

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

#### **1.1.1 Sejarah Perusahaan**

Nemesys Gaming Center merupakan sebuah anak perusahaan dari perusahaan Panadev. Awal mula diciptakan Nemesys Gaming dikarenakan Bapak Fachry Hasan selaku pemilik perusahaan Panadev memiliki hobi bermain *game online*. Nemesys Gaming berdiri pada tanggal 30 April 2014 yang diresmikan oleh Bapak Fachry Hasan langsung dengan harapan agar komunitas *game online* memiliki wadah dalam berinteraksi dengan para pemain lainnya dengan nyaman. (Sumber: Warnet Nemesys, 2019)

Nemesys Gaming Center berlokasi di Ruko Permata Buah Batu no 2, Bojongsoang. Lokasi ini berada dekat kampus Telkom University sehingga memiliki target pasar yang bagus dan selalu mengupayakan meningkatkan kenyamanan bagi para pemain *game online* terutama mahasiswa Telkom University. Selain itu juga lokasi Nemesys Gaming center yang berada didekat jalan raya sehingga memudahkan para pelanggan untuk menemukan lokasinya.

Untuk meningkatkan pemasaran, Nemesys Gaming Center mengupayakan mengadakan acara-acara yang berkaitan dengan *game online* itu sendiri seperti diadakannya turnamen Gopur yang selalu diadakan setiap minggu sehingga membuat komunitas para pecinta game online semakin nyaman bermain di Nemesys Gaming Center.

### 1.1.2 Logo Perusahaan

Logo dari Nemesys Gaming Center dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



**Gambar 1.1 Logo Nemesys**

Sumber : <https://id-id.facebook.com/NemeSys-Game-Center-915729355203603/posts>, 2019

Pada Gambar 1.1 logo Nemesys Gaming berbentuk seperti rumah. Logo ini memiliki makna Nemesys Gaming sebagai wadah bagi para pemain *game online*. Dengan tujuan agar para pemain game online dapat bermain dengan nyaman dan merasa seperti bermain dirumah sendiri. Makna dari Network Gaming Solution System itu sendiri adalah Nemesys berupaya menciptakan wadah bagi para komunitas *game online* yang ingin berinteraksi satu sama lain.

### 1.1.3 Produk dan Layanan Perusahaan

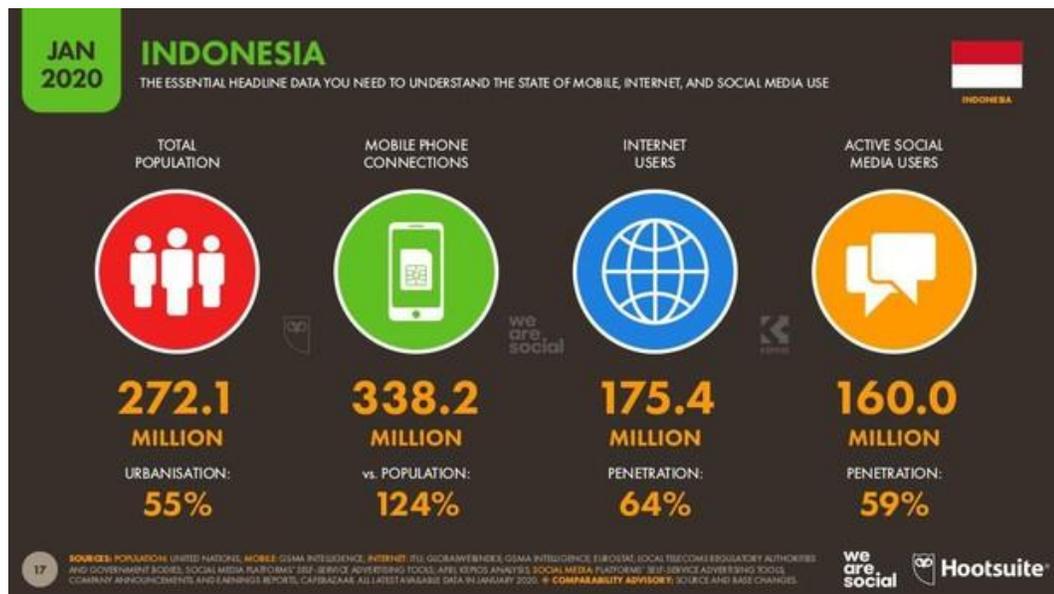
Salah satu produk atau layanan yang ditawarkan oleh Nemesys Gaming

Center adalah *game online* yang merupakan game yang dapat dimainkan secara online via Internet. Sifat *game online* yang *real time* membuka kesempatan yang luas bagi para gamer untuk berinteraksi dengan orang lain, bahkan dengan orang di belahan dunia manapun. Beberapa *game online* yang terdapat di Nemesys Gaming Center adalah sebagai berikut:

1. Point Blank
2. PUBG
3. DOTA 2
4. Batman Arkham Knight
5. Pro Evolution Soccer
6. Robocraft
7. World of Warship

## **1.2 Latar Belakang Penelitian**

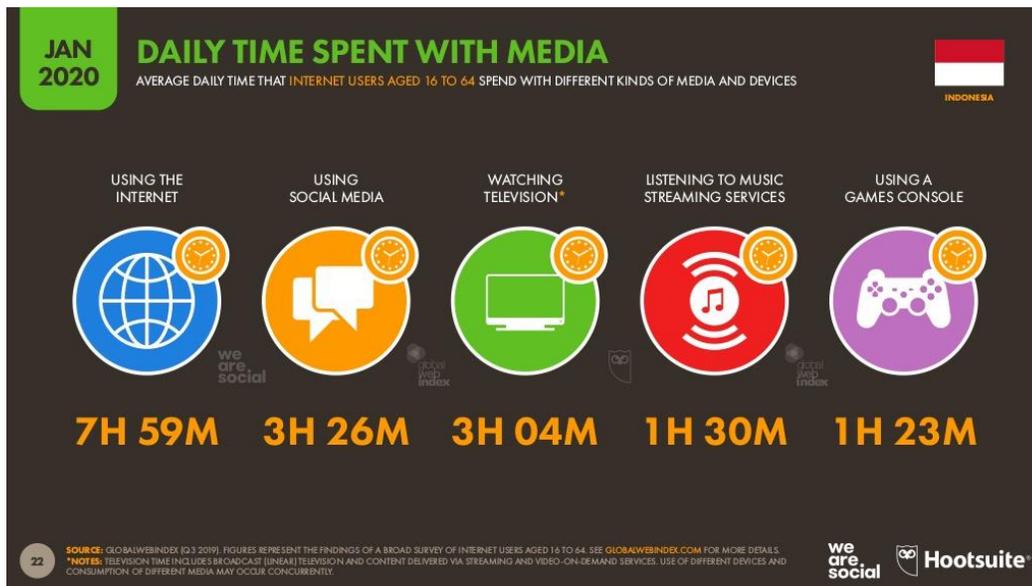
Berdasarkan laporan terbaru *We Are Social*, pada tahun 2020 terdapat 175,4 juta pengguna internet di Indonesia, jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya maka ada kenaikan 17% atau 25 juta pengguna internet dari tahun 2019 ([www.inet.detik.com](http://www.inet.detik.com)). Dalam laporan ini juga diketahui bahwa saat ini masyarakat Indonesia yang ponsel sebanyak 338,2 juta dan 160 juta pengguna aktif media sosial (medsos) yang dapat dilihat dari grafik dibawah ini:



**Gambar 1.2 Data Pertumbuhan Pengguna Internet Indonesia**

*Sumber: We Are Social, (2020)*

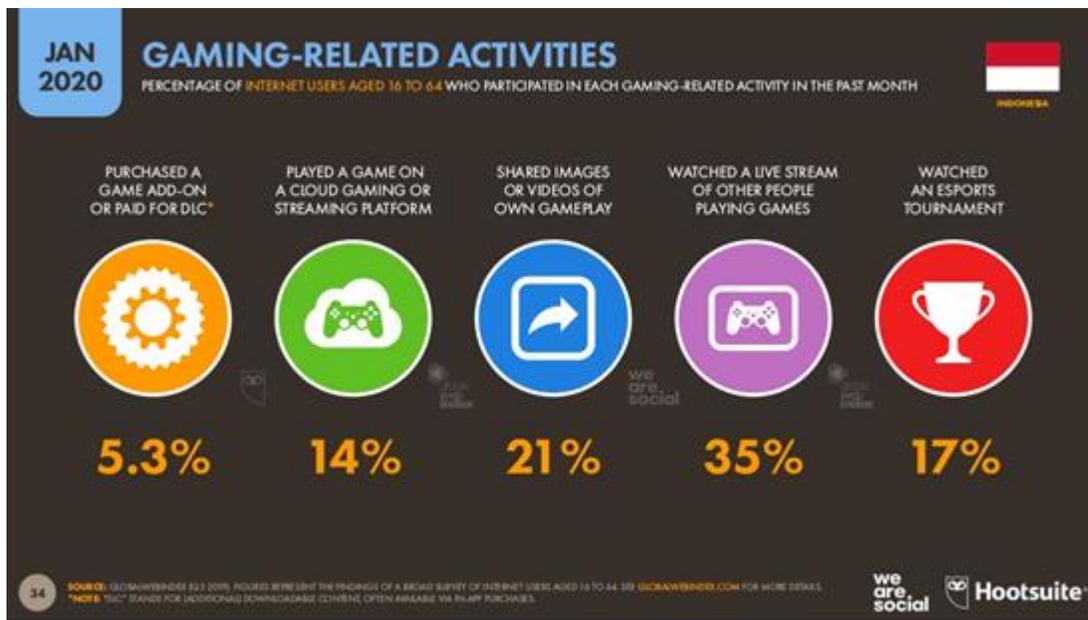
Dari gambar 1.2 dapat diperoleh informasi pertumbuhan pengguna internet di Indonesia selama tahun 2019-2020 mengalami peningkatan yang sangat tinggi sebanyak 25 juta pengguna. Hal ini dipicu oleh kemudahan serta fitur yang dapat diakses oleh pengguna internet seperti: *Social Media*, *Chatting*, *Streaming video*, *Game online*, *Jual beli online*, dan lainnya. Sedangkan layanan yang diakses oleh pengguna internet di Indonesia dapat dilihat dari grafik sebagai berikut:



**Gambar 1.3 Layanan yang diakses oleh pengguna internet**

*Sumber:* www.datareportal.com, (2020)

Berdasarkan gambar 1.2 diatas maka dapat dilihat bahwa 1 jam 32 menit dari total pengguna internet di Indonesia pada Januari 2020 menggunakan internet untuk bermain game online sedangkan mayoritas pengguna internet menggunakan sosial media dan sisanya pengguna menonton atau mendengarkan music di internet.



**Gambar 1.4 Aktivitas Pengguna Internet Untuk Game Online**

Sumber: [www.datareportal.com](http://www.datareportal.com), (2020)

Berdasarkan tabel 1.4 dapat dilihat bahwa mayoritas pengguna internet yaitu 35% senang untuk menonton siaran langsung game online atau menyaksikan temannya bermain game online, dimana hal ini memacu pertumbuhan pengguna game online di Indonesia didasari oleh internet yang berkembang begitu pesat. Tidak hanya untuk browsing dan berinteraksi lewat situs jejaring sosial, kehadiran internet juga dimanfaatkan sebagai sarana bermain game secara bersamaan (*multiplayer*) melalui game online.

*Game online* adalah sebuah permainan yang dimainkan dengan menggunakan jaringan baik LAN (*Local Area Network*) atau internet. Biasanya, jenis *game* yang dimainkan adalah game peperangan atau menyusun strategi. Bisnis warnet terutama untuk jenis warnet *game online* di Indonesia semenjak beberapa tahun terakhir terlihat sangat pesat. Pada tahun 2017, Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) melakukan survei kepada pengguna internet aktif di Indonesia. Dari kegiatan survei tersebut, APJII mendapati ada 10,7 jutaan orang atau sekitar

10% dari total pengguna internet aktif di Indonesia adalah pemain *game online*. Lebih lanjut, hasil survei APJII juga menunjukkan bahwa penduduk Indonesia berusia 12 tahun sampai dengan 34 tahun mendominasi sebagai pengguna internet yang sering memainkan game online (Kusumawati, Aviani, & Molina, 2017:88).

Salah satu jenis dalam *game online* yaitu *e-sport*, dimana saat ini Indonesia telah dipengaruhi oleh adanya *e-sport* (olah raga elektronik) yang mana olah raga elektronik ini melakukan kompetisi atau persaingan dalam game online. Dengan adanya *e-sport* tersebut membuka gerbang bagi para pengguna game online yang ada di Indonesia khususnya Jawa Barat untuk ikut serta merambah ke dunia *e-sport* dan memainkan game online yang dilihat dari grafik dibawah ini:

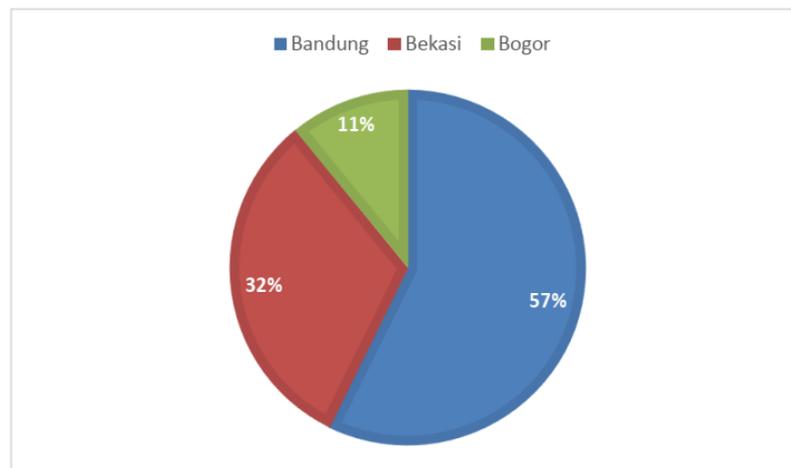


**Gambar 1.5 Pengguna Game Online di Indonesia**

Sumber : [www.Newzoo.com](http://www.Newzoo.com)

Berdasarkan Gambar 1.5 dapat dilihat bahwa Indonesia merupakan pangsa pasar *game online* yang sangat besar dan menjanjikan dimana berdasarkan riset dari *Newzoo.com* sebanyak 43,7 Juta orang menjadi pengguna *game online* dengan dan menduduki peringkat ke-16 pangsa pasar *game online* di seluruh Dunia. Pengguna game online terbanyak saat ini masih berada di Pulau Jawa. Posisi kedua diikuti

Pulau Sumatera, Sulawesi, Bali, dan Kalimantan. Sedangkan secara provinsi, pengguna terbanyak ada di Jawa Barat. Lalu, diikuti Jawa Timur dan Jawa Tengah. Dilihat dari klasifikasi umur, pengguna terbanyak Internet masih berusia 18-25 tahun, yang mencapai 49 persen dari total pengguna (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), 2019).



**Gambar 1.6 Jumlah pengguna game online provinsi Jawa Barat**

*Sumber: www.teknologi.metrotvnews.com*

Berdasarkan Gambar 1.6 dapat diketahui bahwa Jawa Barat merupakan provinsi yang mempunyai daya tarik pada *game online* yang cukup tinggi terutama pada tiga kota di Jawa Barat seperti Bandung, Bekasi dan Bogor. Hal ini terbukti dari Gambar 1.5 dengan persentase tertinggi yaitu 57% pada pengguna *game online* di kota Bandung dan terendah 11% pada kota Bogor. Banyaknya pemain *game online* membuka peluang bisnis warnet khusus untuk *game online* dimana banyak pengusaha warnet merubah bentuk bisnisnya menjadi bisnis *Online Game Station* atau *Net Game*. Makin populernya *online game* dikalangan anak muda, tentu menjadi peluang bisnis yang menggiurkan dan potensial.

Salah satu contoh warnet yang sudah cukup lama beroperasi di Bandung yaitu Warnet Nemesys. Warnet Nemesys berlokasi sekitar kampus Universitas Telkom di daerah Buahbatu, Dayeuhkolot dan Bojongsoang. Sejak berdiri, Warnet Nemesys

selalu ramai konsumen. Mayoritas konsumen yang datang adalah untuk bermain *game online*. Pada Warnet Nemesys, konsumen bisa menjadi member maupun regular.

Potensi bisnis warnet game online di daerah Dayeuhkolot Bandung sangat besar dapat dilihat dari jumlah warnet game online berdasarkan kelurahan yang terdapat di daerah Dayeuhkolot pada Tahun 2019 sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Jumlah Warnet Game Online di Daerah Dayeuhkolot Bandung**

No	Kelurahan	Warnet/Game Online	Penduduk usia 15-64 Tahun
1	Cangkuang Kulon	10	33.230
2	Cangkuang Wetan	5	17.244
3	Citeureup	5	15.219
4	Dayeuhkolot	14	9.350
5	Pasawahan	6	10.395
6	Sukapura	24	7.625
Total		64	93.063

Sumber: bandungkab.bps.go.id, 2019

Tingginya potensi bisnis warnet game Online di Dayeuhkolot yang ditunjang dengan banyaknya penduduk berusia 15-64 Tahun sebagai konsumen potensial untuk bisnis warnet game online. Berikut data konsumen Nemesys Gaming yang dijabarkan pada Tabel 1.1 :

**Tabel 1.2 Data Konsumen Nemesys Gaming Tahun 2018-2019**

Bulan	Tahun	
	2018	2019
Januari	820	585
Februari	830	690
Maret	900	715
April	910	830
Mei	940	850
Juni	1150	892
Juli	1130	940
Agustus	1260	1050
September	1250	1252
Oktober	1275	1175

<b>November</b>	1221	1021
<b>Desember</b>	1234	1134
<b>Total</b>	12.920	11.134

*Sumber: Nemesys Gaming Center, 2019*

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa Warnet Nemesys mengalami penurunan konsumen dari tahun 2018-2019. Penurunan tersebut berlaku baik pada konsumen regular, member, maupun paket. Hal ini secara otomatis mempengaruhi omset Warnet Nemesys secara drastis. Penurunan jumlah konsumen dipengaruhi juga oleh kepuasan pengguna warnet Nemesys, dimana Supranto (2014:8) kepuasan konsumen warnet ditentukan oleh seberapa baik kualitas dari jasa penyediaan sarana internet yang diterima oleh konsumen berdasar pada apa yang dikehendaki oleh konsumen itu sendiri sehingga jaminan kualitas menjadi faktor penting bagi perusahaan warnet.

Persaingan antar warnet *game online* di area tempat Nemesys Gaming Center cukup tinggi, dimana hal ini dapat dilihat dari tabel pesaing warnet *game online* sebagai berikut:

**Tabel 1.3 Data Warnet Nemesys dan Pesaing**

<b>No.</b>	<b>Nama Warnet</b>	<b>Alamat</b>	<b>Perkiraan Pelanggan/hari</b>
<b>1</b>	Nemesys	Ruko No. 2 Perumahan Permata Buah Batu, Desa Lengkong, Kecamatan Bojongsoang	50-100 Orang
<b>2</b>	AR-Net	Jalan Sukapura No. 26, Desa Sukapura, Kecamatan Dayeuhkolot	25-50 Orang
<b>3</b>	Lucky Net	Jalan Adhyaksa 2 No. 1, Desa Sukapura, Kecamatan Dayeuhkolot	25-50 Orang
<b>4</b>	Immortal Cyber Cafe 1	Komplek Palem 2 Ruko Pondok Rafina, Desa Sukapura, Kecamatan Dayeuhkolot	50-100 Orang
<b>5</b>	Coffe Net	Jalan Mengger Hilir No. 23, Desa Sukapura, Kecamatan Dayeuhkolot	25-50 Orang

6	Twin	Jalan Radio Palasari No. 27, Desa Sukapura, Kecamatan Dayeuhkolot	25-50 Orang
7	Immortal Cyber Cafe 2	Jalan Sukabirus No. 89, Desa Citeureup, Kecamatan Dayeuhkolot	100-150 Orang
8	Space Game	Jalan Sukabirus No.6 A, Desa Citeureup, Kecamatan Dayeuhkolot	25-50 Orang
9	Diandra Net	Jalan Radio Palasari No. 25 RT 01/12, Desa Sukapura, Kecamatan Dayeuhkolot	25-50 Orang
10	Raznet	Jalan Radio Palasari No.15, Desa Sukapura, Kecamatan Dayeuhkolot	25-50 Orang

*Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2020*

Fenomena banyaknya munculnya usaha jasa warnet ini di satu sisi akan membawa keuntungan bagi konsumen karena lebih banyak pilihan bagi mereka untuk mengakses internet. Namun di sisi lain akan menimbulkan masalah bagi pengusaha dalam menghadapi persaingan yang ketat untuk memperebutkan jumlah konsumen. Oleh karena itu, pengusaha perlu meningkatkan kualitas jasa wanet game online agar tetap dapat menarik konsumen.

Studi pendahuluan di Nemesys Gaming Center menunjukkan hasil mengenai turunnya minat dan kepuasan konsumen yang datang. Hasil studi pendahuluan terhadap konsumen Nemesys Gaming Center dapat dilihat pada Tabel 1.3.

**Tabel 1.4 Survei Pendahuluan Konsumen Nemesys Gaming Center**

No	Pertanyaan	Penilaian Konsumen (%)					
		SS	S	CS	TS	STS	$\Sigma$
1	Saya sering bermain game online di Nemesys Gaming Center	10%	33%	14%	10%	33%	100%
2	Saya puas terhadap koneksi warnet nemesys gaming	17%	20%	10%	13%	40%	100%
3	Saya puas terhadap kinerja PC Warnet nemesys gaming center	33%	17%	17%	7%	27%	100%

4	Kualitas pelayanan yang baik di Nemesys Gaming Center menyebabkan saya sering datang	17%	17%	6%	27%	33%	100%
5	Saya puas terhadap kebersihan dan kenyamanan ruangan di warnet nemesys gaming center	20%	17%	13%	23%	27%	100%
6	Saya puas terhadap area parkir kendaraan di Nemesys Gaming Center	20%	17%	13%	23%	27%	100%

*Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2020*

Dari tabel 1.4 mengenai survei awal diatas menunjukkan kepuasan konsumen yang masih rendah terhadap Nemesys Gaming Center, seperti (1).kebersihan dan kenyamanan ruangan, dimana jumlah yang setuju sebesar 37% lebih rendah dibandingkan jumlah yang tidak setuju sebesar 50%; (2).kepuasan terhadap koneksi warnet Nemesys gaming center, dimana jumlah yang setuju sebesar 37% dibandingkan dengan yang tidak setuju sebesar 53%; (3). Kualitas pelayanan Nemeysys Gaming Center bukan faktor utama untuk menarik konsumen datang, dimana hanya 34% responden yang menjawab setuju dan 60% yang menjawab tidak setuju.

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyatanya mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan (Tjiptono, 2014:194). Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan/nasabah dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta dapat mempengaruhi dari loyalitas pelanggan/nasabah. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik pelanggan. Pada gilirannya, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, dimana perusahaan

memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan (Sudarso, 2016-57-58).

Kualitas pelayanan sangat berperan untuk meningkatkan kepuasan konsumen, seperti yang dijelaskan oleh Assauri (2014:11) bahwa tingkat kepuasan pelanggan tergantung pada kinerja yang dirasakan/diterima dari produk dan jasa atau servis pendukung serta standar yang digunakan pelanggan untuk mengevaluasi kinerja itu. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas kinerja jasa yang diberikan oleh perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui.

Hasil penelitian sebelumnya dari Armanto (2018) mengenai Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome *Triple Play* menyatakan bahwa dimensi kualitas layanan yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian sebelumnya dari Armanto (2018) mengenai Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome *Triple Play* menyatakan bahwa dimensi kualitas layanan yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian dari Yasa dan Ardani (2018) mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Warnet Nadiputra di Denpasar, dimana hasilnya bahwa Kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara serempak dan parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Jasa Warnet NadiPutra di Denpasar Barat.

Penelitian dari Pramono, Dody Imam, (2012) Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Warnet Game Online Titan Malang), dimana hasilnya adalah jaminan (X4) dan empati (X5) berpengaruh

terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan bukti fisik (X1), keandalan (X2) dan daya tanggap (X3) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Warnet Game Online Titan Malang.

Berdasarkan latar belakang dan penelitian sebelumnya diatas, membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA (*SERVICE QUALITY*) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN” (STUDI KASUS PADA PENGGUNA GAME ONLINE DI WARNET NEMESYS GAMING CENTER BANDUNG).**

### **1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas terdapat masalah dalam kepuasan pengguna game online di Nemesys Gaming Center, masalah yang terjadi diduga diakibatkan oleh kualitas pelayanan jasa yang masih rendah. Berdasarkan latar belakang penelitian, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang muncul, yaitu :

1. Kunjungan konsumen game online di Nemesys Gaming Center menurun pada tahun 2018.
2. Semakin banyak munculnya tempat warnet game online di sekitar lokasi Nemesys Gaming Center.
3. Masih banyak keluhan konsumen terhadap jasa warnet Nemesys Gaming Center.
4. Kualitas pelayanan dari Nemesys Gaming Center tidak memuaskan pengguna game online.

### **1.4 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dipaparkan, terdapat beberapa pertanyaan dari permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan dari Nemesys Gaming Center?
2. Bagaimana kepuasan konsumen dari Nemesys Gaming Center?
3. Bagaimana pengaruh *service quality* terhadap *customer satisfaction* di Nemesys

Gaming Center?

## **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah dijabarkan, berikut adalah tujuan yang ingin didapatkan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dari Nemesys Gaming Center.
2. Untuk mengetahui kepuasan konsumen dari Nemesys Gaming Center
3. Untuk mengetahui pengaruh *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty* di Nemesys Gaming Center

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Manfaat untuk Aspek Akademis**

Secara teoritis, penelitian ini berguna untuk menjadi bahan referensi pada bidang kajian pemasaran dan khususnya mengenai kualitas pelayanan dan Kepuasan konsumen.

### **1.6.2 Manfaat untuk Aspek Praktis**

Hasil dari penelitian pada Warnet Nemesys Gaming Center ini diharapkan dapat digunakan oleh pihak Warnet Nemesys Gaming Center maupun warnet lainnya untuk dapat lebih memperhatikan lagi kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen secara maksimal. Tujuannya adalah untuk mewujudkan kinerja pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen sehingga konsumen merasa puas terhadap perusahaan.

## **1.7 Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini dilakukan untuk meneliti kepuasan konsumen Warnet Nemesys Gaming Center menggunakan kualitas pelayanan dan objek pada penelitian ini adalah Warnet Nemesys Gaming Center. Penyebaran kuesioner dilakukan secara *online*

mulai bulan April hingga Mei 2020. Pengguna yang dapat menjadi respon pada penelitian ini adalah konsumen yang sering bermain game online di Warnet Nemesys Gaming Center dengan intensitas penggunaan minimal satu kali transaksi. Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, dan variabel terikatnya yaitu kepuasan konsumen (Y). Penelitian ini menggunakan sampel pengguna game online di Warnet Nemesys Gaming Center.

### **1.8 Sistematika Penulisan**

Untuk memperoleh gambaran yang cukup jelas mengenai penelitian ini, maka penulisan penelitian ini disusun dalam 5 (lima) bab dengan sistematika sebagai berikut:

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Pada Bab 1 berisi tentang latar belakang penelitian, pertanyaan penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup penelitian.

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

Bab Tinjauan Pustaka dan Lingkup penelitian berisi tinjauan pustaka penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, dan ruang lingkup penelitian.

#### **BAB 3 METODE PENELITIAN**

Bab Metode Penelitian berisi jenis penelitian, variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, dan teknik analisis data.

#### **BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan hasil penelitian yang diperoleh, dijabarkan dan data yang didapatkan ditabulasi.

#### **BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini memaparkan garis besar bab 1 sampai dengan bab 4 yang berupa kesimpulan dari hasil penulisan skripsi serta saran yang sesuai dengan hasil penelitian.