BAB I

PENDAHULUAN

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sesuai dengan perkembangan jaman yang semakin maju dengan pesat, pada saat ini setiap negara berlomba-lomba untuk melakukan terobosan-terobosan baru baik dalam bidang pendidikan maupun dalam bidang teknologi yang melalui percobaan-percobaan yang dilakukan oleh para ilmuwan di seluruh dunia ini dimana setiap negara akan terus berusaha untuk menjadi yang terbaik bahkan ada suatu keingin untuk menjadi pemimpin di dunia ini dalam berbagai bidang seperti bidang ekomoni, sosial budaya, pendidikan, serta bidang–bidang lainnya yang mana bidang–bidang tersebut selalu ditunjang dengan berbagai kemajuan dalam bidang teknologi dimana kemajuan teknologi tersebut selalu didukung dengan perkembangan ilmu pengetahuan yang ada di dunia ini. Kemajuan dan terobosan-terobosan baru dari bidang teknologi yang telah diterapkan dan telah diwujudkan akan memberikan sumbangan yang sangat berarti bagi bidang-bidang lainnya seperti; bidang pertanian, peternakan, industri dan juga pada bidang telekomunikasi yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan perekonomian negara pada khususnya baik untuk negara-negara yang sedang berkembang maupun negara-negara yang telah maju dalam berbagai bidang dan juga untuk kesejahteraan bagi seluruh umat manusia di dunia ini pada umumnya. Dampak positif yang telah ditimbulkan dari adanya perkembangan teknologi dalam bidang telekomunikasi, antara lain yaitu:

(1) semakin cepatnya seseorang berhubungan langsung atau berbicara langsung dengan orang lain yang jaraknya jauh dengan menggunakan sarana yang disebut dengan telepon, dimana telepon ini menggunakan satelit palapa sebagai fasilitas atau media penunjangnya,

(2) semakin cepatnya seseorang mengirimkan pesan atau surat kepada orang lain yang jaraknya jauh tanpa membutuhkan waktu yang lama seperti yang dilakukan lewat pos. Alat ini disebut sebagai mesin *faximilie* yang menggunakan telepon sebagai fasilitas atau media penunjangnya,

(3) adanya internet, yaitu suatu terobosan dari teknologi telekomunikasi yang mana seseorang di suatu negara akan dapat mengetahui perkembangan–perkembangan di negara lain yang menggunakan komputer, telepon, dan satelit sebagai fasilitas atau sarana penunjangnya .

Dewasa ini penggunaan internet sudah bukan lagi menjadi sesuatu yang langka karena sebagian besar orang di dunia ini sudah mengenalnya baik di negara maju maupun di negara yang sedang berkembang . Seperti halnya orang-orang di negara lain, orang-orang di Indonesia juga mengikuti perkembangan teknologi yang menggunakan internet untuk menjelajahi atau yang sering disebut dengan istilah *"surfing of the world" yang* berguna dalam mendapatkan informasi-informasi yang akurat tentang perkembangan yang telah terjadi di berbagai belahan dunia pada saat ini. Selain untuk menjelajahi dunia guna mendapatkan pengetahuan yang lebih luas dan informasi-informasi akurat yang

terjadi diberbagai belahan dunia pada saat ini, internet dapat juga digunakan sebagai alat komunikasi dengan orang lain yang jaraknya berjauhan dengan menggunakan suatu program yang lebih dikenal dengan istilah *e-mail* yang intinya sama dengan surat-menyurat. Internet dapat juga digunakan sebagai sarana untuk mencari teman atau relasi bahkan rekan kerja baru yang saling menguntungkan,dimana program yang dapat digunakan untuk menunjang hal tersebut lebih dikenal dengan istilah *chatting*. Penggunaan internet di Indonesia sekarang sudah dapat dilakukan dirumah sendiri, di kantor, di kampus-kampus bahkan dapat dilakukan disuatu tempat yang menawarkan jasa sewa fasilitas untuk melakukan proses internet yang kita kenal dengan istilah warung internet (warnet). Penggunaan internet di Indonesia sekarang ini sudah tersebar di hampir seluruh daerah baik di daerah perkotaan maupun di daerah pedesaan,karena fasilitas penunjangnnya cukup sederhana yaitu berupa komputer dan telepon. Penggunaan internet di Indonesia yang dilakukan di warnet-warnet saat ini sudah banyak berdiri di kota–kota besar seperti Jakarta, Bandung, Semarang, Yogyakarta, Surabaya, Denpasar, Ujung Pandang dan kota–kota besar juga kota-kota kecil lainnya yang tersebar di Indonesia. Warnet-warnet tersebut muncul karena banyaknya permintaan pasar untuk memenuhi kebutuhan konsumen akan jasa internet dimana konsumen-konsumen tersebut haus akan perkembangan pengetahuan dan teknologi yang terjadi di negara lain didunia ini dan juga dimungkinkan karena mahalnya biaya yang harus dikeluarkan oleh konsumen apabila konsumen menggunakan jasa internet tersebut di rumahnya sendiri maka konsumen akan dihadapkan pada biaya-biaya yang harus dikeluarkan untuk

mendapatkan fasilitas yang diperlukan guna kelancaran dalam mengakses internet seperti biaya telepon, biaya untuk membayar menjadi pelanggan dari provider dan sudah menjadi suatu kenyataan apabila seorang pemakai internet di warnet akan mengeluarkan biaya yang relatif lebih murah dibandingkan dengan menggunakan internet dirumah sendiri atau mungkin juga dengan alasan konsumen tidak memiliki komputer dan jaringan telepon sendiri sehingga konsumen tersebut harus berkorban untuk pergi ke warnet yang dipilihnya. Perkembangan warnet-warnet yang bermunculan di seluruh daerah kota Surabaya sampai saat ini boleh dikatakan sudah menjamur atau dengan kata lain bahwa warnet-warnet itu berdiri untuk memenuhi kebutuhan konsumen yang butuh akan jasa internet sehingga sebagian besar wilayah kota Surabaya ini dapat dipastikan terdapat sebuah warnet bahkan sampai terdapat beberapa warnet dalam satu daerah yang sama dan mungkin letaknya berdekatan. Warnet-warnet yang terdapat di kota Surabaya, antara lain yaitu:" Matrix Internet and Café" yang berada di Jalan Ngagel Jaya Selatan (di daerah ex kebun bibit) komplek RMI, "Planet Café" yang berada di Jalan Biliton,"Edsum" yang berada di Jalan Barata Jaya (komplek RMI), "Global Net"yang berada di Jalan Dinoyo, "Flow Net"yang berada di daerah Jalan Manyar Kertoardi, "Klik Net"yang berada di daerah Semolowaru, "WSC Net" yang berada di Jalan Basuki Rahmat, "Abama Net" yang berada didalam Plasa Tunjungan di Jalan Basuki Rahmat, "Digidagidu Net" yang berada didalam Plasa Surabaya di Jalan Pemuda, "Indo Net" yang berada di daerah Siwalankerto, dan masih banyak lagi yang tersebar di seluruh wilayah kota Surabaya.

Karena banyaknya warnet yang bermunculan di kota Surabaya ini,maka masing-masing warnet yang ada akan terus berlomba-lomba untuk menarik perhatian para calon konsumen yang tersedia dalam pangsa pasar dimana mungkin jumlahnya hanya sebagian kecil saja bila dibandingkan dengan total jumlah penduduk kota Surabaya ini. Warnet-warnet yang sudah berdiri tersebut akan menggunakan berbagai macam strategi yang berbeda-beda antara yang satu dengan yang lainnya untuk menarik perhatian para calon konsumen yang ada itu. Strategi–strategi yang mungkin dapat digunakan oleh warnet-warnet tersebut antara lain yaitu strategi harga murah, strategi diskon dan mungkin juga akan menggunakan strategi yang bertujuan untuk memuaskan para konsumen yang memfokuskan pada hal pelayanan atau servis dari fasilitas-fasilitas yang disediakan(*Quality service*). Yang dijadikan sebagai suatu pedoman atau kriteria bagi para konsumen dalam memilih suatu warnet dimana dapat dipastikan akan berkaitan langsung dengan citra toko dari warnet-warnet tersebut antara lain berhubungan dengan (1) faktor lokasi, (2) faktor harga atau biaya yang harus dikeluarkan oleh konsumen untuk menyewa sarana atau fasilitas yang ditawarkan oleh warnet, (3) faktor atribut fisik dari warnet dimana disini dapat diartikan sebagai suatu suasana yang tercipta di dalam warnet yang akan menciptakan suatu kenyamanan bagi konsumen yang sedang mengakses internet, (4) faktor pelayanan atau servis yang diberikan oleh suatu warnet, (5) faktor sifat dan kualitas keragaman dimana yang dimaksud dengan kelengkapan produk disini, dapat diartikan dengan tersedianya macam–macam program yang dapat digunakan oleh konsumen sehingga akan menunjang kelancaran proses akses

internet. Dari faktor-faktor tersebut diatas,seorang konsumen akan dapat menentukan warnet mana yang layak akan digunakan untuk melakukan akses internet bagi dirinya sendiri. Dari faktor-faktor yang ada diatas, akan ditentukan tiga faktor yang akan dijadikan sebagai obyek dalam penelitian ini. Faktor-faktor yang ditentukan tersebut antara lain, yaitu:

(1) Faktor lokasi dari warnet yang akan dipilih oleh konsumen.

(2) Faktor harga atas harga sewa fasilitas yang ditawarkan oleh warnet.

(3) Faktor atribut fisik dimana yang dapat meliputi beberapa hal yang antara lain berupa suasana ruangan yang nyaman dan menyenangkan bagi konsumen.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan atas tiga faktor yang ditentukan sebagai obyek dari penelitian ini, sehingga ketiga faktor tersebut akan dapat memberikan suatu masukan atau tambahan pengetahuan bagi konsumen dalam memilih suatu warnet atau dapat juga dikatakan bahwa faktor-faktor tersebut akan dapat dijadikan sebagai pedoman bagi konsumen dalam memilih atau menentukan warnet yang layak dikunjungi oleh konsumen sehingga tidak akan merugikan konsumen, oleh karena itu timbullah permasalahan-permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Apakah faktor lokasi, harga sewa, dan atribut fisik warnet secara bersama-sama akan berpengaruh terhadap keputusan konsumen dalam

memilih Warnet Matrix Café di Surabaya sebagai tempat yang layak untuk dikunjungi ?

2. Dari ketiga faktor tersebut diatas yaitu: lokasi, harga sewa, dan atribut fisik warnet, faktor manakah yang dominan dalam mempengaruhi seorang konsumen dalam memilih Warnet Matrix Café di Surabaya sebagai tempat yang layak untuk dikunjungi ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penulisan skripsi ini antara lain adalah :

1. Untuk mengetahui apakah faktor lokasi, harga sewa, dan atribut fisik atau suasana ruangan dari sebuah warnet secara bersama-sama akan berpengaruh terhadap keputusan seorang konsumen dalam memilih sebuah warnet yang dianggap layak untuk dikunjungi.
2. Untuk mengetahui faktor manakah yang paling dominan dalam mempengaruhi keputusan seorang konsumen dalam memilih atau menentukan sebuah warnet yang dianggap layak untuk dikunjungi dari ketiga faktor yang telah ditentukan yaitu: lokasi, harga sewa, dan atribut fisik atau suasana didalam warnet.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penulisan skripsi ini dapat dikelompokkan menjadi 2 kelompok manfaat, antara lain yaitu :

1.4.1 Manfaat Praktis

Dibedakan menjadi 2 manfaat yaitu :

a. Untuk penulis

Agar penulis dapat mengetahui bahwa yang mempengaruhi perilaku konsumen secaara umum dalam memilih sebuah warnet itu adalah lokasi, harga sewa, dan atribut fisik atau suasana didalam warnet pada umumnya.

b. Untuk pembaca

Agar pembaca mempunyai suatu tambahan pengetahuan tentang perilaku konsumen dalam hal memilih sebuah warnet dimana perilaku tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang dapat dijadikan sebagai pedoman bagi konsumen, antara lain yaitu; lokasi, harga sewa dan atribut fisik yang mana dimaksudkan oleh penulis dalam penelitian ini adalah suasana didalam warnet yang merupakan tempat atau ruangan bagi konsumen dalam melakukan akses internet.

1.4.2 Manfaat Akademis

Dibedakan juga mejadi 2 manfaat yaitu :

a. Sebagai tambahan buku pengetahuan tentang perilaku konsumen dimana pengetahuan ini dapat dipakai sebagai dasar bagi penelitian yang akan datang, dimana dalam penelitian ini telah dilakukan observasi secara langsung dengan membagikan lembaran pertanyaan-pertanyaan yang diberikan oleh penulis

kepada para konsumen yang mana para konsumen itu sendiri merupakan suatu kelompok konsumen pengguna jasa internet yang menggunakan warnet sebagai tempat atau sarana untuk menunjang kelancaran dalam mengakses internet.

b. Akan memberikan sumbangan yang berarti khususnya pada ilmu pengetahuan tentang perilaku konsumen yang mana penulisan skripsi ini dapat dijadikan suatu landasan teori dimana kebenaran dari penelitian ini sudah diuji dan sumber data yang diperoleh dalam penelitian tersebut merupakan jawaban langsung dari responden yang mengisi kuisioner yang dibagikan oleh peneliti.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan pada sebuah penelitian atau skripsi sangatlah diperlukan oleh pembaca sehingga pembaca akan dapat mengetahui dengan jelas bagaimana cara penyusunan atau tata susunan dari penulisan skripsi yang sudah ditulis oleh penulis atau peneliti. Adapun sistematika penulisan skripsi ini yang mempunyai topik "Pengaruh harga, lokasi dan atribut fisik terhadap keputusan konsumen memilih Warnet Matrix Café" adalah sebagai berikut :

Bab 1 : Pendahuluan

Dalam bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah yang timbul dari dalam diri manusia atau konsumen yang harus memberikan pilihannya atas warnet mana yang dianggap layak untuk dikunjungi sehingga menarik untuk dijadikan obyek penelitian bagi penulis, perumusan masalah dalam penelitian ini, tujuan penelitian ini, manfaat penelitian ini baik bagi

pembaca, penulis, dan universitas atau akademis. Batasan-batasan disajikan dengan jelas sehingga akan dapat memberikan arah bagi penulis tentang obyek penelitiannya tersebut dengan tujuan supaya obyek penelitian yang sudah ditetapkan semula tidak menyimpang dari topik penulisan skripsi ini.

Bab 2 : Tinjauan Pustaka

Pada bab ini memberikan penjelasan-penjelasan tentang teori-teori apa saja yang digunakan untuk mendukung penelitian tersebut sehingga akan dapat memperkuat pembahasan permasalahan yang diteliti dan suatu hipotesa atau dugaan awal yang sifatnya sementara untuk memecahkan permasalahan dari penelitian tersebut dan juga akan membahas tentang model analisis apa yang dapat digunakan untuk memperkuat jawaban atas penyelesaian atau pembahasan atas permasalahan yang ada pada penelitian tersebut.

Bab 3 : Metode Penelitian

Pada bab ini, memberikan penjelasan tentang apa saja yang harus diketahui oleh pembaca yang mana penjelasan itu meliputi tentang desain penelitian, definisi operasional tentang topik, jenis data yang digunakan dalam menyelesaikan permasalahan dalam penelitian tersebut dan sumber dari data-data tersebut yang diperoleh penulis, alat dan metode apa yang digunakan oleh penulis dalam proses pengumpulan data-data yang diperlukan untuk mendukung kebenaran hipotesis dari penulisan skripsi ini, dapat pula berupa prosedur dari pengukuran data-data yang akan

digunakan sebagai landasan kuat bagi penyelesaian permasalahan dalam penelitian tersebut, mungkin juga dapat meliputi apa yang ditentukan oleh penulis sebagai populasi, sampel dan juga bagaimana cara atau teknik pengambilan sampel serta juga membahas tentang bagaimana cara menganalisis dan mengolah data yang diperoleh atau dengan kata lain bahwa pada bab ini, dijelaskan tentang tahap-tahap penelitian yang dimulai dari penjelasan tentang data yang akan dibutuhkan untuk menjawab dan menyelesaikan permasalahan yang muncul, sampai dengan pengolahan data-data yang dianggap dapat mendukung dan memperkuat atas jawaban yang diperlukan untuk membahas dan menyelesaikan permasalahan.

Bab 4 : Analisis Data

Dalam bab ini, menjelaskan dan memaparkan mengenai gambaran umum tentang obyek penelitian, cara-cara dalam menganalisa atau mengolah data dari sumber-sumber data yang telah diperoleh penulis dengan melakukan metode-metode tertentu yang disertai dengan alat metodenya yang tepat dan juga akan dibahas hasil dari keseluruhan dari penelitian, apakah hasil yang diperoleh sudah sesuai dengan hipotesis atau tidak sesuai dengan hipotesis yang ada.

Bab 5 : Simpulan dan Saran

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan-kesimpulan akhir dari penelitian tersebut dan juga berisikan tentang saran-saran yang akan disampaikan kepada para konsumen pengguna jasa internet dan kiat-kiat yang harus diketahui oleh para pengguna jasa warnet tentang

pertimbangan-pertimbangan yang harus diperhatikan oleh para konsumen sehingga para konsumen pengguna jasa warnet tidak akan merasa rugi bila dibandingkan dengan besarnya pengorbanan yang telah mereka keluarkan untuk dapat menikmati fasilitas-fasilitas yang telah disediakan oleh warnet guna menunjang akses internet

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA