

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Rayhan Rental Playstation 3 adalah usaha rental atau jasa penyewaan alat permainan playstation 3 yang dimiliki oleh Saddam Husein yang saat ini telah berusia 23 tahun. Tempat usaha Rayhan Rental Playstation 3 ruang usaha rental ini berada di dalam rumahnya sendiri dengan menggunakan satu ruangan khusus di bagian samping kiri rumah bapak H. Abdussamad selaku ayah dari Saddam Husein. Usaha Rayhan Rental Playstation 3 telah berdiri dan dimulai sejak akhir tahun 2014 tepatnya pada bulan November.

Rayhan Rental Playstation 3 berlokasi di di Jalan Gatot Subroto IV No. 99 RT. 22 Kelurahan Kebun Bunga Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin Kalimantan Selatan. Rumah yang dijadikan tempat usaha Rayhan Rental Playstation 3 tepat berada di samping jalan Gatot Subroto IV lokasi usaha ini berada tidak jauh dari lingkungan kampus UIN Antasari Banjarmasin, yakni tepat berada di sebelah kanan kampus. Jalan Kemiri merupakan akses yang digunakan warga sekitar baik akses rumah, kos-kosan, maupun perkantoran. Selain itu, jalan depan lokasi usaha Rayhan Rental Playstation 3 juga merupakan akses keluar-masuk sebagian mahasiswa maupun dosen dan karyawan yang berada di Kampus UIN Antasari Banjarmasin yang melewati pintu masuk Kampus sebelah kanan, tepatnya berada di lingkungan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam yang hanya dibuka

pada pagi hingga sore hari pada hari senin hingga jumat, serta buka dari pagi hingga siang hari pada hari sabtu.

Adanya aktivitas keluar-masuk kampun UIN Antasari Banjarmasin ini berpengaruh besar bagi usaha yang dijalankan Saddam Husein ini, hal ini dikarenakan lokasi usaha yang berada di jalur ramai sehingga mudah diakses bagi banyak kalangan terutama dari kalangan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin.

B. Penyajian Data

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Untuk memperoleh hasil penelitian yang diinginkan, penulis melakukan wawancara secara mendalam yang dilakukan terhadap Saddam Husein yang merupakan pemilik usaha Rayhan Rental Playstation 3. Selain itu, penulis juga melakukan wawancara terhadap enam orang pengunjung yang merupakan pelanggan atau konsumen dari usaha Rayhan Rental Playstation 3 ini.

1. Pemberian layanan wifi gratis Dalam Menarik Minat Konsumen Pada Rayhan Rental Playstation 3

Adapun hasil wawancara yang dilakukan mengenai pemberian layanan wifi yakni sebagai berikut:

a. Saddam Husein

Informan pertama ini merupakan pemilik usaha Rayhan Rental Playstation 3 yang berusia 23 tahun. Informan ini mengatakan bahwa strategi

dan upaya-upaya yang dilakukan untuk menarik minat konsumen salah satunya ialah dengan melakukan promosi melalui sosial media. Hal ini dilakukan sebagai upaya memperkenalkan berbagai produk yang terdapat dalam Rayhan Rental Playstation 3. Selain itu juga disediakan berbagai fasilitas penunjang kebutuhan seperti toilet, serta wifi gratis.

Mengenai layanan wifi gratis, informan mengatakan bahwa layanan wifi gratis sebenarnya ada sejak bulan keempat ketika usaha dimulai, wifi ada sebagai fasilitas dalam usaha Rayhan Rental Playstation 3, selain itu juga dibutuhkan untuk online ps atau online gaming, sehingga layanan wifi bukan hanya sebagai produk penunjang untuk memanjakan konsumen dalam usaha ini, melainkan juga sebagai fasilitas primer, artinya fasilitas yang digunakan dalam playstation online pada Rayhan Rental Playstation 3.

Informan mengatakan bahwa jumlah rata-rata pengunjung perhari sebelum adanya layanan wifi gratis menurut informan rata-rata perhari hanya 15 orang, sedangkan jumlah rata-rata pengunjung perhari sesudah adanya layanan wifi gratis mencapai 40 orang pada hari biasa, dan 25 orang pada hari libur. Informan juga menambahkan bahwa usaha Rayhan Rental Playstation 3 ini berbeda dengan usaha lain, dalam usaha ini ketika hari kerja pengunjung semakin ramai hal ini dikarenakan kawasan lokasi usaha yang berada di sekitar kampus dan lingkungan perkantoran sehingga banyak pekerja yang berkunjung justru di hari kerja.

b. Solehuddin

Informan ini adalah mahasiswa UIN Antasari yang berusia 22 tahun yang menjadi pelanggan di Rayhan Rental Playstation 3. Ia mengatakan bahwa ia sudah menjadi konsumen atau pelanggan di Rayhan Rental Playstation 3 sejak pertama buka yakni di awal tahun 2015 atau dua tahun yang lalu. Informan mengatakan alasannya memilih menggunakan Rayhan Rental Playstation 3 adalah karena lokasinya yang dekat dengan kampus dan juga karena ada wifi gratisnya.

Informan ini juga menggunakan layanan wifi gratis yang disediakan di Rayhan Rental Playstation 3. Dia berpendapat bahwa adanya layanan wifi gratis sangat menarik minatnya, informan juga menambahkan bahwa dengan adanya layanan wifi tersebut, itu merupakan bagian yang memberikan kenyamanan bagi konsumen. Menurutnya, layanan wifi membuat dirinya lebih berminat untuk datang dan bermain di Rayhan Rental Playstation 3 karena selain bisa bermain game di sana, ia juga bisa sambil *browsing* secara gratis. Adapun alasan lainnya, menurut informan ini adalah karena lokasinya yang strategis bagi dia, dan pelayanannya yang memuaskan.

c. Saifuddin Ma'mun

Informan ini merupakan pekerja yang berusia 23 tahun dan telah menjadi konsumen di Rayhan Rental Playstation 3 sejak 1,5 tahun yang lalu. Informan ini mengatakan bahwa ia memilih menggunakan Rayhan Rental Playstation 3 karena selain tempatnya strategis (mudah ia jangkau), layanannya juga bagus.

Informan juga menggunakan layanan wifi gratis yang tersedia, menurutnya layanan wifi gratis memudahkan dirinya dalam bermain, selain itu menurutnya dengan adanya layanan wifi gratis ia mendapatkan keuntungan lebih karena selain hanya bermain playstation ia juga bisa browsing maupun *download-download* secara gratis. Informan ini mengatakan bahwa adanya layanan wifi gratis ini membuatnya lebih tertarik untuk bermain di Rayhan Rental Playstation 3, selain itu yang membuatnya juga tertarik adalah harganya yang relatif murah karena hanya sebesar Rp 5000 per-jam, sedangkan para rental playstation lainnya bertarif Rp 6000 per-jam.

d. Ahmad Zein

Informan ini adalah konsumen di Rayhan Rental Playstation 3 yang berusia 17 tahun, dan telah menjadi konsumen sejak 7 bulan yang lalu. Alasannya memilih Rayhan Rental Playstation 3 adalah karena tempatnya nyaman, harganya murah, lokasinya tak jauh dari kos-kosan, dan gamenya update.

Informan ini juga menggunakan layanan wifi gratis. Menurutnya layanan wifi gratis ini sangat bagus, karena dapat menjadi sarana untuk *browsing* untuk dia *download* film hingga mengerjakan tugas. Informan ini juga merasa mendapatkan keuntungan lebih jika bermain di Rayhan Rental Playstation 3 karena selain bermain playstation, dia juga dapat internet gratis sehingga menghemat kebutuhan internet di gadgetnya. Dia menambahkan bahwa dirinya lebih berminat ke Rayhan Rental Playstation 3 karena adanya

layanan wifi gratis, bahkan ia bisa bermain di sana hingga malam hari. Adapun alasan lainnya yang membuatnya berminat bermain di Rayhan Rental Playstation 3 adalah karena harganya yang relatif murah, tempatnya yang luas, sehingga tidak sesak ketika bermain, serta adanya sistem bonus dalam waktu bermain dengan memberikan waktu main gratis jika sudah bermain beberapa jam.

e. Mohammad Husaini

Informan ini adalah mahasiswa UIN Antasari yang juga merupakan konsumen yang berusia 24 tahun dan telah menjadi pelanggan di Rayhan Rental Playstation 3 sejak 2 tahun lalu. Alasannya memilih menggunakan Rayhan Rental Playstation 3 adalah karena ruangnya luas, serta dekat dari kampus.

Informan ini juga menggunakan layanan wifi gratis yang disediakan di Rayhan Rental Playstation 3. Menurutnya adanya layanan wifi gratis ini sangatlah bagus karena selain bermain playstation di sana, ia juga bisa *browsing*, *download* film dan lainnya. Informan mengaku bahwa ia merasa mendapat keuntungan lebih dengan adanya layanan wifi gratis tersebut. Adanya layanan wifi gratis ini membuatnya berminat untuk karena menurutnya jarang ada rental playstation yang memberikan layanan wifi gratis. Selain itu, alasan lainnya yang membuatnya lebih berminat adalah karena tempatnya nyaman, banyak tersedia alat playstation, game yang tersedia juga update, ada tersedia toilet hingga tempat sholat.

f. Ahmad Hafiz

Informan ini adalah konsumen yang berusia 22 tahun dan telah menjadi konsumen di Rayhan Rental Playstation 3 sejak kurang-lebih satu tahun yang lalu. Adapun alasan yang membuatnya memilih bermain di Rayhan Rental Playstation 3 adalah karena tempatnya nyaman, harganya yang murah, serta ada layanan wifi gratis.

Informan ini juga menggunakan fasilitas atau layanan wifi yang disediakan. Menurutnya, layanan wifi gratis sangat bagus dalam menarik minat konsumen untuk bermain di sana. Dia juga menambahkan bahwa dengan adanya layanan wifi gratis ia merasa mendapat keuntungan lebih jika bermain di sana. Tetapi, informan ini mengatakan bahwa adanya layanan wifi di Rayhan Rental Playstation 3 belum tentu membuatnya lebih berminat bermain di Rayhan Rental Playstation 3, hal ini karena pada rental playstation lainnya layanan wifi juga ada. Sebenarnya ada alasan lainnya yang membuatnya lebih berminat bermain di Rayhan Rental Playstation 3 yakni karena harganya yang murah, ada bonus bermain gratis setelah bermain beberapa jam di sana.

g. Ahmad Azizi

Informan ini adalah konsumen Rayhan Rental Playstation 3 yang berusia 24 tahun. Ia telah menjadi konsumen di Rayhan Rental Playstation 3 sejak 2016 lalu. Alasannya memilih bermain di sana adalah karena lokasinya yang tidak jauh dari kawasan kos-kosan, kualitas alat playstationnya juga bagus.

Informan ini mengatakan bahwa ia tidak menggunakan layanan wifi gratis yang disediakan karena ia tidak tahu jika ada disediakan layanan tersebut. Tetapi, menurutnya adanya layanan tersebut merupakan hal yang bagus karena dapat digunakan bagi konsumen yang sedang menunggu antrian bermain.

Adanya layanan wifi gratis menurutnya juga merupakan keuntungan tersendiri bagi pengguna jasa di Rayhan Rental Playstation 3. Informan ini juga mengatakan bahwa layanan tersebut tidak membuatnya lebih berminat bermain di sana, karena menurutnya yang terpenting adalah ruangan dan alat yang bagus, pelayanan yang baik serta harga yang murah.

Untuk melihat lebih jelas bagaimana respon konsumen terhadap layanan wifi gratis, berikut adalah matrix hasil wawancara yang dilakukan.

NO	Informan	Pengguna fasilitas wifi gratis	wifi membuat lebih berminat	Alasan ketertarikan mengunjungi Rayhan Playstation 3
1	Solehuddin	Menggunakan	Iya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokasi yang mudah dijangkau 2. Pelayanan yang baik 3. Adanya layanan wifi
2	Saifuddin Ma'mun	Menggunakan	Iya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat yang mudah dijangkau 2. Harga murah 3. Pelayanan yang bagus
3	Ahmad Zein	Menggunakan	Iya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat yang nyaman 2. Lokasi yang mudah dijangkau 3. Harga murah 4. Bonus waktu bermain

4	Mohammad Husaini	Menggunakan	Iya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat nyaman 2. Lokasi yang mudah dijangkau 3. Alat playstation tersedia cukup banyak 4. Adanya toilet dan tempat sholat
5	Abdul Hafiz	Menggunakan	Iya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat nyaman 2. Harga murah 3. Adanya wifi gratis 4. Adanya bonus waktu bermain
6	Ahmad Azizi	Tidak menggunakan	tidak	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruangan yang bagus 2. Alat yang bagus 3. Pelayanan yang baik 4. Harga yang terjangkau

2. Manfaat dan Risiko dalam Layanan Wifi Gratis Dalam Menarik Minat Konsumen Pada Rayhan playstation 3

Untuk mendapatkan data mengenai keberhasilan layanan wifi penulis mula-mula menanyakan tentang modal awal yang dikeluarkan untuk memulai usaha. Informan mengatakan bahwa modal awal usaha Rayhan Rental Playstation 3 adalah Rp 30 juta dan hingga saat ini total modal yang dikeluarkan sudah mencapai Rp 95 juta. Sekarang, total aset yang dimiliki usaha Rayhan Rental Playstation 3 kurang lebih Rp 130.000.000 karena adanya penambahan sparepart dan lain-lain.

Penulis juga menanyakan mengenai pendapatan bersih perbulan sebelum adanya layanan wifi gratis. Informan mengungkapkan bahwa rata-rata penghasilan mencapai Rp 150.000 per-hari, sedangkan pendapatan sesudah

adanya layanan wifi gratis rata-rata berkisar antara Rp 400.000-500.000 perhari.

Selanjutnya, penulis menanyakan mengenai besaran biaya perbulan rata-rata yang dikeluarkan untuk membayar layanan wifi serta pengeluaran lainnya. Informan mengatakan bahwa untuk biaya layanan wifi ia harus mengeluarkan sejumlah Rp 300.000 ditambah dengan paketan totalnya menjadi Rp 500.000. informan juga menambahkan informasi mengenai pengeluaran lainnya yaitu untuk pembayaran listrik yang mencapai Rp 3.500.000 perbulan, sehingga keseluruhan kebutuhan atau pengeluaran rutin yang harus dikeluarkan perbulan kurang-lebih sebesar Rp 4.000.000.

Menurut informan ini, usahanya kini telah menjadi lebih besar dari sejak awal hanya mempunyai tiga alat game, kini menjadi sembilan buah, selain itu omzet juga naik drastis. Informan menambahkan bahwa laba yang diraup dalam usaha Rayhan Rental Playstation 3 naik hingga lebih dari 2 kali lipat setelah ada layanan wifi gratis. Tetapi, selain pendapatan yang mengalami peningkatan, pengeluaran pun juga mengalami peningkatan.

Mengenai keuntungan dan manfaat adanya penambahan layanan wifi gratis, informan mengatakan bahwa keuntungan adanya layanan wifi gratis adalah: (1) meningkatkan daya tarik konsumen, (2) adanya sistem tunggu dalam Rayhan Playstation 3 ketika sedang banyak konsumen dan alat yang tersedia tidak mencukupi, maka dengan adanya layanan wifi pengunjung menjadi tidak bosan menunggu karena dapat browsing dengan menggunakan wifi yang kami sediakan, (3) wifi juga ditentukan untuk fasilitas bermain game

yakni *online gaming*. Adapun manfaatnya adalah kuota internet yang dimiliki konsumen menjadi sedikit lebih hemat, sehingga kita mudah untuk *searching* karena koneksi wifi lebih baik dari *gadget*.

Adapun risiko dari adanya layanan wifi gratis menurut informan adalah;

- a. adanya pengguna ilegal yang tentunya merugikan usaha Rayhan Rental Playstation 3,
- b. adanya konsumen yang menggunakan fasilitas wifi secara over sehingga berdampak pada lambatnya koneksi game dan pembayaran atau pengeluaran bertambah karena konsumen bisa saja bermain game selama satu jam tetapi konsumen-konsumen tersebut bisa menggunakan wifi hingga tiga jam,
- c. membludaknya pengunjung, sehingga tempat usaha menjadi gerah, selain itu, risiko lainnya adalah sering terjadinya gangguan dalam layanan wifi dari Telkom karena koneksi yang naik turun hal ini juga membuat layanan *online gaming* terganggu. Informan juga menambahkan bahwa pernah dicoba satu bulan didrop (ditutup) layanan wifi untuk melihat respon konsumen, ternyata konsumen benar-benar menurun ketika tidak ada layanan wifi gratis.

C. Analisis Data

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap pemilik usaha dan 6 orang konsumen Rayhan Playstation 3 maka perlu dilakukan analisis terhadap temuan-temuan tersebut.

1. Penyediaan Layanan Wifi Dalam Menarik Minat Konsumen Pada Rayhan Rental Playstation 3.

Rayhan Playstation melakukan beberapa cara atau strategi untuk mengembangkan dan mempertahankan bisnisnya, diantaranya dengan cara berikut:

- a. Menjaga kualitas pelayanan dalam segi bentuk fasilitas atau alat game yang baik, kenyamanan ruangan dan adanya fasilitas penunjang berupa penjualan minuman dan makanan ringan, serta fasilitas toilet.
- b. Menggunakan mesin game yang original dengan kualitas baik.
- c. Diadakan fasilitas wifi bagi pengunjung Rayhan Rental Playstation 3
- d. Pemberian beberapa paket harga khusus yang tetap tidak menghancurkan harga pasaran dengan memberikan waktu bermain gratis selama satu jam jika bermain 5 jam.
- e. Mengadakan event perlombaan game bola dengan membuat kompetisi berhadiah untuk memupuk loyalitas pelanggan dan menarik konsumen baru.
- f. Melakukan promosi di media-media sosial.

Banyaknya strategi yang dilakukan Rayhan Rental Playstation 3 di atas adalah bentuk dari caranya untuk dapat bersaing dengan usaha-usaha serupa, maupun bentuk usahanya untuk bersaing dan berpacu dengan perkembangan kebutuhan pasar. Strategi bersaing meliputi penentuan

posisi usaha untuk memaksimalkan nilai kemampuan yang membedakannya dari pesaing.¹

Keputusan Rayhan Rental Playstation 3 untuk menambahkan layanan wifi gratis ketika usahanya baru berjalan empat bulan merupakan sebuah strategi dalam sebuah usaha atau bisnis. Strategi yang dilakukan adalah dengan melakukan penyesuaian untuk mengadakan reaksi terhadap situasi lingkungan tertentu.² Seorang pengusaha memang diharuskan untuk mampu menentukan siklus hidup produknya. Dilihat dari tahapan-tahapan siklus hidup produk. Apakah berada pada siklus *launching* (baru diluncurkan/masuk pasar, dalam tahap pengembangan, tahap kedewasaan atau bahkan dalam siklus atau tahap penurunan).³ Sehingga dengan begitu pengusaha dapat menentukan strategi untuk mempertahankan usahanya. Apa yang dilakukan Rayhan Rental Playstation 3 dengan memberikan layanan wifi gratis sejak awal berkembangnya usaha tersebut merupakan langkah tepat yang diterapkan bagi lingkungan mahasiswa ataupun anak muda yang saat ini tidak lepas dari kebutuhan akan internet.

Dengan letak lokasi usaha yang berada dilingkungan anak muda usaha ini pun melakukan inovasi-inovasi untuk menarik minat lebih banyak konsumen yang salah satunya adalah dengan menyediakan layanan wifi gratis yang merupakan salah satu strategi yang telah disebutkan di

¹ Michlmael E. Porter diterjemahkan oleh Agus Maulana, *Strategi Bersaing Teknik Menganalisis Industri Dan Pesaing*, (Jakarta: Erlangga, 2000), hlm. 43

² Anton Athoillah, *Dasar-Dasar Manajemen*, Bandung: Pustaka Setia, 2010), hlm.5

³ Leonardus Saiman, *Kewirausahaan*, (Jakarta: Salemba empat, 2014), hlm.138

atas. Hal ini sebagaimana hasil wawancara yang memperlihatkan bahwa pemilik usaha sadar betul akan potensi konsumen yang dimilikinya, ia pun menjadikan yang menjadi target konsumen dari usaha Rayhan Rental Playstation 3 adalah kalangan mahasiswa yang menjadi target utama, selain itu juga para pekerja kantor di sekitar tempat usaha, hingga anak-anak atau pelajar sekolah-sekolah. Selain lokasi yang mendukung dengan target konsumen tersebut menunjukkan bahwa memang usaha ini menyasar kalangan anak muda, dan disinilah timbul potensi konsumen yang besar.

Dari matrix yang terdapat pada penyajian data di atas, terlihat bahwa strategi pemberian layanan wifi gratis yang diterapkan Rayhan Rental Playstation 3 ternyata berhasil menarik minat konsumen. Hal ini terlihat dari enam orang konsumen yang diwawancarai terdapat lima konsumen yang menggunakan layanan wifi gratis dan lima konsumen tersebut menyatakan bahwa layanan wifi gratis membuatnya lebih berminat bermain playstation di Rayhan Rental Playstation 3.

Adapun dari alasan ketertarikan konsumen terhadap Rayhan Rental Playstation adalah;

1. tempat yang nyaman,
2. lokasi mudah dijangkau,
3. harga murah,
4. adanya layanan wifi gratis,
5. pelayanan baik,

6. alat dan fasilitas lengkap; dan
7. bonus waktu bermain.

Berbagai strategi yang diterapkan Rayhan Rental Playstation 3 dalam menarik minat konsumen tidak luput dari yang namanya strategi promosi. Promosi merupakan komponen yang dipakai untuk memberitahukan dan mempengaruhi pasar bagi produk perusahaan, sehingga pasar dapat mengetahui tentang produk yang diproduksi oleh perusahaan tersebut. Layanan wifi gratis merupakan bagian dari promosi produk.

Bervariasinya alasan ketertarikan konsumen pada Rayhan Rental Playstation 3 menunjukkan bahwa pemilik usaha memiliki keterampilan dalam berwirausaha yang cukup baik. Keterampilan kewirausahaan mencakup:

1. *Inner control/disciplined*, memiliki pengawasan pribadi.
2. *Risk taker*, seseorang yang berani mengambil risiko.
3. *Inovate*, seorang yang inovatif dan mampu melakukan pengembangan atau pembaharuan.
4. *Change oriented*, berorientasi pada perubahan.
5. *Persistent*, gigih.
6. *Visionary leader*, kepemimpinan pemimpi besar.
7. *Ability to manage change*, memiliki kemampuan mengelola perubahan.⁴

⁴ *Ibid*, hlm.19

Dari berbagai variabel keterampilan berwirausaha di atas, tampak bahwa pemilik usaha Rayhan Playstation 3 termasuk berani mengambil risiko dengan menerapkan strategi pemberian layanan wifi gratis, melakukan inovasi dengan menambahkan fasilitas wifi tersebut, serta melakukan pengembangan usaha dan berorientasi pada perubahan.

Dalam menjalankan usaha, langkah pengenalan konsumen perlu dilakukan untuk menunjang kesuksesan usaha dan untuk menjamin tingkat kepuasan konsumen sehingga dapat meningkatkan loyalitas pada produk. Hal ini sebagaimana pendapat Azevedo dan Pomeranz yang mengatakan

*“there are loyalty programs that work on customer retention by focusing exclusively on identifying those individuals who are most likely to abandon the brand. In such cases, the marketers first try to understand what is driving customers to leave and then develop specific strategies to reserve this trend and communicate them clearly to this group.”*⁵

Dengan mengenali keinginan konsumen, usaha dapat menjadikan pelanggannya mendapat apa yang ia inginkan atau butuhkan sehingga pada akhirnya mendatangkan banyak konsumen hingga bertambahnya laba yang didapatkan.

Ada yang menarik dari temuan di atas yang menunjukkan alasan keterterikan konsumen pada Rayhan Playstation salah satunya ialah adanya fasilitas ruangan untuk sholat. Adanya fasilitas tersebut merupakan hal yang sangat baik mengingat pangsa pasar dari Rayhan Rental Playstation 3 adalah mahasiswa perguruan tinggi Islam, sehingga sholat merupakan kewajiban primer bagi mahasiswa maupun pengunjung lainnya

⁵ Abeate de Azevedo dan Ricardo Pomerans, *Customers Obsession*, (USA: MC Graw Hill, 2008), hlm.27

yang beragama Islam. Kewajiban ibadah dalam Islam tidaklah dapat ditinggalkan meski karena kesibukan bekerja ataupun bermain. Hal ini senada dengan ungkapan Imam Al-Ghazali yang mengatakan

*“janganlah engkau disibukkan oleh perdagangan, sehingga mencari keuntungan di dunia serta menghilangkan modal di akhirat sehingga mengalami kerugian yang jelas.”*⁶

Hasil wawancara juga menunjukkan dengan jelas adanya peningkatan jumlah pengunjung perhari sebelum adanya layanan wifi gratis rata-rata hanya 15 orang, sesudah adanya layanan wifi gratis mencapai 40 orang pada hari biasa, dan 25 orang pada hari libur. Itu artinya peningkatan jumlah pengunjung perhari mengalami peningkatan lebih dari 80%-120%. Temuan tersebut juga diperkuat dari adanya percobaan yang dilakukan pemilik usaha untuk menghentikan sementara layanan wifi gratis selama satu bulan, dan hasilnya menunjukkan penurunan jumlah pengunjung yang cukup besar.

Beberapa variabel di atas menunjukkan bahwa adanya layanan wifi gratis pada Rayhan Rental Playstation 3 dapat menarik minat konsumen serta meningkatkan jumlah pengunjung dan meningkatkan penghasilan dalam usaha Rayhan Rental Playstation 3. Sehingga, layanan wifi gratis merupakan nilai spesial dalam usaha Rayhan Rental Playstation 3 ini.

Strategi layanan wifi gratis dalam menarik minat konsumen merupakan bentuk nilai kreativitas dalam usaha. Anjan V. Thakor dalam bukunya mengatakan

⁶ Imam Ghazali, diterjemahkan oleh Labib MZ, *Ringkasan Ihya' Ulumuddin*, (Surabaya: Bintang Usaha Jaya, 2007), cet.2 hlm.139

*“At a personal level, value creation- having a positive impact on something that matters to us- is one of the most basic human goals. Creating value is how we achieve self-fulfillment and realize our unique potential”.*⁷

Nilai tambah dalam sebuah usaha perlu dibuat sehingga menjadikan usaha memiliki keunggulan dari para pesaing. Beberapa langkah yang dilakukan Rayhan Rental Playstation 3 salah satunya pemberian layanan wifi gratis terbukti mampu menjadikannya memiliki nilai khusus bagi para pelanggannya.

2. Manfaat Dan Resiko Penyediaan Layanan Wifi Pada Rayhan Rental Playstation 3.

Hasil penelitian yang dilakukan penulis menunjukkan bahwa ada beberapa manfaat serta risiko yang timbul dari adanya layanan wifi gratis pada Rayhan Rental Playstation 3. Adapun manfaat yang terdapat pada penerapan strategi pemberian layanan wifi gratis pada Rayhan Rental Playstation 3 yakni sebagai berikut:

1. Peningkatan penghasilan dari semula rata-rata Rp 150.000 perhari sebelum adanya layanan wifi gratis, kini menjadi Rp 400.000-500.000 perhari sesudah adanya layanan wifi gratis. Laba yang diraup dalam usaha Rayhan Rental Playstation 3 naik setelah ada layanan wifi gratis.
2. Peningkatan jumlah pengunjung yang cukup besar yakni mencapai 80%-120% dari sebelum adanya layanan wifi gratis yang semula rata-rata 15 orang menjadi 25-40 orang sesudah adanya layanan wifi gratis.

⁷ Anjan V. Thakor, *Becoming A Better Value Creator*, (San Francisco, Jossey Bass, 2000), hlm. 2

3. Fasilitas wifi juga menunjang kebutuhan *online gaming* sehingga fasilitas wifi juga bagian dari operasional usaha secara langsung.
4. Fasilitas wifi gratis dapat memberikan kenyamanan bagi konsumen yang sedang menunggu antrian bermain.

Dalam sebuah usaha terutamanya usaha berbentuk jasa pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau mereka tidak puas akan meninggalkan usaha dan menjadi pelanggan pesaing. Hal ini akan dapat menyebabkan penurunan penjualan dan berakibat pada menurunnya laba bahkan terjadinya kerugian.⁸ Dari adanya empat manfaat dari adanya layanan wifi gratis di atas, maka layanan wifi dapat disebut sebagai strategi dalam menarik pelanggan.

Apa yang diterapkan dalam usaha Rayhan Rental Playstation 3 termasuk dalam berbagai bentuk strategi menarik pelanggan, antara lain:

1. Membuat inovasi produk, hal ini terlihat dari adanya inovasi pemberian layanan wifi gratis sejak empat bulan ketika usaha berjalan.
2. Harga yang terjangkau. Hal ini terlihat dari berbagai pernyataan konsumen yang mengatakan bahwa keunggulan yang dimiliki Rayhan Rental Playstation 3 adalah harga yang murah dengan selisih mencapai Rp 1000 per-jam dengan usaha rental playstation lainnya di seputar Jl. Gatot Subroto.

⁸ Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), cet.3 hlm. 2

3. Pemberian potongan dengan pembelian minimum tertentu, cara ini juga diterapkan pemilik usaha dengan memberikan bonus satu jam setelah bermain 5 jam.
4. Pemberian pelayanan sesuai keinginan pelanggan. Hal ini terlihat dari beragam pendapat konsumen yang menyatakan bahwa Rayhan Rental Playstation 3 memiliki pelayanan yang baik, serta ruangan bermain yang nyaman.
5. Memperluas jaringan komunitas, cara ini dilakukan pemilik usaha dengan mengadakan even-even kompetisi berhadiah untuk mempererat pelanggan dan menarik pelanggan-pelanggan baru.
6. Fokus pada satu produk.
7. Tentukan target pasar yang jelas. Pemilik usaha menyesuaikan usaha dengan kebutuhan pangsa pasarnya yakni mahasiswa, pelajar maupun pekerja di sekitar lokasi Rayhan Rental Playstation 3.⁹

Selain adanya beberapa manfaat dari layanan wifi gratis di atas, hasil penelitian juga menunjukkan adanya juga beberapa risiko yang menyertai layanan wifi gratis ini, yakni sebagai berikut:

1. Adanya biaya tambahan yang harus dikeluarkan untuk operasional layanan wifi gratis yakni sebesar Rp 500.000 perbulan, sehingga dari semula pengeluaran hanya diperuntukkan bagi listrik sebesar Rp 3.500.000 dengan adanya kebutuhan wifi gratis menjadi Rp 4.000.000 perbulan.

⁹ Leonardus Saiman, *op cit*, hlm. 223

2. Adanya pengguna ilegal yang tentunya merugikan usaha Rayhan Rental Playstation 3.
3. Adanya konsumen yang menggunakan fasilitas wifi secara over sehingga berdampak pada lambatnya koneksi *game*.
4. Membludaknya pengunjung, sehingga tempat usaha menjadi gerah

Dalam ilmu ekonomi dikenal istilah *high risk high return*, atau risiko sejalan dengan keuntungan. Risiko meningkatnya pengeluaran dalam usaha Rayhan Rental Playstation 3 pun juga sejalan dengan meningkatnya jumlah konsumen dan meningkatnya pendapatan. Dengan mengetahui risiko yang dihadapi dalam sebuah usaha, pemilik usaha dapat mengendalikan risiko baik dalam bentuk meminimalisir besarnya risiko yang dihadapi. Pengendalian risiko digunakan untuk mengelola risiko tertentu yang dapat membahayakan kelangsungan usaha.¹⁰ Setelah risiko teridentifikasi dan telah diukur, pelaku usaha dapat mengambil langkah-langkah untuk menghindarkan atau meminimalisir risiko dan mengendalikannya supaya risiko tidak merugikan terlalu jauh, hal tersebut serta untuk mengantisipasinya di kemudian hari.

Dengan melihat dari apa yang dituju dalam usaha Rayhan Rental Playstation 3 yakni meningkatnya jumlah pengunjung serta meningkatnya pendapatan usaha, bisnis atau usaha yang dijalankan ini termasuk bentuk keberhasilan bisnis. Tetapi, keberhasilan bisnis bukan hanya dapat dilihat dari meningkatnya pendapatan, keberhasilan bisnis dalam Islam diukur dari sejauh mana ia dapat memperlakukan hartanya sesuai ketentuan agama Islam. Di

¹⁰ *Ibid*, hlm.152

antaranya ialah dengan mewujudkan kesalehan sosial, membayar zakat, infak, dan sedekah. Jadi, pebisnis yang berhasil adalah yang mampu keluar dari garis kemiskinan sehingga mampu mengeluarkan zakat dan lain-lain.¹¹

Laba yang besar memang merupakan bentuk keberhasilan dalam capaian usaha, namun, jika penggunaannya kurang bijak, maka tingginya penghasilan belum mencerminkan keberhasilan bisnis. Mengenai cara penggunaan harta yang baik, Sayyid Ahmad Al-Hasyimi dalam kitab Mukhtarul Ahadis An-Nabawiyah mengatakan bahwa nabi Bersabda sebagai berikut:

قال رسول الله صلعم: دَيْلِرٌ أَنْفَقَهُ فِي سَبِيلِ اللَّهِ وَدَيْلِرٌ أَنْفَقَهُ فِي رِجَالِهِ وَدَيْلِرٌ قَصَدَ لَمْتًا فِي عِلَى مَسِيكٍ، وَدَيْلِرٌ أَنْفَقَهُ عَمَى هَالِكٍ - عَظَمَ لِحْمًا: لِلَّيْ أَنْفَقَهُ عَمَى هَالِكٍ . رواه مسلم¹²

Selain hadis di atas, ada juga ayat yang memperlihatkan bahwa

perlunya menyalurkan harta untuk berinfak. sebagaimana dalam QS. Al-

Fatir ayat 29:

وَاتَّبَعَ اللَّهُ وَأَقْبَلَتْ لَهَا الصَّلَاةَ وَأَنْفَقُوا مِمَّا رَزَقْنَاهُمْ رُسُجُودًا تَحْتِلَالًا لَنْ تَبُورَ¹³

Artinya: “*Sesungguhnya orang-orang yang selalu membaca kitab Allah dan mendirikan salat dan menafkahkan sebahagian dari rezeki yang Kami anugerahkan kepada mereka dengan diam-diam dan terang-terangan, mereka itu mengharapkan perniagaan yang tidak akan merugi*”. (Q.S. Al-Fatir/35: 29)

¹¹ Muhaimin, *op cit*, hlm.49

¹² Sayyid Ahmad Al-Hasyimi, *Mukhtarul Ahadis An-Nabawiyah*, (Jeddah: Haramain, 2005) cetakan ke-5, hlm.219

¹³ Abi Tohir Bin Ya’kub, *Tanwiirul Miqbas Min Tafsir Ibn ‘Abbas*, (Beirut: Darul Fikri, 2001), hlm. 437

Begitulah kesuksesan bisnis dalam Islam, seorang wirausaha haruslah mampu menafkahkan rizkinya serta menunaikan kewajibannya. Dalam tafsir Jalalain disebutkan bahwa maksud dari وَأَنْفَقُوا ditafsirkan sebagai زكاة و غيرها (zakat dan sebagainya).¹⁴ Dan تَبَرُّوا ditafsirkan diartikan dengan الجنة (surga), bahkan kata تَبَرُّوا oleh Ibnu ‘Abbas ditafsirkan dengan terhindarnya dari kebinasaan dan kerusakan.¹⁵ Dari penafsiran tersebut jelaslah bahwa Islam sangat menghargai filantropi dalam bisnis, hal ini dapat dilihat dari ganjaran yang ditawarkan dalam ayat tersebut.

¹⁴ Jalaluddin Bin Abdurrahman as Suyuti, *Tafsir Jalalain Juz 3*, (Jedda: Al-haramain), hlm. 385

¹⁵ Abi Tohir Bin Ya’kub, *loc cit.*