

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini Indonesia memasuki suatu era di mana bisnis menjadi ujung tombak dari pembangunan nasional. Hal tersebut bukan saja sebagai tuntutan dari dalam bangsa Indonesia itu sendiri yang memang bertekad untuk mencapai kesejahteraan umum, tetapi juga sebagai konsekuensi logis dari perubahan dunia yang semakin tak terbatas, yakni era globalisasi.

Namun yang lebih penting dari itu, mengantisipasi era globalisasi tersebut dengan cara menguatkan pasar dalam negeri terlebih dahulu agar mampu bersaing di arena internasional, nasional, dan bahkan sampai pada tingkatan bisnis yang sederhana.

Kegiatan bisnis pada tingkatan yang sederhana berarti suatu usaha memproduksi barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan hidup, termasuk di dalamnya kebutuhan akan teknologi informasi. Kebutuhan akan teknologi informasi tersebut sudah tidak bersifat sekunder lagi melainkan sudah merupakan kebutuhan primer. Contoh kebutuhan akan permainan *game*. Di mana setiap manusia membutuhkan waktu untuk menghilangkan rasa kejenuhan selama bekerja dan beraktifitas seharian dengan alat/perangkat teknologi informasi.

Playstation adalah konsol permainan grafis dari era 32-bit. Pertama kali diproduksi oleh Sony sekitar tahun 1990. *Playstation* diluncurkan perdana di

Jepang pada 3 Desember 1994, di Amerika Serikat 9 September 1995 dan Eropa 29 September 1995. Playstation menjadi sangat terkenal sehingga membentuk "Generasi Playstation". Dari sekian banyak game Playstation, beberapa yang terkenal adalah *Tomb Raider*, *Final Fantasy*, *Resident Evil*, *Tekken*, *Winning Eleven*, *Ridge Racer*, *wipEout*, *Gran Turismo*, *Crash Bandicoot*, *Spyro*, dan seri *Metal Gear Solid*. Pada 18 Mei 2004, Sony telah memproduksi 100 juta Playstation dan PS One ke seluruh dunia. Pada Maret 2004, sebanyak 7.300 judul permainan telah tersedia dengan jumlah akumulasi 949 juta.¹

Bisnis hiburan (permainan *game*) ini cukup banyak, sehingga persaingan dalam menarik minat konsumen juga sangat ketat. Menurut A. Sonny Keraf dalam bukunya yang berjudul *Etika Bisnis*, bisnis adalah bentuk persaingan yang mengutamakan kepentingan pribadi. Dalam persaingan itu aturan yang dipergunakan berbeda dari aturan yang ada pada kehidupan sosial pada umumnya, dan orang yang yang mematuhi aturan moral akan berada pada posisi yang tidak menguntungkan di tengah persaingan ketat yang menghalalkan segala cara.²

Dalam hal bisnis (termasuk di dalamnya bisnis rental/sewa menyewa) Al-Quran telah mengatur dalam surah at-Thalaq ayat 6 sebagai berikut:

... فَإِنَّ أَرْضَعْنَ لَكُمْ فَمَاتُوهُنَّ أُجُورَهُنَّ ...^ج

¹Bayu Pradikto, *Contoh Proposal Usaha Rental Playstation*, <http://bp-bayupradikto.blogspot.co.id/2012/11/contoh-proposal-usaha-rental.html> (kamis, 04 Februari, 2016 00:39:00)

² A. Sonny Keraf, *Etika Bisnis*, (Yogyakarta: Pustaka Filsafat Kanisius, 1993), hlm. 59

Artinya : “... kemudian jika mereka menyusukan (anak-anak)mu untukmu Maka berikanlah kepada mereka upahnya...” (Q.S. at-Thalaq/65: 6)

Ayat tersebut di atas menerangkan, bahwa etika dibutuhkan dalam bisnis ketika manusia mulai menyadari bahwa kemajuan di bidang bisnis justru telah menyebabkan manusia semakin tersisih dari nilai-nilai kemanusiaan (humanistik).³ Nilai moral harus diterapkan dalam setiap kegiatan usaha termasuk usaha rental playstation.

Rayhan Rental Playstation merupakan tempat usaha yang menyediakan permainan playstation, di mana Rayhan Rental Playstation memberikan permainan playstation seri ketiga. Dengan alasan karena playstation seri ketiga merupakan playstation seri terbaru yang dikeluarkan oleh perusahaan Sony Playstation. Playstation seri ketiga memberikan permainan yang lebih hidup dan nyata dibandingkan seri-seri sebelumnya oleh karena itu playstation seri ketiga menjadi favorit di semua kalangan masyarakat khususnya anak-anak dan remaja pada saat ini.

Pada dasarnya usaha rental pun sama dengan usaha lainnya yang bertujuan untuk memperoleh keuntungan yang optimal guna mempertahankan eksistensi perusahaan di dalam persaingan. Di dalam konsep pemasaran yang sederhana dinyatakan bahwa suatu organisasi harus memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen agar dapat menguntungkan. Kepuasan pelanggan merupakan strategi jangka panjang yang membutuhkan komitmen, dana,

³ Redi Panuju, *Etika Bisnis (Tinjauan Empiris dan Kiat Mengembangkan Bisnis Sehat)*, (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 1995), hlm. 7

sumber daya manusia, dan agar tetap dapat bertahan perusahaan harus mampu menciptakan pertukaran yang berkesinambungan⁴

Keberhasilan pengusaha untuk menarik dan mempertahankan pelanggan membutuhkan usaha dan kerja keras dari pihak perusahaan, karena dengan berjalannya waktu maka dalam memasarkan produk jasa harus melakukan perbaikan, perubahan, terobosan dan juga mengoptimalkan kegiatannya, serta kreatifitas. Di dalam bisnis kreatifitas dapat berperan penting dalam menentukan suatu proyek, yakni dengan menghadirkan gagasan baru, dikembangkan dan dipergunakan sehari-hari dalam pemecahan masalah.⁵

Namun demikian, meskipun perusahaan telah berusaha bersaing dan memberikan yang terbaik untuk konsumen belum tentu dapat menjamin akan berhasilnya usaha pencapaian tujuan perusahaan, karena tiap konsumen memiliki selera dan keinginan yang berbeda-beda. Maka dari itu setiap perusahaan memiliki strategi pemasaran yang berbeda-beda, tentunya strategi pemasaran yang diterapkan adalah strategi terbaik di setiap perusahaan. Dengan melakukan hal tersebut perusahaan dapat menarik minat, ketertarikan, dan menggugah masyarakat untuk membeli produk barang atau jasa yang dihasilkan perusahaan tersebut.

Setiap rental playstation berusaha memenangkan persaingan dengan berbagai strategi untuk menarik konsumen agar menggunakan produk

⁴ Ali Hasan, *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*, (Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service, 2013), hlm. 108

⁵ Carol Kinsey Goman *Creativity In Business*, (terj. *Kreatifitas dalam Bisnis* Alih Bahasa FL. Widie Kastyanto), (Jakarta: Binarupa Aksara, 1991), hlm. 2

mereka. Strategi dan sistem pemasaran harus dapat digunakan sebaik-baiknya untuk mengatasi persaingan yang ada. Persaingan membuat perusahaan sangat berhati-hati dan jeli dalam menentukan strategi pemasaran yang digunakan. Dalam menyusun strategi pemasaran, faktor persaingan produk merupakan hal yang harus dapat dipelihara dan diperhitungkan.

Promosi merupakan strategi pemasaran yang penting dalam memasarkan barang atau jasa yang dihasilkan perusahaan dan juga sebagai suatu cara memberikan informasi kepada masyarakat tentang barang atau jasa yang dihasilkan sebuah perusahaan. Promosi juga berarti aktivitas yang mengkomunikasikan keunggulan produk dan membujuk sasaran untuk membelinya. Oleh karena itu, perusahaan selalu membangun komunikasi sebaik mungkin kepada konsumennya dan calon konsumennya melalui promosi. Penerapan kegiatan promosi yang dilakukan oleh perusahaan meliputi *advertising* (periklanan), *sales promotion* (promosi penjualan), *personal selling* (penjualan personal), *publicity* (publisitas).

Salah satu faktor lain yang dapat mempengaruhi keputusan pemakaian jasa adalah pelayanan dalam sebuah usaha. Untuk memberikan pelayanan yang baik dibutuhkan kesungguhan yang mengandung unsur kualitas layanan yang dapat diandalkan, kecepatan daya tanggap, kesopanan dan keramahan yang terintegrasi sehingga manfaat yang besar akan diperoleh, terutama kepuasan dan loyalitas pelanggan yang besar. Keberhasilan pemasaran produk sangat ditentukan pula oleh baik tidaknya pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dalam memasarkan produknya. Pelayanan yang

diberikan dalam pemasaran suatu produk mencakup pelayanan sewaktu penawaran produk, pembelian produk dan pelayanan setelah purna jual yang mencakup atas jaminan semua kerusakan produk dalam jangka waktu tertentu.

Pelayanan adalah sarana untuk mengidentifikasi dan memenuhi *superior need*. Dengan kata lain layanan konsumen dapat menjadi pusat keuntungan perusahaan. Pihak perusahaan harus teliti dalam menganalisa tiap-tiap tahapan dalam keputusan pembelian yang akan dilakukan oleh konsumen. Dengan mengetahui tahapan-tahapan yang mempengaruhi konsumen dalam membeli suatu produk atau jasa, maka perusahaan dapat menyusun strategi pemasaran yang tepat agar konsumen membeli produk atau jasa yang ditawarkan. Penerapan strategi pemasaran yang tepat maka konsumen akan tertarik untuk menggunakan jasa yang ditawarkan karena dirasa sesuai dengan kebutuhan konsumen.

Rayhan Rental Playstation 3 merupakan suatu rumah usaha jasa yang menerapkan tingkat promosi dan pelayanan yang bisa dianggap mumpuni, salah satu di antara pelayanan yang diberikan adalah berupa penyediaan layanan wifi gratis. Dalam pelayanan wifi gratis ini bertujuan untuk memberikan kemudahan akses internet bagi para konsumen di Rayhan Rental Playstation 3 yang sedang menunggu atau mengantri untuk bermain playstation 3, agar dapat menghilangkan rasa jenuh dan bosan para konsumen atau bahkan sebagai keperluan tersendiri bagi para konsumen. Di masa ini akses internet merupakan suatu kebutuhan bagi setiap orang khususnya

dikalangan remaja, yang mana kebanyakan konsumen atau pengguna layanan rental playstation 3 ini merupakan anak-anak remaja.

Dengan adanya uraian di atas, penulis merasa tertarik untuk mendalami lebih lanjut tentang tingkat kualitas pelayanan dan promosi terutama pada Rayhan Rental Playstation 3 yang bagi penulis itu merupakan salah satu usaha menerapkan kualitas pelayanan. Dengan demikian maka penulis mengangkat permasalahan ini dalam sebuah tugas akhir kuliah berupa skripsi yang berjudul “Penyediaan Layanan Wifi Dalam Menarik Minat Konsumen Pada Rental Playstation 3 Studi Kasus Pada Rayhan Rental Playstation 3 Banjarmasin.”

B. Rumusan Masalah

Perumusan masalah berdasarkan uraian latar belakang di atas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penyediaan layanan wifi dalam menarik minat konsumen pada Rayhan Rental Playstation 3 Banjarmasin?
2. Apa saja manfaat dan resiko penyediaan layanan wifi dalam menarik minat konsumen pada Rayhan Rental Playstation 3 Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui penyediaan layanan wifi dalam menarik minat konsumen pada Rayhan Rental Playstation 3 Banjarmasin.

2. Untuk mengetahui manfaat dan resiko penyediaan layanan wifi dalam menarik minat konsumen pada Rayhan Rental Playstation 3 Banjarmasin.

D. Kegunaan Penulisan

Selain memiliki berbagai tujuan di atas, penulis juga menyebutkan kegunaan bagi penulis sendiri dan bagi Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

- a. Untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam pendidikan pada program S1 Ekonomi Syariah.
- b. Memberikan pengetahuan dan informasi dari dunia praktis yang sangat berguna untuk disinkronisasikan dengan pengetahuan teoritis yang didapat dibangku perkuliahan.
- c. Sebagai sarana untuk dapat berfikir secara sistematis agar mampu mengidentifikasi, menganalisa, merumuskan masalah, dan mencari alternatif pemecahan suatu masalah.
- d. Menambah pengetahuan dan memperluas wawasan penulis sebagai bekal ketika sudah terjun langsung dalam dunia pekerjaan.

2. Bagi Institut

- a. Memperkenalkan Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin kepada masyarakat luar khususnya program studi S1 Ekonomi Syariah.

- b. Menambah referensi untuk Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin yang berkaitan dengan ekonomi Islam.

E. Signifikansi Penulisan

Hasil penelitian ini sangat diharapkan bisa lebih mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Sebagai bahan informasi ilmiah dan sumbangan pemikiran khususnya di bidang ekonomi Islam.
2. Menambah wawasan dan pengalaman bagi penulis khususnya dan pembaca nanti pada umumnya.
3. Sebagai bahan telaah dan informasi bagi siapa yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut, seputar masalah yang berkaitan.
4. Sebagai bahan bacaan khazanah perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin.

F. Definisi Operasional

Untuk memperjelas maksud dari judul di atas dan mempermudah dalam memahaminya, maka penulis perlu mengemukakan definisi operasional, yakni sebagai berikut:

1. Strategi

Strategi adalah pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan gagasan, perencanaan, dan eksekusi sebuah aktifitas dalam kurun

waktu tertentu.⁶ Dalam hal ini lebih dcondongkan kepada strategi pengambilan keputusan pada tingkat unit bisnis. Di dalam strategi tingkat ini yang ditunjukkan adalah bagaimana cara bersaingnya.⁷

2. Wifi

Wi-Fi (icon'wifi, juga ditulis *Wifi* atau *WiFi*) adalah sebuah teknologi terkenal yang memanfaatkan peralatan elektronik untuk bertukar data secara nirkabel (menggunakan gelombang radio) melalui sebuah jaringan komputer, termasuk koneksi internet berkecepatan tinggi. Wifi Alliance mendefinisikan wifi sebagai "produk jaringan wilayah lokal nirkabel (WLAN) apapun yang didasarkan pada standar *Institute of Electrical and Electronics Engineers* (IEEE) 802.11". Meski begitu, karena kebanyakan WLAN zaman sekarang didasarkan pada standar tersebut, istilah "wifi" dipakai dalam bahasa Inggris umum sebagai sinonim "WLAN".⁸

"Wi-Fi" adalah merek dagang wifi Alliance dan nama merek untuk produk-produk yang memakai keluarga standar IEEE 802.11. Hanya produk-produk wifi yang menyelesaikan uji coba sertifikasi interoperabilitas wifi Alliance yang boleh memakai nama dan merek dagang "wifi *certified*".⁹

⁶ <https://id.wikipedia.org/wiki/Strategi>: (Rabu, 06 Januari, 2016 8:04:33)

⁷ *Ibid.*,

⁸ <https://id.wikipedia.org/wiki/Wi-Fi>:(Senin, 25 Januari, 2016 7:28:46)

⁹ *Ibid.*,

3. Rental

Rental menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Online adalah persewaan atau penyewaan. Penyewaan adalah sebuah persetujuan di mana sebuah pembayaran dilakukan atas penggunaan suatu barang atau properti secara sementara oleh orang lain. Barang yang dapat disewa bermacam-macam, tarif dan lama sewa juga bermacam-macam. Rumah umumnya disewa dalam satuan tahun, mobil dalam satuan hari, permainan komputer seperti PlayStation disewa dalam satuan jam.¹⁰

G. Kajian Pustaka

Dari hasil penelusuran yang penulis lakukan, maka penulis tidak menemukan penelitian yang serupa dengan apa yang penulis teliti. Namun demikian ada penelitian yang penulis temukan yang mengangkat permasalahan yang berkaitan, yakni penelitian yang dilakukan oleh:

1. Mutisya Elma (0801158999) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Penyewaan Lapangan Futsal Terhadap Kepuasan Konsumen pada Upik Putsal Banjarmasin”, skripsi ini merupakan penelitian lapangan dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif dan lebih menekankan pada kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan jasa penyewaan, sedangkan penelitian yang penulis lakukan ini lebih menekankan pada daya tarik minat konsumen dengan kualitas pelayanan jasa rental playstation 3 sehingga keduanya memiliki objek penelitian yang berbeda.

¹⁰ <https://id.wikipedia.org/wiki/Penyewaan>:(Kamis, 07 Januari, 2016 4:14:42)

2. Winda Permata Dewi/060502057/2010 (Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara Medan) dengan judul “Pengaruh Karakteristik Individu dan Strategi Pemasaran Terhadap Keputusan Konsumen Pada Rental Playstation Arya Medan”, skripsi ini merupakan penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif dan lebih menekankan pada bauran pemasaran dalam menentukan keputusan konsumen, sedangkan penelitian yang penulis lakukan ini lebih terfokus pada kualitas pelayanan sebagai daya tarik minat konsumen dan bukan pada kualitas antar strategi pemasarannya.

H. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, definisi operasional dan lingkup pembahasan, signifikansi penelitian, tinjauan pustaka, dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Teoritis, berisi tentang pengertian strategi bisnis dan kualitas pelayanan, bentuk-bentuk strategi pemasaran, manfaat dan resiko penyediaan layanan wifi dalam menarik minat konsumen..

BAB III Metode Penelitian, meliputi jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengelolaan data dan analisis data, dan prosedur penelitian.

BAB IV Laporan Hasil Penelitian, berisi tentang gambaran umum lokasi penelitian, penyajian data, dan analisis data.

BAB V Penutup, meliputi simpulan dari hasil penelitian yang didapatkan dan saran-saran.