BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pertumbuhan iklim dunia usaha yang maju di Jawa Barat berdampak pada adanya peningkatan kualitas taraf hidup masyarakat, kecerdasan dan kesejahteraan yang akhirnya dapat mewujudkan masyarakat adil dan makmur secara merata. Dalam mewujudkan tujuan pembangunan nasional tersebut tidak hanya tergantung pada pemerintah, kemajuan teknologi juga ikut serta aktif di dalamnya, kemajuan teknologi ini menciptakan munculnya usaha – usaha baru yang diantaranya adalah kehadiran usaha di bidang internet seperti warung internet atau yang biasa disingkat Warnet. Tingginya minat dari masyarakat membuat usaha Warnet ini semakin menjamur. Tidak sedikit Warnet yang gulung tikar karena kalah bersaing dengan Warnet lainnya, salah satu penyebabnya adalah kurangnya komunikasi yang bersifat individu, maka masalah baru pun akan dihadapi oleh Warnet khususnya di dalam bidang pemasaran.

Bidang pemasaran atau bidang marketing yang berkaitan langsung dengan masalah tersebut harus menghadapi masalah – masalah yang timbul, yaitu dalam proses pemakaian jasa pelayanan internet ini terkadang menemui kesulitan dalam pemasarannya. Sedangkan salah satu keuntungan adanya bidang marketing ini adalah dapat menjamin kelancaran proses komunikasi antara produsen dengan konsumen. Oleh karena itu bagian ini memegang peranan penting di dalam penjualan produk atau jasa.

Kegiatan penjualan jasa sangat erat hubungannya dengan tujuan yang ingin di capai Warnet dimana dengan melaksanakan penjualan jasa ini diharapkan dapat mencapai keuntungan yang maksimal, sehingga Warnet tersebut dapat mempertahankan hidup secara berkesinambungan.

Pengusaha di bidang Warnet harus terus – menerus memonitor atau memantau mengenai apa yang dibutuhkan oleh pasarnya serta dapat menyesuaikan bauran pemasaran jasa, seperti : produk, harga, lokasi, promosi, pelayanan, proses, dan lingkungan fisik dengan kebutuhan maupun keinginan, agar tercipta kepuasan konsumen sehingga berujung pada loyalitas konsumen.

Kekuatan bersaing bagi suatu usaha Warnet ini adalah kesanggupannya untuk mengungguli usaha Warnet lainnya dalam memperoleh pangsa pasar. Dalam persepsi konsumen, kekuatan bersaing adalah daya tarik terhadap produk atau jasa yang bisa membuat mereka memilihnya diantara banyak produk atau jasa yang tersedia, dan diantara komponen daya tarik dalam persepsi pelanggan tersebut adalah lingkungan fisik atau *Physical Evidence* dari tempat jasa disampaikan.

Physical Evidence merupakan salah satu unsur bauran pemasaran yang mempunyai arti penting bagi suatu usaha jasa untuk mencapai tujuan perusahaan yaitu kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen yang meningkat kemudian akan mendatangkan keuntungan yang terus – menerus karena konsumen tersebut loyal terhadap produk atau jasa yang kita jual atau tawarkan. Dengan mengelola kinerja *Physical Evidence* dengan baik maka kita bisa menciptakan citra yang baik bagi

perusahaan kita. Sehingga akan muncul citra positif yang akhirnya membuat pelanggan itu loyal terhadap produk jasa yang ditawarkan.

Physical Evidence yang baik dan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen akan meningkatkan pelanggan yang menggunakan jasa pelayanan internet di sebuah Warnet. Dimana jika jasa pelayanan internet di Warnet tersebut sudah dapat diterima oleh pasar sasaran maka bukanlah hal yang tidak mungkin loyalitas konsumen akan tercapai dan pelanggan dengan sendirinya akan melakukan pemakaian ulang jasa pelayanan internet di Warnet tersebut dan menolak jasa pelayanan internet di Warnet lainnya, dan konsumen akan memberikan informasi positif tentang jasa pelayanan internet di Warnet tersebut dan akan mengajak teman atau relasi yang lain untuk menggunakan jasa pelayanan internet di Warnet tersebut.

Hal tersebut akan sangat menguntungkan bagi Warnet itu sendiri dan jasa pelayanan internet di Warnet ini akan diminati oleh calon pelanggan lainnya. Dan akhirnya hal tersebut dapat memberikan dampak kepada pendapatan dan keuntungan yang di dapat oleh Warnet tersebut.

Dalam penelitian di Warnet Reconnect, untuk mencapai tujuan yang diharapkan nya maka pengusaha Warnet “ Reconnect “ harus dapat menjalin hubungan dan berupaya untuk menarik konsumen, adapun salah satu unsur yang penting adalah *Physical Evidence* atau bukti fisik Warnet, dan *Physical Evidence* merupakan salah satu aspek dari bauran pemasaran jasa yang menentukan berhasil tidaknya suatu penjualan jasa. Peranan *Physical Evidence* sangat penting dalam penjualan agar dapat menarik konsumen dan menciptakan citra yang baik dari

Warnet Reconnect tersebut, terutama konsumen yang sangat peka terhadap kenyamanan.

Dengan demikian paparan di atas menjadi alat untuk mengetahui seberapa besar dampak kinerja *Physical Evidence* terhadap loyalitas pelanggan, selain itu pada wawancara awal penulis dengan pemilik Warnet, masalah yang paling banyak dikeluhkan oleh konsumen di jasa pelayanan internet " Reconnect " ini adalah mengenai jaringan dan fasilitas yang tersedia, dimana fasilitas ini termasuk dalam salah satu faktor penting yaitu *Physical Evidence*, yang sangat mempengaruhi dalam penyampaian jasa dari penyedia jasa ke pengguna jasa. Namun menurut pelanggan Warnet, *Physical Evidence* yang ada di Warnet Reconnect ini belum semua nya bekerja secara optimal, seperti jumlah toilet yang ada serta kenyamanan toilet yang ada di Warnet Reconnect itu sendiri, luas dari tempat parkir yang kurang memadai, AC yang tidak berfungsi dengan baik sehingga suhu ruangan menjadi panas dan terutama lambatnya koneksi dari provider yang digunakan Warnet sehingga banyak dikeluhkan oleh pelanggan Warnet Reconnect tersebut. Seharusnya dengan fasilitas yang baik maka Warnet Reconnect akan dapat menarik konsumen lebih banyak untuk mencoba memakai produk jasa yang ditawarkan bukan hanya di waktu adanya perkuliahan saja. Mengingat posisinya yang dekat dengan Universitas Komputer Indonesia.

Sedangkan kurang loyalnya pelanggan menurut pemilik Warnet Reconnect terlihat dari jumlah konsumen di Warnet ini yang mengalami penurunan jumlah konsumen di setiap hari minggu dibandingkan hari – hari perkuliahan.

Berikut jumlah konsumen yang penulis peroleh dari pemilik Warnet setiap harinya selama bulan Februari 2010 :

Table 1.1
Jumlah Konsumen Warnet Reconnect Pada Bulan Februari

Minggu Ke-	Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jumat	Sabtu	Minggu
1	79 orang	116 orang	107 orang	69 orang	69 orang	83 orang	62 orang
2	100 orang	80 orang	102 orang	76 orang	76 orang	68 orang	59 orang
3	119 orang	121 orang	138 orang	107 orang	116 orang	97 orang	72 orang
4	107 orang	121 orang	106 orang	122 orang	59 orang	84 orang	65 orang

Sumber : Data dari Perusahaan

Sedangkan jumlah pelanggan atau konsumen yang menjadi member pada Warnet Reconnect ini pada bulan Februari 2010 hanya sebanyak 4 orang. Sehingga terlihat rendahnya tingkat loyalitas konsumen terhadap warnet Reconnect Dipati Ukur Bandung ini yang disebabkan oleh kondisi *physical Evidence* yang tidak baik. Terlihat dari menurunnya tingkat konsumen di hari – hari libur dan tingkat pelanggan di beberapa bulan terakhir.

Dengan demikian maka penulis berminat untuk melakuakan penelitian yang berjudul :

“ **ANALISIS BUKTI FISIK (*PHYSICAL EVIDENCE*) PADA WARNET RECONNECT DIPATI UKUR SERTA DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN** “.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang penelitian diatas, maka Identifikasi masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah :

1. Mengenai fasilitas Warnet Reconnect yang belum optimal, seperti adanya AC yang tidak berfungsi dengan baik, dan kurangnya sarana parkir yang dibutuhkan pelanggan karena luasnya yang terbatas.
2. Lambatnya koneksi dari provider yang digunakan Warnet Reconnect.
3. Kurang tegas nya peraturan dilarang merokok yang dibuat pihak Warnet, Sehingga kondisi ruangan Warnet yang tidak begitu luas menjadi semakin sesak.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang teridentifikasi diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tanggapan pelanggan terhadap *Physical Evidence* di Warnet " Reconnect " Bandung.
2. Bagaimana loyalitas pelanggan pada Warnet " Reconnect " Bandung.
3. Seberapa besar dampak *Physical Evidence* terhadap loyalitas pelanggan pada Warnet " Reconnect " Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.2.1 Maksud Penelitian

Maksud dilakukannya penelitian ini adalah untuk memperoleh data yang berhubungan dengan kinerja *Physical Evidence* dalam mempengaruhi loyalitas

pelanggan, dalam penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat dalam menempuh ujian sarjana pada Program Studi Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia.

1.2.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tanggapan pelanggan terhadap *Physical Evidence* pada Warnet “ Reconnect “.
2. Untuk mengetahui loyalitas pelanggan pada Warnet “ Reconnect “.
3. Untuk mengukur besar dampak *Physical Evidence* terhadap loyalitas pelanggan pada Warnet “ Reconnect “.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

1. Bagi Warnet “ Reconnect “ dapat memberikan informasi tentang pentingnya kinerja *Physical Evidence* pada suatu perusaahaan jasa dalam mempengaruhi loyalitas konsumen.
2. Bagi karyawan / operator memberikan informasi tentang seberapa loyal pelanggan terhadap perusahaan, agar dapat menjadi tolak ukur akan kinerja *Physical Evidence* itu sendiri.

1.4.2 Kegunaan Akademis

1 Pengembangan Ilmu Manajemen

Diharapkan dapat memberikan kontribusi buat ilmu pengetahuan, khususnya tentang kinerja *Physical Evidence* itu sendiri terhadap dampak nya pada loyalitas pelanggan.

2. Peneliti lain

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi yang berguna bagi pembaca dalam melaksanakan penelitian maupun studi lebih lanjut.

3. Peneliti

Untuk memperoleh gambaran nyata mengenai *Physical Evidence* terhadap loyalitas pelanggan pada perusahaan jasa serta menganalisa dampak kedua variabel tersebut. Juga dapat menjadi pembanding antara teori dan pelaksanaannya dan menjadi tambahan ilmu pengetahuan dan pengalaman yang sangat berharga nantinya.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi tempat berlangsungnya penelitian ini adalah di daerah Dipati Ukur 96 E yaitu Warnet Reconnect itu sendiri. Waktu pelaksanaan di mulai pada bulan Maret sampai dengan Juli 2010, dengan kegiatan sebagai berikut :

Table 1.2
Waktu Penelitian

Keterangan	Bulan																			
	Maret				April				Mei				Juni				Juli			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengajuan Proposal																				
Pelaksanaan Penelitian																				
Pengumpulan Data																				
Pengolahan dan Analisis Data																				
Penyusunan Laporan dan Bimbingan																				