

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini masyarakat disajikan dengan adanya banyak perkembangan yang semakin pesat dari segala sisi. Mulai dari teknologi, fashion, internet, ataupun fasilitas lain yang tentunya memudahkan aktifitas masyarakat. Munculnya beragam jenis handphone, laptop, tablet, komputer, dan masih banyak lagi yang pastinya membantu masyarakat untuk mengakses informasi dengan lebih mudah. Seperti yang dilansir pada *website* kemenkeu.go.id menyatakan bahwa hampir seluruh masyarakat setuju apabila perkembangan internet telah membuka peluang yang baru untuk berkembang dan menjalani hidup dengan cara yang jauh lebih praktis dibanding di jaman dahulu. Menurut Syahputra dan Amsal (2018) dunia telah memasuki Revolusi Industri 4.0 yang merupakan adanya perubahan bagi setiap manusia dalam segala bidang termasuk internet yang tidak hanya menyediakan beragam informasi tapi juga beragam situs *game online* yang dapat menjadi hiburan bagi sebagian kalangan masyarakat. Menurut data *GoodStats* internet merupakan salah satu kebutuhan yang tidak dapat terpisahkan dari kehidupan di jaman sekarang.

Mardikantoro dan Wibowo (2018) menyatakan kecanggihan jaringan internet dapat memudahkan interaksi secara langsung antara konsumen dan pelaku bisnis.

Perkembangan di dunia digital dan internet dapat dimanfaatkan sebagai suatu ide bisnis yang dapat membantu banyak orang dan pastinya memiliki keuntungan. Seperti masyarakat yang tidak mempunyai perangkat komputer di rumah dapat memanfaatkan jasa Warung Internet (Warnet) untuk sekedar mencari hiburan

ataupun mencari pundi – pundi uang dari internet ataupun melalui *Game Online*. Menurut Firdaus *et al.*, (2018) *game online* merupakan suatu bentuk permainan elektronik yang terhubung dengan jaringan internet dan dimainkan melalui perangkat komputer, ponsel pintar, konsol *game*, laptop, dan perangkat *game* lainnya serta bersifat *multiplayer* atau dapat dimainkan oleh banyak pengguna di waktu yang sama. Perkembangan *game online* ini juga dapat dilihat dari beberapa manajemen e-Sport yang telah membawa nama baik Indonesia di ranah internasional. Menurut (Irmawati, 2016) *game online* dapat dikelompokkan berdasarkan genre yaitu *MMORPG (Massively Multiplayer Online Role Playing Game)*, *MMORTS (Massively Multiplayer Online Real Time Strategy)*, *MMOFPS (Massively Multiplayer Online First Person Shooter)*, dan lain sebagainya.

Sementara itu, tentunya, dari beberapa jenis *game online* tersebut banyak dari masyarakat yang menyukai genrenya masing – masing. Rata – rata penikmat *Game Online* adalah remaja karena dianggap lebih rentan terhadap kecanduan *game online* ketimbang orang dewasa. Menurut Firdaus *et al.*, (2020) masa remaja yang berada pada periode ketidakstabilan, lebih mudah terjerumus terhadap percobaan hal-hal baru. Remaja yang sedang mengalami pertumbuhan pada era milenium saat ini akan merasakan banyaknya kecanggihan teknologi yang memudahkan untuk memperoleh berbagai informasi yang dibutuhkannya. Namun, menurut Syarief *et al.*, (2022) banyak juga remaja yang rela menghabiskan waktunya berjam-jam, bahkan sehari penuh hanya untuk bermain *game online*. Akan tetapi, menurut Syahputra dan Amsal (2018) *game online* akan berdampak positif bagi penggunanya apabila konsumen dapat mengatur pola kegiatan sehari-hari sehingga dapat mengatur waktu bermain dan belajar atau bekerja.

Terdapat hal positif lainnya, berkat Kolaborasi Bekraf, Kemenpora, Kemenkominfo, KSP yang bekerja sama dengan IESPL (Indoensia Eports Premier League), membuat Piala Presiden Esports 2019 sebagai bentuk dukungan dari Pemerintah pada pertumbuhan *exports* di Indonesia yang tentunya membuat prospektif yang semula *negative* menjadi *positive* dan termasuk salah satu bukti perkembangannya dunia *Game Online* di Indonesia. Bagi konsumen yang tidak mempunyai perangkat komputer di rumah dapat memanfaatkan jasa Warung Internet (Warnet) dan *Game Online* sebagai tempat untuk sekedar mencari hiburan ataupun mencari pundi – pundi uang dari internet atau *Game Online*.

Warnet adalah salah satu bentuk usaha yang dikelola oleh kelompok atau individu yang memberikan pelayanan dalam bentuk jasa internet oleh penggunanya. Penyedia jasa Warung Internet (Warnet) tentunya memudahkan masyarakat terutama kaum muda untuk mengakses internet dan *Game Online*. XGATE merupakan salah satu penyedia jasa Warung Internet (Warnet) dan *Game Online* di Surabaya, banyak fasilitas yang disediakan untuk pelanggan dan pastinya XGATE juga memperhatikan beberapa faktor. Menurut Septiyowati dan Oetomo (2017:5) fasilitas merupakan segala sesuatu sarana pendukung untuk mendukung kenyamanan pegawai, konsumen, pengunjung, pasien, pelajar dalam meningkatkan kepuasan hati maupun kinerja usaha.

Pemeliharaan jaringan, *maintenance* semua personal komputer, tempat duduk yang nyaman, kebersihan lingkungan dan toilet, serta terdapat ruang tunggu yang layak merupakan banyak cara yang dilakukan XGATE untuk memenuhi fasilitas yang ada. XGATE juga memiliki cara untuk promosi kepada konsumen melalui sosial media *Instagram*, *Youtube*, dan *Facebook* agar lebih dikenal konsumen yang



berada di Surabaya bahkan diluar Surabaya, pengadaan perlombaan *Game Online* juga merupakan bentuk promosi dan bentuk dukungan terhadap *e-Sport* di Indonesia. Seringkali, *XGATE* mengadakan perlombaan *Game Online* dalam bentuk apresiasi terhadap antusias komunitas *Game Online* tersebut atau bentuk kerjasama dengan pihak *developer* dari *Game Online* tersebut. Sebagai contoh, setiap satu bulan sekali *XGATE* mengadakan *mini tournament VALORANT* untuk mendukung para *Gamers VALORANT* agar lebih berkembang dan dapat menghasilkan uang dengan menjuarai perlombaan tersebut.

Selain *mini tournament*, *XGATE* seringkali mengadakan perlombaan yang bersifat resmi tingkat terbuka atau *open* yang bekerja sama dengan *developer game POINT BLANK* dimana *XGATE* menjadi *venue* dari perlombaan tersebut dan para pemainnya terdiri dari beberapa *team* yang berasal dari luar daerah bahkan luar pulau. Pengadaan perlombaan tersebut selalu di *follow up* oleh admin yang bertugas untuk media sosial *XGATE* melalui *Instagram*, *Facebook*, dan *YouTube* guna memberikan informasi lebih banyak secara detail terkait perlombaan yang akan diselenggarakan sehingga memudahkan para peserta untuk mengikuti perkembangan informasi lebih lanjut. Melalui pengadaan *tournament* disetiap bulan yang mengakibatkan *XGATE* memiliki banyak pengunjung, pastinya *XGATE* mendapatkan keuntungan besar setiap bulannya.



Tabel 1.1

Penghasilan *XGATE* dalam 3 bulan

No	Nama Produk	Penghasilan Bulan ke 1	Penghasilan Bulan ke 2	Penghasilan Bulan ke 3
1	PC VVIP	15.315.000	9.750.000	12.500.000
2	PC VIP	32.250.000	28.500.000	35.750.000
4	PC REGULER	96.750.000	60.150.000	120.525.000

Sumber : Data Operator Warnet *XGATE*

Pada zaman ini, dimana banyak penikmat *Game Online* berbasis *Mobile* lebih diunggulkan. Tabel 1.1 menyajikan data penghasilan XGATE, melalui data tersebut dapat dilihat dan dibuktikan bahwa untuk saat ini XGATE tidak kalah populer dengan penikmat *Game Online* berbasis *Mobile* melalui pendapatan yang dihasilkan XGATE setiap bulannya. Melalui segala promosi yang XGATE lakukan pemberian fasilitas serta spesifikasi komputer yang mendukung untuk mengakses internet dan menjalankan segala jenis *game online* tentunya XGATE memiliki standar harga yang sesuai.

Menurut Anggraini dan Budiarti (2020) harga adalah unsur program pemasaran yang paling mudah disesuaikan; ciri-ciri produk, saluran bahkan promosi membutuhkan lebih banyak waktu. Spesifikasi yang sesuai dengan didukung oleh lokasi strategis dan memiliki pengunjung yang memiliki rentang usia remaja sampai dewasa tentunya XGATE tidak sembarangan memasang tarif harga sewa per jamnya. Saat ini, dengan segala fasilitas dan spesifikasi komputer yang mendukung untuk mengakses internet dan menjalankan segala jenis *game online* tentunya XGATE memiliki standar harga yang sesuai.

Tabel 1.2

Tarif Harga Sewa per Jam di XGATE

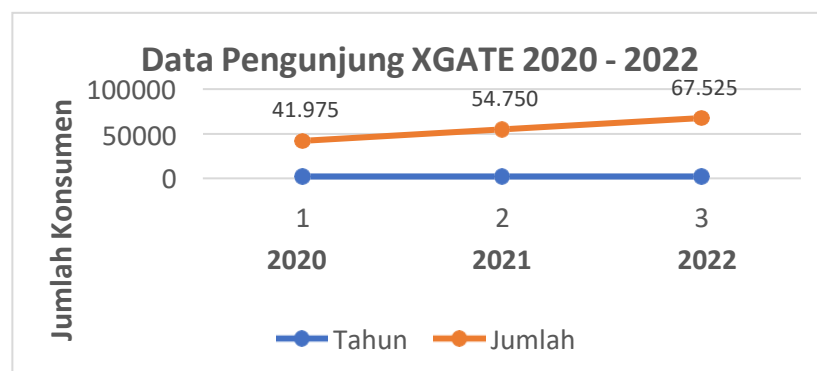
No	Nama Produk	Harga
1	20 PC VVIP	15.000/jam
2	20 PC VIP	10.000/jam
3	46 PC REGULER	7.000/jam

Sumber : XGATE

Tabel 1.2 menjelaskan bahwa harga sewa yang ditetapkan oleh XGATE sesuai dengan spesifikasi serta fasilitas yang XGATE sediakan. Selain hanya fokus terhadap pemanfaatan *game online*, XGATE harus menjaga

kualitas jasa dan kualitas pelayanan harus lebih hebat dari yang dibayangkan oleh konsumen daripada warnet *gaming* lain yang ada di Surabaya. Perusahaan juga harus memahami apa kebutuhan dan harapan konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan. Menurut Syahputra dan Amsal (2018) kualitas pelayanan merupakan persepsi pelanggan yang terbentuk dari penilaian pelanggan atas keunggulan produk sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan sehingga pelanggan dapat menilai kualitas produk tersebut yang ditentukan berdasarkan karakteristik produk atau jasa, apabila konsumen (pelanggan) merasa puas ataupun tidak puas menggunakan suatu produk tersebut.

emilihan suatu tempat yang *artristik* dan nyaman untuk para konsumen dengan menikmati penggunaan internet dan *game online* dapat menjadi penilaian konsumen itu sendiri dalam menikmati kualitas pelayanan serta dapat memengaruhi penilaian dari pelanggan tentang kepuasannya atau loyalitas suatu layanan suaru (Gimawati, 2016). Perlu memperhatikan beberapa aspek untuk menjaga ruang lingkup *XGATE* tetap nyaman sehingga pelanggan tetap puas dapat membuat *XGATE* memiliki pengunjung yang terus bertambah setiap tahun



Gambar 1.1

Data pengunjung *XGATE* 2020 -2022

Sumber : Data operator *XGATE*



Gambar 1.1 menunjukkan bahwa setiap tahun XGATE memiliki kenaikan pada jumlah pengunjung. Pada gambar tersaji data pengunjung 3 tahun terakhir sejak XGATE beroperasi. Sejak tahun 2020, jumlah pengunjung mengalami peningkatan yaitu dari 41.975 menjadi 54.750 pada tahun 2021. Jumlah pengunjung terus meningkat pada tahun 2022 menjadi 67.125.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Rutjuhan & Ismunandar (2020) menunjukkan bahwa secara parsial fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Akbar et al., (2021). Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan mengenai *variable* fasilitas terhadap kepuasan pelanggan.

Menurut penelitian yang dilakukan Pratama *et al.*, (2019) menemukan bahwa harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan. Sedangkan, penelitian yang telah dilakukan oleh Gunyaningsih, Mumu (2022) menunjukkan bahwa kewajaran harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Menurut penelitian terdahulu yang dilakukan Rohaeni dan Marwa (2018) menunjukkan bahwa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah cukup besar ini berarti bahwa kepuasan pelanggan di PT

Primajasa Perdanarayutama Bandung dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang dirancang oleh manajemen PT Primajasa Perdanarayutama Bandung dan dilihat serta dirasakan oleh pelanggan PT Primajasa Perdanarayutama Bandung sebagai responden penelitian. Sedangkan, hasil penelitian Ramadani (2020) mengatakan bahwa hasil penelitian yang dilakukan kualitas pelayanan tidak berpengaruh



signifikan terhadap keputusan pembelian *handphone* di Las Vegas Mobile Store Plaza Marina Surabaya.

Berdasarkan pada latar belakang yang diuraikan di atas, maka dalam penelitian ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “PENGARUH FASILITAS, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA JASA WARUNG INTERNET (WARNET) DAN GAME ONLINE XGATE SURABAYA”.

2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini sesuai dengan uraian latar belakang masalah adalah :

Apakah Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pengguna jasa Warung Internet (Warnet) XGATE Surabaya?

Apakah Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pengguna jasa Warung Internet (Warnet) XGATE Surabaya?

Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pengguna jasa Warung Internet (Warnet) XGATE Surabaya?

3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang hendak dicapai sesuai dengan rumusan masalah adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pengguna jasa Warung Internet (Warnet) XGATE Surabaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen pengguna jasa Warung Internet (Warnet) XGATE Surabaya.



3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pengguna jasa Warung Internet (Warnet) XGATE Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian yang di jabarkan pada Latar Belakang, penulis menemukan

beberapa manfaat penelitian sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Bagi Penulis

Dapat memperkaya wawasan dan ilmu pengetahuan secara luas dan lebih dalam serta mendapatkan pengalaman baru mengenai fasilitas, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Selain itu, penelitian ini juga bermanfaat bagi penulis untuk menerapkan ilmu – ilmu yang telah dididkannya pada perkuliahan dan kehidupan sehari – hari.

2. Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat dijadikan tambahan wawasan, informasi, serta pengetahuan baru mengenai pengaruh fasilitas, harga, serta kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa Warung Internet (Warnet) XGATE Surabaya.

1.4.2 Manfaat Praktis



1. Manfaat bagi Warung Internet (Warnet) dan XGATE Surabaya:

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tolak ukur Warung Internet (Warnet) dan XGATE untuk melakukan strategi promosi atau pemasaran kepada para konsumen di era revolusi industri internet saat ini melalui fasilitas, harga, dan kualitas pelayanan perusahaan.