

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini melalui teknologi yang berkembang sangat pesat, hampir seluruh aspek kehidupan mengalami kemajuan. Internet ialah salah satu perkembangan teknologi yang paling berguna, yang memungkinkan akses cepat ke informasi dan hiburan. Selain memudahkan mendapatkan informasi, internet juga memungkinkan pecinta game online untuk terhubung ke server game yang mereka inginkan.

Banyaknya penggunaan internet Indonesia di tahun 2022 mencapai 215,63 juta orang, sedangkan pada tahun sebelumnya di angka 210,03 juta pemakai. Ini sama dengan 78,19% dari seluruh masyarakat Indonesia, yaitu sebanyak 275,77 juta orang, menurut Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII)..

Banyaknya penggunaan internet yang terus meningkat di Indonesia menciptakan peluang bisnis bagi penyedia layanan internet. Hingga saat ini sudah banyak warung internet yang tersebar di Indonesia, terkhusus di Kota Medan.

Warung internet dibangun dengan tujuan untuk mempermudah masyarakat dari segala kalangan untuk memperoleh internet dengan kualitas device yang memadai.

Salah satu warnet yang ada di Kota Medan adalah Warung Internet Immortal Esports Arena tepatnya terletak di Kecamatan Medan Barat. Warnet yang mendukung skill pemain game online dengan membuat event-event tournament sehingga membuat konsumen terus mengasah skill individunya di Warung Internet Immortal Esports Arena. Tidak hanya itu, Warnet Immortal Esports

Arena juga memiliki device dengan spesifikasi yang memadai untuk mengakses internet maupun server game online dengan mudah dan cepat. Setiap harinya Warung Internet Immortal Esports Arena memiliki pengunjung kurang lebih sekitar 30 pengunjung untuk menggunakan jasa internet yang ditawarkan.

Kepuasan konsumen, menurut Kotler dalam (Gofur, 2019), didefinisikan seperti tingkat perasaan yang dirasakan seseorang sesudah membandingkan kinerja yang didapatkan dengan hasil yang diharapkan. Kepuasan pelanggan atau pengunjung sangat penting untuk diperhatikan karena kepuasan pelanggan mempengaruhi hubungan antara pelanggan dan perusahaan. Peneliti menemukan bahwa ada masalah dengan tingkat kepuasan pelanggan di Warung Internet Immortal Esports Arena karena warnet menerima rating atau penilaian yang cukup buruk di internet. Warung Internet Immortal Esports Arena menerima rating 3,8, yang cukup rendah. Hal ini tentu diakibatkan dari beberapa hal, seperti harga perusahaan dan pelayanan yang diberikan.



Gambar 1.1 Rating Warnet Immortal Esports Arena

Menurut Kotler dan Amstrong dalam (Gofur, 2019), harga diartikan dengan jumlah uang yang diberikan oleh konsumen demi barang atau jasa atau nilai yang ditukar dengan keuntungan yang diterima oleh konsumen. Konsumen dapat menjadi tidak puas jika harga yang ditentukan tidak sebanding dengan keuntungan yang diterima oleh konsumen. Ada beberapa pelanggan di Warnet Immortal Esports

Arena yang mengkritik harga yang ditetapkan. Harga mungkin merupakan komponen yang paling utama dalam mencapai kepuasan pelanggan.



Gambar 1.2 Penilaian Konsumen Terhadap Harga

Perusahaan harus mempertimbangkan kualitas pelayanan, menurut Usmara (Gofur, 2019), untuk mencapai kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yaitu penjelasan tentang sikap, hubungan, atau hubungan yang berasal dari perbandingan kinerja dengan ekspektasi atau hasil. Jika kinerja perusahaan memenuhi ekspektasi konsumen, maka konsumen puas dengan kinerja perusahaan, karena pelanggan akan kembali membeli produk perusahaan dan memberi tahu kerabat mereka bahwa perusahaan bekerja dengan baik. Beberapa pelanggan memberikan ulasan yang buruk tentang layanan yang diberikan oleh Warung Internet Immortal Esports Arena.



Gambar 1.3 Penilaian Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan

Tabel 1.1 Harga Paket di Warung Internet Immortal Esports Arena

Paket Pembelian	Harga
Paket 1 Jam	Rp.7.000
Paket 2 Jam	Rp.14.000
Paket 3 Jam	Rp.21.000

Paket 4 Jam	Rp.28.000
Paket 5 Jam	Rp.35.000
Paket 10 Jam	Rp.65.000
Paket Malam (22:00-07:00)	Rp.50.000

Tabel 1.2 Pendapatan Warung Internet Immortal Esports Tahun 2022

Bulan	Pendapatan
Januari	Rp.32.362.000
Februari	Rp.30.477.000
Maret	Rp.31.785.000
April	Rp.32.688.000
Mei	Rp.36.429.000
Juni	Rp.36.735.000
Juli	Rp.31.357.000
Agustus	Rp.30.948.000
September	Rp.31.923.000
Oktober	Rp.29.823.000
November	Rp.32.937.000
Desember	Rp.31.663.000

Setiap bisnis ingin pelanggannya merasa puas setelah menggunakan jasa atau produk mereka. Kualitas layanan dan harga tentunya berkorelasi dengan kepuasan pelanggan. Warung internet Immortal Esports Arena adalah bisnis yang

tidak hanya berfokus pada menyediakan akses internet dan fasilitas yang memadai untuk pelanggannya, tetapi juga harus memperhitungkan harga agar pelanggan dapat menjangkau harga yang ditetapkan dan mendapatkan pelayanan yang baik.

Tabel 1.3
Hasil Pra Penelitian Harga Terhadap Warung Internet Immortal Esports Arena

No	Pertanyaan (X ₁) Harga	Penilaian				Jumlah
		YA	%	TIDAK	%	
1	Harga yang ditawarkan Warung Internet Immortal Esports Arena Terjangkau	13	43,3%	17	56,7%	30
2	Kualitas pelayanan yang diterima sesuai dengan harga yang ditetapkan	16	53,3%	14	46,7%	30
3	Harga yang ditawarkan Warung Internet Immortal Esport bersaing dengan harga Warung Internet lainnya	12	40%	18	60%	30
4	Manfaat yang diterima sesuai dengan harga yang ditetapkan	19	63,3%	11	36,7%	30

Menurut Kotler dan Amstrong dalam (Gofur, 2019), harga ialah jumlah uang yang diberikan konsumen agar mendapatkan suatu nilai atau jasa, atau barang yang diberikan konsumen sebagai ganti manfaat yang mereka terima. Salah satunya ialah

fasilitas internet di Kec. Medan Barat adalah Immortal Esports Arena, yang memungkinkan pelanggan mengakses internet..

Berdasarkan hasil survey pra penelitian menunjukkan bahwasanya 56,7% responden menyatakan bahwa harga yang ditawarkan oleh Warung Internet Immortal Esports Arena tidak terjangkau untuk konsumen. Dapat disimpulkan bahwasanya harga yang ditetapkan Warung Internet Immortal Esports Arena cukup tinggi sehingga banyak responden yang mengatakan bahwasanya harga yang ditetapkan tidak terjangkau. Pada penetapan harga, suatu perusahaan harus memikirkan apakah harga yang ditetapkan dapat dijangkau oleh konsumennya. Hasil pra-penelitian menunjukkan bahwa 53,3% responden menyampaikan kalau kualitas pelayanan yang dilakukan kepada pelanggan sepadan dengan harga yang dibayarkan oleh pelanggan. Dengan persentase yang diterima rendah, dapat diartikan kalau kualitas pelayanan yang dilakukan kepada pelanggan masih kurang untuk mencapai kepuasan pelanggan..

Dari hasil pra penelitian 60% responden menyatakan bahwa harga yang ditawarkan oleh Warung Internet Immortal Esports Arena kepada konsumen tidak dapat bersaing dengan warnet lain. Tetapi konsumen merasakan manfaat yang diterima sesuai dengan harga yang ditetapkan oleh Warung Internet Immortal Esports Arena berdasarkan hasil survey pra penelitian yang menunjukkan 63,3% responden memilih opsi “YA” pada kuesioner pra penelitian.

Tabel 1.4
Hasil Pra Penelitian Kualitas Pelayanan Terhadap Warung Internet
Immortal Esports Arena

No	Pertanyaan (X ₂) Kualitas Pelayanan	Penilaian				Jumlah
		YA	%	TIDAK	%	
1	Pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan konsumen	14	46,7%	16	53,3%	30
2	Pegawai dapat menyelesaikan keluhan konsumen	12	40%	18	60%	30
3	Pegawai berkomunikasi dengan sopan	17	56,7%	13	43,3%	30
4	Pegawai mengutamakan keperluan konsumen	16	53,3%	14	46,7%	30
5	Kondisi ruangan tertata rapi	18	60%	12	40%	30

Hasil dari survei pra-penelitian menunjukkan bahwa 53,3% responden mengatakan bahwa karyawan tidak melakukan pelayanan yang sepadan dengan kebutuhan pelanggan, yang didukung oleh hasil bahwa 60% responden mengatakan bahwa karyawan tidak dapat menyelesaikan keluhan pelanggan. Di sisi lain, berdasarkan hasil survei pra-penelitian, 56,7% responden mengatakan bahwa dalam berkomunikasi, karyawan Perusahaan harus mempertahankan etika karena dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Untuk itu, hasil dari survei pra penelitian memperlihatkan bahwa sebesar 53,3% responden menganggap kebutuhan pelanggan lebih penting daripada kebutuhan karyawan. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap kinerja perusahaan, penting untuk memperhatikan kebutuhan pelanggan. Hasil survei pra penelitian juga menunjukkan bahwa kondisi ruangan teratur; banyak pelanggan memilih opsi "YA" sebesar 60%.

Uraian di atas menunjukkan bahwa pentingnya suatu perusahaan bisa melakukan pelayanan yang baik dan berkualitas tinggi terhadap pelanggannya, semakin tinggi kualitas pelayanan, semakin besar kemungkinan pelanggan akan merasa puas.

Tabel 1.5
Hasil Pra Penelitian Kepuasan Konsumen Terhadap Warung Internet
Immortal Esports Arena

No	Pertanyaan (Y) Kepuasan Konsumen	Penilaian				Jumlah
		YA	%	TIDAK	%	
1	Saya merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan	14	46,7%	16	53,3%	30
2	Saya ingin berkunjung kembali	16	53,3%	14	46,7%	30
3	Saya akan merekomendasikan tempat ini kepada teman atau keluarga saya	12	40%	18	60%	30

Hasil dari survei pra penelitian menunjukkan bahwa 53,3% orang yang menjawab menyatakan bahwa mereka belum puas kepada pegawai terhadap

pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Ini menunjukkan bahwa konsumen yang menjawab menganggap kinerja pegawai kurang dari yang diharapkan. Jika perusahaan atau pegawai memberikan layanan terbaik kepada konsumen, konsumen akan merasa puas terhadap layanan mereka. Kalau kinerja perusahaan tidak memuaskan pelanggan, 53,3% responden mengatakan bahwa mereka akan kembali untuk membeli. Namun, angka ini masih relatif kecil karena mungkin karena pelanggan mendapatkan layanan yang buruk dari pegawai atau perusahaan sehingga mereka tidak merasa puas, dan karena ketidakpuasan pelanggan, perusahaan akan kehilangan lebih banyak keuntungan karena pelanggan tidak akan menyarankan teman atau keluarga mereka untuk bertransaksi dengan perusahaan tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, menunjukkan betapa pentingnya menentukan harga yang terjangkau dan sepadan dengan kualitas yang diterima oleh pelanggan. Kualitas pelayanan yang dilaksanakan perusahaan terhadap pelanggan juga memiliki pengaruh yang signifikan dalam mencapai kepuasan pelanggan perusahaan. Sebab itu, peneliti membuat judul **“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Warung Internet Immortal Esports Arena di Kecamatan Medan Barat”**

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang yang telah dipaparkan di atas, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan, di antara lain:

1. Harga yang ditawarkan Warung Internet Immortal Esports Arena tidak terjangkau oleh konsumen.

2. Pegawai Warung Internet Immortal Esports Arena tidak memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan konsumen.
3. Ketidaksiapan pegawai Warung Immortal Esports Arena dalam menyelesaikan keluhan dari para konsumen.
4. Rasa kepuasan konsumen terhadap Warung Immortal Esports Arena masih dalam persentase yang relatif kecil.
5. Ketidakinginan konsumen untuk merekomendasikan Warung Immortal Esports Arena kepada kerabat.

1.3 Pembatasan Masalah

Penelitian ini hanya membahas pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Immortal Esports Arena di Kecamatan Medan Barat.

1.4 Rumusan Masalah

Dari batasan masalah di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Apakah terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen Warung Internet Immortal Esports Arena di Kecamatan Medan Barat?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Warung Internet Immortal Esports Arena di Kecamatan Medan Barat?
3. Apakah terdapat pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Warung Internet Immortal Esports Arena di Kecamatan Medan Barat?

1.5 Tujuan Penelitian

Berikut ini ialah tujuan penelitian:

1. Agar dapat mendeskripsikan pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen di Warung Internet Immortal Esports Arena di Kecamatan Medan Barat.
2. Agar dapat mendeskripsikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Warung Internet Immortal Esports Arena di Kecamatan Medan Barat.
3. Agar dapat mendeskripsikan pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Warung Internet Immortal Esports Arena di Kecamatan Medan Barat.

1.6 Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat pada penelitian ini, yaitu:

1. Bagi Peneliti

Mengembangkan pemahaman penulis, pengetahuan, dan pengalaman dalam melakukan penelitian hanya tentang variabel harga, kualitas pelayanan, dan kepuasan konsumen.

2. Bagi Perusahaan

Menjadi sumber informasi dan informasi untuk perusahaan agar dapat membantu pada pengambilan keputusan tentang bagaimana mengembangkan bisnis.

3. Bagi Universitas Negeri Medan

Menjadi tambahan sumber referensi pada bidang penelitian mengenai pengaruh harga, kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Harapan dari hasil penelitian ini bisat dijadikan rujukan, sumber informasi dan dapat dijadikan sebagai sumber referensi bagi penelitian berikutnya.



THE
Character Building
UNIVERSITY