

# I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Tuntutan persaingan dalam pengelolaan kegiatan usaha dari lingkup organisasi bisnis pada masa mendatang dipastikan akan semakin ketat. Perkembangan inilah yang mendorong semua sektor usaha untuk menambahkan jasa atau pelayanan pada setiap produk yang ditawarkannya, tidak peduli bergerak dibidang apa organisasi bisnis yang mereka jalani.

Warung internet atau yang biasa disingkat warnet merupakan suatu unit organisasi bisnis milik swasta yang berorientasi pada laba dan bergerak dalam bidang pelayanan jasa telekomunikasi dan informasi.

Pentingnya peranan warung internet dewasa ini didukung oleh semakin cepatnya arus informasi dan tingginya tuntutan akan kebutuhan teknologi telekomunikasi berbasis internet yang cepat, murah dan dapat diandalkan. Selain itu warung internet juga berperan sebagai alternatif sarana hiburan dengan maraknya game berbasis internet yang lebih dikenal sebagai game online. Warung internet juga berperan dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat di sekelilingnya dengan membantu membuka lapangan pekerjaan baik dari warung internet itu sendiri, maupun masyarakat di sekitarnya yang membuka lapangan pekerjaan baru sebagai akibat dari didirikannya usaha warung internet di daerah tersebut.

Maraknya pertumbuhan bisnis warung internet dewasa ini jelas terlihat sebagai sesuatu yang menarik untuk diteliti. Penelitian ini mengambil objek usaha warung internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung.

Berdasarkan karakteristik daerahnya yang merupakan pusat pendidikan di wilayah Bandarlampung yang sarat akan pelajar dan mahasiswa, maka usaha warung internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung memiliki pelajar dan mahasiswa serta masyarakat yang berdomisili di sekitar lokasi usaha mereka sebagai target pasarnya, sedangkan untuk segmen pasarnya, usaha warung internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung cenderung mengambil keseluruhan segmen pasar baik internet browsing maupun game online.

Persaingan antar usaha warung internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung tidak tertutup hanya pada wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung saja. Hal ini disebabkan oleh maraknya usaha warung internet lainnya yang berada di wilayah sekitar kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung, seperti di kelurahan Labuhan Ratu dan Kampung Baru.

Dari pra-survei yang dilakukan, didapati bahwa terdapat 29 usaha warung internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung. Usaha warung internet tersebut memiliki kebijakan pemasaran yang relatif serupa antara usaha warung internet yang satu dengan lainnya, kebijakan-kebijakan itu mencakup:

## 1. Kebijakan Produk

Produk yang ditawarkan oleh warung internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung relatif serupa.

Produk jasa layanan internet yang ditawarkan diantaranya:

- Internet browsing.
- Game online.

Keseluruhan 29 warung internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung tersebut menawarkan jasa layanan internet browsing dan game online.

Produk tambahan yang biasanya ada untuk melengkapi kenyamanan pelanggan diantaranya:

- Minuman ringan.
- Voucher game online.
- Jasa pengetikan dan print.
- Jasa translasi atau alih bahasa.
- Layanan tambahan (gratis) seperti back up data, transfer data dan pembaruan database antivirus.

Terdapat 9 warung internet yang tidak menawarkan jasa pengetikan, print maupun alih bahasa karena mereka lebih fokus pada pasar game online.

## 2. Kebijakan Tarif

Dalam melayani pengguna jasa layanan internetnya, warung internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung menerapkan kebijakan tarif yang juga relatif seragam.

**Tabel 1. Tariff Pada Warung Internet di Kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung**

Warnet	Jenis Item	Tariff (Rp)	Durasi (per jam)	Produk Tambahan	
				Nama Item	Harga (Rp)
<b>Warung internet di Gedong Meneng</b>	Personal	3.000 - 4.000	1	fresh tea	2.500 – 3.000
	paket 1	10.000	3 - 4	coca-cola	3.000 – 3.500
	paket 2	20.000	6 - 7	fanta	3.000 – 3.500
	Paket Malam	10.000 - 15.000		sprite	3.000 – 3.500
				print biasa	500
				print warna	1.500

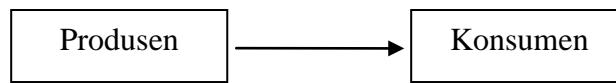
Sumber : Hasil Pra-survei, April 2010

### 3. Kebijakan Promosi

Pada dasarnya bisnis seperti warung internet tidak memiliki dan menjalankan banyak promosi karena ruang lingkup kegiatannya yang sempit. Adapun promosi yang digunakan pada warung internet di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung biasanya hanya berupa spanduk, papan reklame toko, pamphlet dan leaflet yang ditempel dan dibagi-bagikan di daerah sekitar lokasi warung internetnya saja, serta masa promosi gratis internet dalam 1 minggu pertama setelah pembukaannya, bahkan 3 diantaranya tidak menjalankan promosi sama sekali.

### 4. Kebijakan Saluran Distribusi

Saluran distribusi merupakan lembaga – lembaga yang terkait dalam upaya penyaluran barang atau jasa dari penjual ke konsumen. Dalam kaitannya dengan warung internet, kebijakan saluran distribusi yang digunakan berupa distribusi langsung dari produsen jasa (pihak warung internet) ke konsumen akhirnya.

**Gambar 1. Saluran Distribusi Warung Internet**

Sumber : Hasil Pra-survei, April 2010

#### 5. Kebijakan Sumber Daya Manusia

Usaha warung internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung biasanya tidak memiliki program pengembangan karir untuk karyawannya yang biasanya hanya terbagi dalam 3 deskripsi tugas, staff ahli atau teknisi, operator dan petugas kebersihan.

**Tabel 2. Daftar Deskripsi Kerja Warung Internet di Kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung**

Deskripsi Kerja	Juml. Warnet
Teknisi	29
Operator	29
Petugas Kebersihan	9

Sumber : Hasil Pra-survei, April 2010

Terdapat 9 usaha warung internet yang memiliki dan menerapkan deskripsi kerja petugas kebersihan dari 29 usaha warung internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung, sedangkan pada 20 usaha warung internet lainnya, operator merangkap sebagai petugas kebersihannya.

#### 6. Kebijakan Wujud Fisik

Wujud fisik adalah bentuk pelayanan yang bersifat nyata seperti bangunan, sarana dan fasilitas yang mendukung lainnya. Wujud fisik yang dimiliki

oleh warung internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung biasanya berupa bangunan warung internet dengan fasilitas pendukung berupa tempat parkir, kamar kecil, ruangan yang nyaman dengan AC dan kursi tunggu, minuman ringan dingin serta fasilitas unit user komputer serta piranti data transfer.

**Tabel 3. Daftar Unit User Komputer Warung Internet di Kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung**

Jumlah Unit User Komputer	Juml. Warnet
<10 unit	9
10 – 20 unit	15
>20 unit	5

Sumber : Hasil Pra-survei, April 2010

Dari 29 usaha warung internet yang terdapat di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung, terdapat 9 usaha warung internet yang memiliki unit user komputer kurang dari 10 unit, terdapat 15 usaha warung internet yang memiliki unit user komputer antara 10 – 20 unit, dan terdapat 5 usaha warung internet yang memiliki unit user komputer lebih dari 20 unit.

**Tabel 4. Daftar Ketersediaan WC Warung Internet di Kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung**

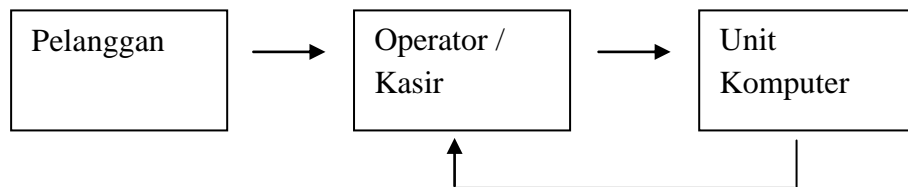
Ketersediaan WC	Jumlah Warnet
Tersedia	22
Tidak Tersedia	7

Sumber : Hasil Pra-survei, April 2010

Dari 29 usaha warung internet yang terdapat di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung, terdapat 22 usaha warung internet yang memiliki fasilitas WC sebagai sarana pendukung, sedangkan pada 7 usaha warung internet lainnya fasilitas tersebut tidak tersedia.

## 7. Kebijakan Proses

**Gambar 2. Alur Proses Pelayanan Jasa Layanan Internet Pada Warung Internet di Wilayah Kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung**



Sumber : Hasil Pra-survei, April 2010

Proses pelayanan yang sederhana dan mudah hingga tidak menyulitkan pelanggan yang datang, sekalipun belum memiliki pengalaman dengan tampilan muka *software billing* warung internet merupakan ciri hampir seluruh warung internet dimanapun, seperti halnya dengan yang disuguhkan pada warung internet di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung.

Pelanggan datang menuju operator dengan mengutarakan keinginan dan kebutuhannya, kemudian operator membantu apakah pelanggan tersebut hendak menggunakan jasa layanan internet atau printing atau data transfer, lalu pelanggan tersebut menuju ke komputer pengguna atau ke kursi tunggu sementara layanan jasa yang diinginkannya sedang diproses. Setelah layanan jasa yang diinginkannya selesai digunakan atau diterima,

pelanggan kembali ke operator / kasir untuk meminta layanan tambahan lainnya atau sekedar untuk menyudahi dan membayar.

Syarat serta ketentuan agar pengguna jasa dapat dimasukkan pada kategori pelanggan tergantung pada penilaian operator masing-masing usaha warung internet. Ada beberapa warung internet yang mengelompokkan pelanggan dan memberikan diskriminasi baik harga maupun pelayanan kepada pelanggan mereka berdasarkan seberapa sering mereka menggunakan jasa layanan internet di warung internet yang bersangkutan dan berapa banyak teman yang mereka ajak untuk bersama menggunakan layanan jasa internet di warung internet yang bersangkutan, meskipun terdapat usaha warung internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung yang tidak.

Pada dasarnya seluruh warung internet memiliki bauran pemasaran jasa yang serupa, begitu pula dengan warung internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung. Dari kebijakan-kebijakan pelayanan tersebut, terlihat bahwa secara umum proses pelayanan pada jasa layanan internet warung internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung relatif cukup baik. Namun terlihat pada tahun 2009 terjadi fluktuasi kunjungan pelanggan yang berimbas pada perolehan pendapatan.



**Tabel 5. Pendapatan Salah Satu Warung Internet di Kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung tahun 2009**

Bulan	Pendapatan
Januari	Rp 5,601,600
Februari	Rp 4,966,800
Maret	Rp 5,065,600
April	Rp 5,699,300
Mei	Rp 5,173,600
Juni	Rp 5,462,400
Juli	Rp 5,150,800
Agustus	Rp 5,674,000
September	Rp 4,731,400
Oktober	Rp 5,611,650
November	Rp 5,334,300
Desember	Rp 5,631,300

Sumber : Hasil Pra-survei, April 2010

Tabel tersebut berisi data pendapatan salah satu usaha warung internet yang memiliki unit user komputer 10 – 20 unit yang berada di kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung. Tabel tersebut memperlihatkan jumlah pendapatan warung internet yang bersangkutan mengalami fluktuasi tiap bulannya yang disebabkan oleh terjadi peningkatan dan penurunan jumlah kunjungan pelanggan.

Fluktuasi tersebut kemungkinan disebabkan oleh beralihnya pengguna jasa yang sebelumnya telah menggunakan jasa layanan internet di warung internet yang bersangkutan ke warung internet pesaing lainnya. Situasi ini mencerminkan adanya kepuasan dan ketidak puasan yang dirasakan oleh pengguna jasa. Hal ini juga terjadi di berbagai warung internet lainnya di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung.

Menurut Phillip Kotler (2005 : 70)

”Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas, jika kinerja melebihi harapan pelanggan amat puas atau senang.”

Kualitas layanan pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjalin hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pelanggan. Ada beberapa dimensi kualitas pelayanan atau jasa yaitu, keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy) dan berwujud (tangible). (Phillip Kotler, 2005).

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dilakukan penelitian ini yang berjudul **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN ATAS KUALITAS PELAYANAN JASA INTERNET (Studi Kasus Pada Usaha Warung Internet di Kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung)”**.

## **1.2 Permasalahan**

Idealnya warung internet yang telah menjalankan kebijakan-kebijakan usahanya dengan baik dapat memuaskan serta mempertahankan jumlah kunjungan pelanggan yang akan berdampak pada pendapatannya. Akan tetapi dalam tabel fluktuasi pendapatan yang telah disajikan sebelumnya (tabel 5.), meskipun kebutuhan yang tinggi akan internet telah disikapi dengan diberlakukannya kebijakan pemasaran yang bersaing oleh warung internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung, dapat dilihat bahwa masalah yang

dihadapi oleh usaha warung internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung yaitu fluktuasi pada kunjungan pelanggannya yang terlihat dari fluktuasi jumlah pendapatan yang telah disebutkan sebelumnya.

Berdasarkan latar belakang yang ada, maka permasalahan yang akan dibahas adalah “apakah kualitas pelayanan berupa: keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy) dan berwujud (tangible) yang telah diterapkan oleh warung internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung menggambarkan tingkat kepuasan konsumen?”.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan berupa: keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy) dan berwujud (tangible) yang diberikan oleh usaha warung internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung”.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai:

1. Memberikan sumbangan pemikiran bagi usaha warung internet pada umumnya dan usaha warung internet yang berada dalam wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung khususnya dalam hubungannya dengan pelayanan jasa telekomunikasi internet.

2. Sebagai bahan masukan untuk perbaikan kualitas pelayanan guna memenuhi kepuasan pelanggan pada usaha warung internet pada umumnya dan di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung.
3. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagi kajian ilmu pemasaran khususnya dan ilmu sosial lain pada umumnya.
4. Dapat bermanfaat bagi pihak – pihak yang berminat melakukan penelitian dibidang yang sama.

### **1.5 Kerangka Pemikiran**

Konsep bauran pemasaran jasa dimana produk, harga, promosi, distribusi, sumberdaya manusia, wujud fisik dan proses yang diimplementasikan oleh usaha warung internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung untuk memenuhi kepuasan pelanggannya pada penelitian ini menitik beratkan pada kepuasan terhadap kualitas jasa layanan yang diberikan.

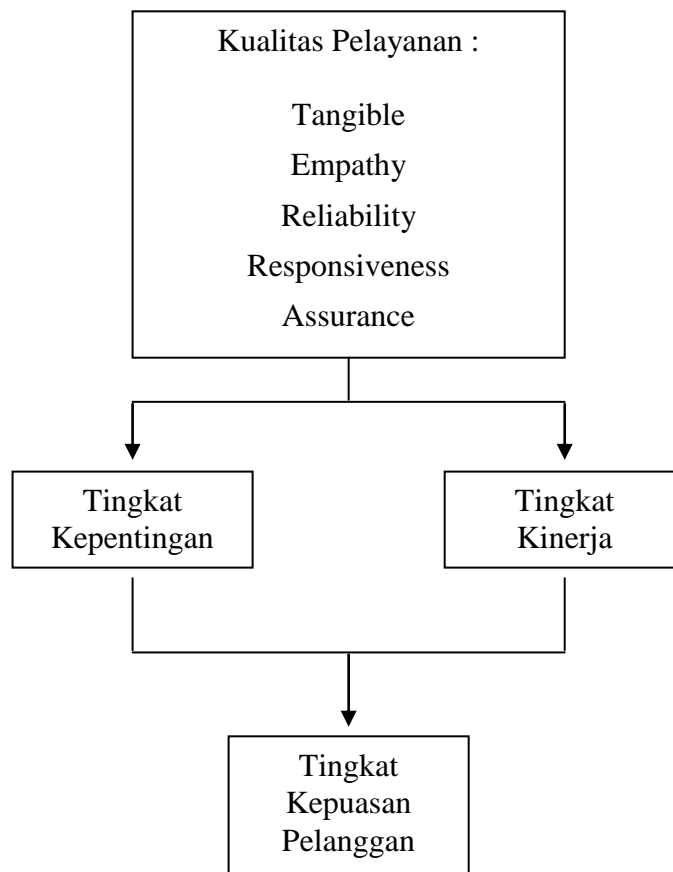
Definisi kualitas jasa atau dalam penelitian ini didefinisikan sebagai kualitas pelayanan, berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen. Menurut Fandy Tjiptono (1996 : 60) ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa atau pelayanan, yaitu *expected service* dan *perceived service*.

Kualitas pelayanan dipersepsikan baik apabila pelayanan yang diterima atau pelayanan yang dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*) oleh konsumen. Kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal atau memuaskan apabila pelayanan yang diterima melampaui

harapan konsumen, sebaliknya kualitas pelayanan dipersepsikan buruk apabila pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan oleh konsumen. Kualitas pelayanan dapat dinilai baik atau buruk tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumennya secara konsisten.

Model dimensi kualitas jasa (pelayanan) menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2005 : 123) dapat dilihat pada Gambar 3 berikut.

**Gambar 3. Lima Kriteria Penentu Kualitas Jasa**

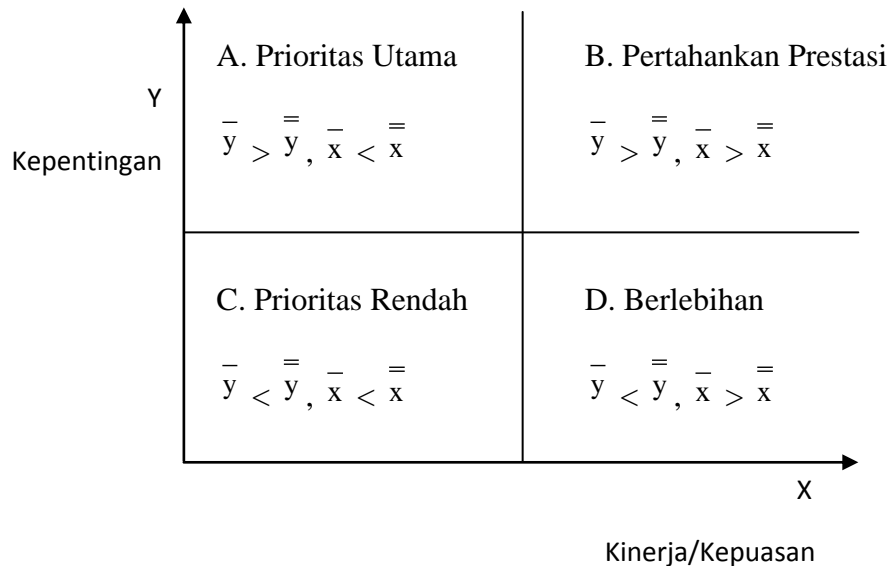


Sumber : Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2005 : 123)

Dalam konteksnya pada penelitian ini, pelanggan akan puas bila warung internet yang berada dalam wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung memberikan kualitas layanan jasa yang sesuai dengan ekspektasi mereka atau bila

mungkin lebih, maka idealnya konsumen tersebut akan melakukan pembelian ulang atas layanan jasa internet di warung internet yang bersangkutan.

**Gambar 4. Diagram Analisis Kepentingan-Kinerja**



Sumber : Philip Kotler (1997 : 95)

Tingkat kepuasan pelanggan diukur berdasarkan posisinya pada diagram kepentingan – kinerja dimana kuadran A menunjukkan elemen jasa penting, namun tidak dilaksanakan pada tingkat yang diharapkan sehingga konsumen merasa jasa yang diberikan tidak memuaskan, kuadran B menunjukkan elemen jasa penting yang dilaksanakan perusahaan dengan baik, sehingga konsumen merasa jasa yang diberikan memuaskan, kuadran C menunjukkan elemen jasa yang dilakukan perusahaan dengan biasa-biasa saja namun tidak memerlukan perhatian karena tidak terlalu penting sehingga konsumen merasa jasa yang diberikan cukup memuaskan dan kuadran D menunjukkan elemen jasa yang dinilai tidak terlalu penting namun dilaksanakan dengan sangat baik sehingga konsumen merasa bahwa jasa yang diberikan sangat memuaskan.