdasarkan survei Yahoo!-TNS Net Index Indonesia atas ribuan penduduk Indonesia berusia 15-50 tahun, porsi pengakses internet di warnet turun dari 83 persen menjadi 64 persen. Sebaliknya, porsi pengakses internet dari ponsel melonjak dari 22 persen tahun lalu menjadi 48 persen

(<http://tekno.kompas.com/read/2010/08/13/12342240/Warnet.Kian.Tergerus.Internet.Ponsel>).

Warnet Ocean Game Net Bandung yang bergerak di bidang usaha penyediaan jasa internet, juga terkena dampak dari perkembangan teknologi tersebut. Hal ini dapat terlihat dari tabel dibawah:

Tabel 1.2
Data Jumlah Pelanggan Warnet Ocean Net Game Bandung

Bulan	Jumlah Pelanggan
Februari 2012	388
Maret 2012	360
April 2012	357
Mei 2012	335
Juni 2012	331
Juli 2012	356
Agustus 2012	330
September 2012	302
Oktober 2012	278
November 2012	239
Desember 2012	198
Januari 2012	157
Februari 2013	122

Sumber: Data Warnet Ocean Game Net

Untuk mengatasi ancaman tersebut, warnet Ocean Game Net dan warnet-warnet lainnya mulai meningkatkan pelayanannya. Baik itu dari segi kecepatan internet yang ditingkatkan, tempat yang dibuat lebih nyaman, harga penyewaan yang relatif murah, tersedianya program-program yang beragam dan sebagainya dengan harapan dapat mempertahankan pelanggan.

1.2 Identifikasi Masalah

Dijaman sekarang masyarakat tidak dapat terlepas dari teknologi internet. Pada awal tahun 1990an terjadi booming warnet di Indonesia, sehingga mengakibatkan pertumbuhan jasa warnet yang pesat pada saat itu. Namun dengan semakin berkembang teknologi telepon genggam, jasa warnet semakin terpojok. Terutama teknologi dimana masyarakat dapat menikmati layanan internet melalui telepon genggamnya masing-masing. Hal ini mengakibatkan banyak warnet yang gulung tikar. Untuk mempertahankan usahanya, warnet-warnet melakukan berbagai macam alternatif strategi dari penurunan harga sewa, renovasi warnet sehingga menjadi lebih nyaman, program-program yang tersedia beraneka ragam dan banyak lagi strategi-strateginya dengan tujuan untuk mempertahankan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas jasa yang ditawarkan Warnet *Ocean Game Net*?
2. Bagaimana tingkat loyalitas pelanggan terhadap pelayanan jasa Warnet *Ocean Game Net*?
3. Bagaimana pengaruh kualitas jasa terhadap loyalitas pelanggan Warnet *Ocean Game Net*?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dilakukan penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan memberikan gambaran tentang hubungan kualitas pelayanan dalam menciptakan konsumen yang loyal pada Warnet Ocean Game Net yang kemudian data yang diperoleh dituangkan dalam bentuk penyusunan skripsi yang akan diajukan sebagai salah satu syarat dalam menempuh ujian siding sarjana pada jurusan Manajemen, Fakultas Bisnis dan Manajemen, Universitas Widyatama Bandung.

Adapun tujuan Penelitian ini adalah :

1. Mengetahui kualitas pelayanan jasa yang ditawarkan warnet Ocean
2. Mengetahui tingkat Loyalitas pelanggan terhadap produk jasa warnet Ocean Game Net Bandung.
3. Mengetahui pengaruh kualitas jasa terhadap loyalitas pelanggan warnet Ocean Game Net Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini, adalah :

1. Bagi penulis
Hasil penelitian diharapkan dapat menambah pengetahuan dan melihat bagaimana aplikasi teori dalam praktek sebenarnya.
2. Bagi Warnet
Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa sehingga dapat memperoleh konsumen loyal yang lebih banyak.
3. Bagi pihak-pihak lain
Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dan memberikan sumbangan pemikiran bagi yang akan mengadakan lebih jauh dan sebagai bahan bacaan yang akan menambah wawasan pengetahuan bagi yang membacanya, terutama mengenai masalah kualitas pelayanan jasa dan loyalitas konsumen.

1.5 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

Pertumbuhan teknologi internet murah yang semakin maju membuat persaingan semakin ketat. Berikut ini gambaran perkembangan warnet di Bandung pada periode

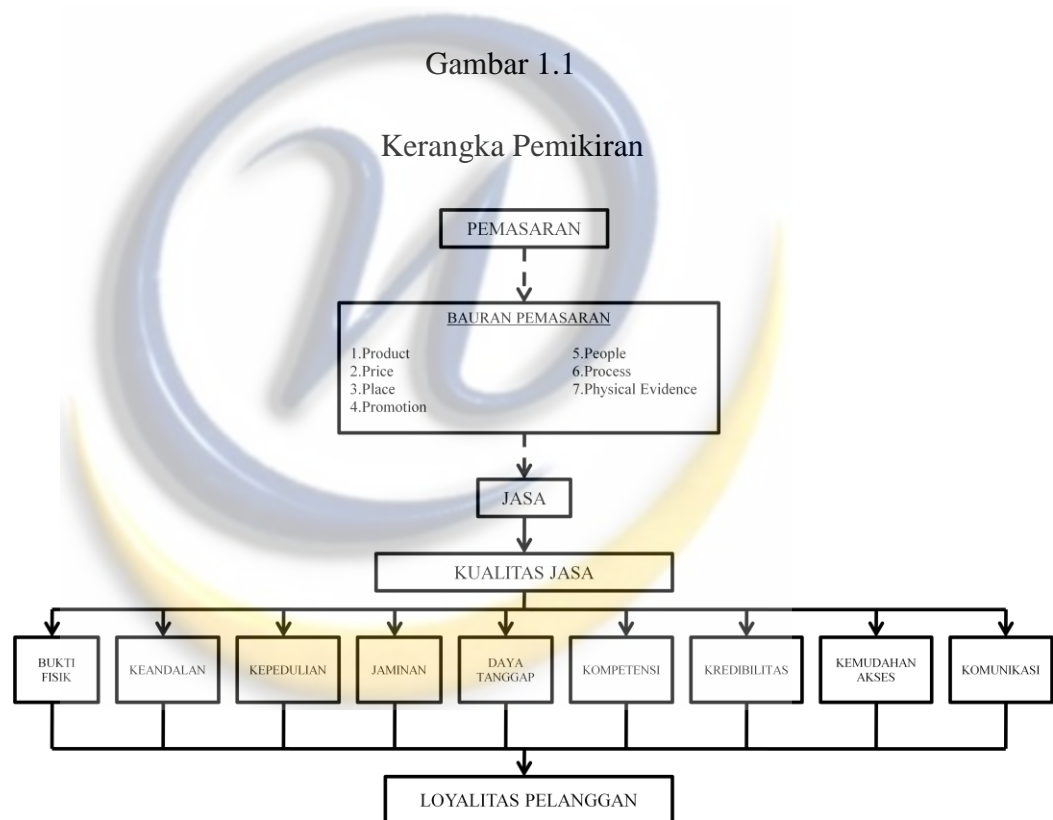
Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa perkembangan warnet di Bandung mulai menurun. Hal ini dikarenakan semakin banyaknya penawaran jasa internet murah yang bisa dibawa kemana saja. Akibatnya semakin lama, konsumen yang menggunakan jasa pelayanan warnet akan semakin berkurang. Oleh karena itu, untuk dapat bertahan di tengah – tengah persaingan tersebut Warnet Ocean Net Bandung harus menemukan strategi baru agar dapat bertahan.

Dengan adanya pemikiran tersebut, maka penulis ingin meneliti kira – kira apa saja faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan warnet sehingga dapat bertahan untuk waktu yang cukup lama. Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat membantu berbagai pihak bagi yang membaca penelitian ini. Bagi penulis diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah wawasan akan loyalitas konsumen/pelanggan sehingga apabila akan membuat suatu perusahaan jasa dapat bermanfaat sebagai bahan acuan. Bagi pihak warnet yang diteliti diharapkan dapat membantu dalam menentukan pilihan strategi pemasaran agar dapat memperkuat loyalitas konsumen.

Untuk melaksanakan penelitian ini, penulis perlu melalui beberapa tahap proses agar dapat menyelesaikan penelitian ini. Pertama penulis akan melakukan analisa singkat mengenai perkembangan Warnet Ocean Net Bandung. Kemudian akan dilakukan wawancara yang bersifat non-formal dengan pihak warnet untuk membandingkan hasil analisa peneliti apakah terdapat persamaan atau perbedaan. Setelah mendapatkan hasil, peneliti akan menentukan kira – kira faktor apa saja yang perlu diteliti sehingga dapat ditentukan faktor X dan Y nya. Peneliti kemudian melakukan penyebaran kuesioner untuk mengumpulkan data dan melakukan sesi tanya jawab jika sekiranya ada responden yang mengalami kesulitan dalam menjawab pertanyaan kuesioner. Data – data yang terkumpulkan kemudian diolah menggunakan program SPSS. Setelah hasil didapat peneliti kemudian memeriksa apakah hasil yang didapat valid dan *reliable* atau tidak. Apabila hasilnya tidak, maka peneliti akan melakukan penyebaran ulang kuesioner hingga mendapatkan hasil yang

valid dan *reliable*. Setelah mendapatkan hasil yang valid dan *reliable* peneliti dapat membuat kesimpulan akan hasil penelitian tersebut.

Adapun faktor X (*Variable Independent*) yang akan diteliti berdasarkan analisa sementara penulis adalah Kualitas Jasa, sedangkan faktor Y (*Variable Dependent*) nya adalah Loyalitas Konsumen. Di bawah ini adalah bagan kerangka pemikiran penulis dalam menentukan penelitian kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan:

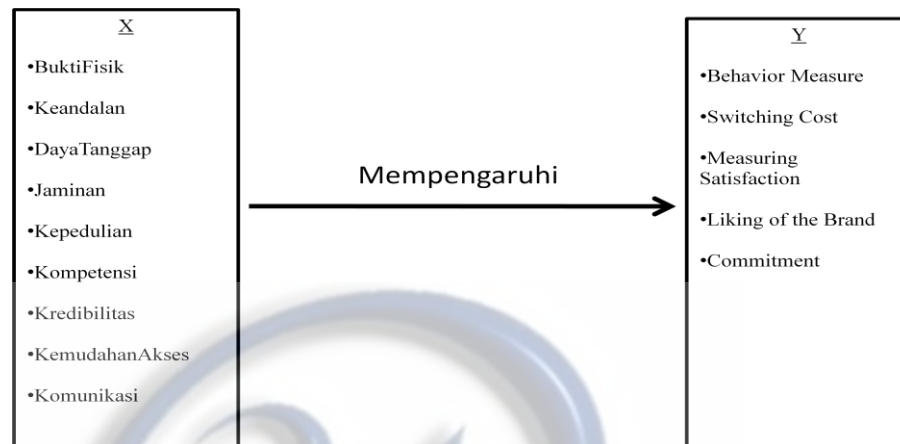


Keterangan:

----- : Faktor yang tidak diteliti

———— : Faktor yang diteliti

Gambar 1.2
Paradigma Penelitian



1.6 Metode Penelitian

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis melakukan penelitian dengan menggunakan metode verifikatif.

Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah :

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Yaitu penelitian secara langsung ke tempat penelitian dengan maksud memperoleh data primer. Data primer ini diperoleh dengan cara :

- a. Observasi, yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan mengamati dan meninjau secara langsung ke objek yang diteliti
- b. Wawancara, yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan cara Tanya jawab dengan pihak atau pejabat yang berwenang yang berhubungan dengan objek yang diteliti.
- c. Kuesioner, yaitu lembar isian yang didalamnya berisi pertanyaan dan pernyataan yang dapat mengolah data kualitatif menjadi kuantitatif dengan pengujian hipotesis.

2. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Penelitian kepustakaan diperoleh dengan pengumpulan data dan informasi literature-literature yang ada untuk ditelaah serta catatan yang diperoleh di bangku kuliah maupun mass media lainnya. Penelitian ini dapat digunakan untuk mendapatkan data-data sekunder dan dapat digunakan sebagai bahan penelitian tersebut. Data-data sekunder ini digunakan sebagai tinjauan kepustakaan.

1.7 Waktu dan Lokasi Penelitian

Dalam rangka Pengumpulan data untuk penyusunan skripsi ini, penulis melakukan penelitian pada direncanakan pada bulan Juli sampai dengan selesai di Warnet Ocean Game Net Bandung yang berlokasi di jl. Cihampelas Nomor 212 Bandung Utara / Bandung Wetan. Jadwal penelitian tentatif secara lebih jelasnya disajikan dalam Tabel 1.1.

Tabel 1.2

Jadwal Penelitian Tentatif

Kegiatan	Bulan I	Bulan II	Bulan III	Bulan IV	Bulan V
Meminta Ijin Kepada Pihak Warnet	X				
Bab I					
Bab II	X	Revisi			
Bab III		X	X		
Penyebaran Kuesioner			X	X	
Wawancara Pegawai dan Pemilik			X		
Wawancara Responden			X		
Bab IV				X	Revisi
Bab V				X	Revisi
Pengesahan Skripsi					X
Sidang					X