

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bisnis merupakan kegiatan atau usaha yang dilakukan untuk memperoleh keuntungan sesuai dengan tujuan dan target yang diinginkan dalam berbagai bidang, baik jumlah maupun waktu.¹ Bisnis dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan keuntungan, mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, pertumbuhan sosial, dan tanggung jawab sosial. Dari sekian banyak tujuan yang ada dalam bisnis, profit memegang peranan yang sangat berarti dan banyak dijadikan alasan tunggal di dalam memulai bisnis.²

Pada masa sekarang ini banyak bisnis yang berkembang dibidang jasa yang bersinggungan dengan internet, ketika kebutuhan akan informasi, *entertainment*, dan *lifestyle* mulai bersinggungan dengan internet, menjadikan kebutuhan akan koneksi internet meningkat. Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.³

Salah satu bisnis yang berkembang dibidang jasa yaitu warnet. Warung Internet yang biasa disingkat warnet adalah salah satu bentuk usaha yang dikelola oleh kelompok atau individu yang memberikan pelayanan dalam bentuk jasa internet oleh penggunaanya. Biasanya pengguna dikenakan biaya

¹ Arif yusuf hamali, *Pemahaman Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2016, hlm. 1

² Ika Yunia fauzia, *Etika Bisnis Islam*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2013, hlm. 3-4

³ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta : Salemba Empat, 2011, hlm.5

per jam atau lebih, sesuai lama penggunaannya.⁴ Adanya warung internet dapat menjadi sarana untuk mempermudah pelanggan untuk mendapatkan informasi, selain itu warnet juga dapat membantu pelajar/mahasiswa atau pengguna jasa internet lainnya untuk memenuhi kebutuhannya apabila tidak memiliki komputer atau tidak memiliki koneksi Internet dirumah.

Usaha warnet ini sendiri semakin hari semakin tidak diminati sebagai pilihan usaha yang menguntungkan, kondisi ini bisa dilihat dari banyaknya warnet yang gulung tikar. Target utama yang sangat menjanjikan dari usaha ini adalah pelajar/mahasiswa, anak muda serta masyarakat sekitar. Tetapi kini pelajar/mahasiswa dan masyarakat sudah banyak yang tidak berminat ke warnet. Hal tersebut disebabkan karena perkembangan teknologi *handphone/smartphone* sudah semakin pesat sehingga pengusaha warnet dituntut untuk dapat memberikan inovasi serta strategi khusus agar tidak ditinggalkan pelanggan dan tetap dapat mempertahankan bisnis.⁵

Usaha warung internet yang dapat bertahan sampai saat ini salah satunya adalah warung internet AG Net yang dimiliki oleh Bapak Angga Harmawan yang didirikan sejak tahun 2011. AG Net ini merupakan usaha yang bergerak di bidang penyedia jasa warung internet yang fokus usahanya adalah menyediakan sarana untuk mengakses internet dengan mudah dan sarana untuk pengembangan *game e-sport* dengan fasilitas yang menjamin kenyamanan para pelanggan seperti adanya kipas anginnya, adanya *hansfree* disetiap *biling*

⁴ Alfi Nugroho, “Analisis Problematik Industri Jasa Warnet dengan Menggunakan Metode *SERVQUAL*”, Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri, Vol.2, No.1, 2016, Hal. 1

⁵ Hasil Observasi pada warnet AG Net, 7 September 2021

dan tersedianya air minum jika pelanggan membutuhkan dapat membelinya dioperator langsung.⁶

Banyaknya media untuk menggunakan internet memunculkan pesaing yang hadir dibidang penyedia jasa internet ini. Selain persaingan antara sesama warung internet, kemudahan dalam mengakses internet melalui *notebook*, *handphone*, *modem*, *hotspot* maupun *wifi* yang ada kedai makanan, sekolah atau kantor juga menjadi saingan untuk bisnis warung internet ini. Banyak dari masyarakat sudah memiliki *handphone* yang canggih sehingga mereka bisa mengakses internet kapan saja dan dimana saja hanya dengan membeli paket internet. Oleh karena itu bisnis yang bergerak dibidang ini perlu menggunakan strategi yang tepat untuk mempertahankan kelangsungan usahanya.⁷ Ketatnya persaingan tersebut berdampak pada tidak stabilnya pendapatan dari bisnis warnet AG net. Berikut adalah Tabel pendapatan AG net dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2020.

Tabel 1.1
Pendapatan AG Net Tahun 2016-2020

No.	Tahun	Pendapatan
1.	2016	Rp. 206.451.000
2.	2017	Rp. 180.877.000
3.	2018	Rp. 150.463.000
4.	2019	Rp. 158.080.000
5.	2020	Rp. 175.915.000

Sumber: Laporan Keuangan AG Net

Dari data tabel diatas menunjukkan bahwa warnet AG Net mengalami ketidakstabilan pada pendapatan usahanya mulai tahun 2016-2020. Kondisi

⁶ *Ibid.*, 7 September 2021

⁷ *Ibid.*, 7 September 2021

tidak stabilnya pendapatan tersebut dibutuhkan strategi yang tepat untuk bersaing dengan para pesaing agar dapat mempertahankan kelangsungan usahanya. Persaingan yang ketat membuat pengusaha harus mampu bersaing dan berinovasi dengan strategi yang tepat sehingga bisnis dapat tetap berjalan dan berkembang.

Strategi adalah alat untuk mencapai tujuan perusahaan dalam kaitannya dengan tujuan jangka panjang, program tindak lanjut serta prioritas alokasi sumber daya.⁸ Strategi juga merupakan perhitungan mengenai rangkaian kebijakan dan langkah-langkah pelaksanaan. Strategi berkaitan dengan bagaimana visi yang telah dijabarkan menjadi misi dan sasaran untuk mencapai tujuan yang ditetapkan.⁹

Strategi - strategi yang digunakan untuk mencapai sebuah tujuan perusahaan adalah strategi marketix mix atau pemasaran yang terdiri dari 4P meliputi produk (*product*), harga (*price*), tempat (*place*), dan promosi (*promotion*). Dalam strategi ini digunakan untuk dapat mencapai sasaran pasar yang dituju sekaligus mencapai tujuan dan sasaran perusahaan. Keempat strategi tersebut diatas saling mempengaruhi, sehingga semuanya penting sebagai satu kesatuan yang berguna sebagai pedoman dalam pemasaran yang bisa dikendalikan pimpinan perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan.¹⁰

⁸ Husein Umar, *Desain Penelitian Manajemen Strategik*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013, hlm.13

⁹ S.Supriyanto, & Ernawat, *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*, Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2010, hlm.35

¹⁰ Assauri Sofjan, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta : PT Rajagrafindo Persada, 2011 hlm. 168

Berdasarkan penjelasan di atas peneliti ingin mengetahui bagaimana strategi yang dilakukan Warnet AG Net. Maka peneliti tertarik untuk melakukan suatu penelitian mengenai strategi pemasaran AG Net yang berjudul **“Strategi Pemasaran Untuk Mempertahankan Usaha Pada Warnet Ag Net Desa Beji Kecamatan Boyolangu Tulungagung”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan pada latar belakang, maka penelitian ini memiliki rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi produk dalam mempertahankan usaha pada Warnet AG Net Desa Beji Kecamatan Boyolangu Tulungagung?
2. Bagaimana strategi promosi dalam mempertahankan usaha pada Warnet AG Net Desa Beji Kecamatan Boyolangu Tulungagung?
3. Bagaimana strategi harga dalam mempertahankan usaha pada Warnet AG Net Desa Beji Kecamatan Boyolangu Tulungagung?
4. Bagaimana strategi tempat dalam mempertahankan usaha pada Warnet AG Net Desa Beji Kecamatan Boyolangu Tulungagung?
5. Bagaimana strategi pemasaran yang perlu dilakukan Warnet AG Net Desa Beji Kecamatan Boyolangu Tulungagung Untuk Mempertahankan Kelangsungan Usahanya?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah, tujuan dari adanya penelitian ini yaitu:

1. Untuk menganalisa strategi produk dalam mempertahankan usaha pada Warnet AG Net Desa Beji Kecamatan Boyolangu Tulungagung?

2. Untuk menganalisa strategi promosi dalam mempertahankan usaha pada Warnet AG Net Desa Beji Kecamatan Boyolangu Tulungagung?
3. Untuk menganalisa strategi harga dalam mempertahankan usaha pada Warnet AG Net Desa Beji Kecamatan Boyolangu Tulungagung?
4. Untuk menganalisa strategi tempat dalam mempertahankan usaha pada Warnet AG Net Desa Beji Kecamatan Boyolangu Tulungagung?
5. Untuk menganalisa strategi pemasaran yang perlu dilakukan Warnet AG Net Desa Beji Kecamatan Boyolangu Tulungagung Untuk Mempertahankan Kelangsungan Usahanya?

D. Batasan Masalah

Penulis memberikan batasan pada penelitian ini terkait permasalahan yang akan dipaparkan dengan harapan tidak akan terjadinya pelebaran materi yang akan disampaikan, sehingga mengingat adanya keterbatasan penulis di penelitian ini dalam segi ilmu pengetahuan, waktu, serta tenaga. Sehingga penulis membatasi permasalahan yang akan di bahas di dalam penelitian ini adalah Strategi Pemasaran Dalam Mempertahankan Usaha Pada Warnet Ag Net Desa Beji Kecamatan Boyolangu Tulungagung.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini nantinya diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak. Berikut ini penjelasan mengenai manfaat dari adanya penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Diharapkan penelitian ini mampu memberikan informasi dan menambah wawasan keilmuan terkait dengan strategi pemasaran dalam mempertahankan usaha.

2. Secara Praktis

- a. Bagi perusahaan yang diteliti

Bagi perusahaan dapat dijadikan sebagai pengambilan kebijakan dan pertimbangan untuk warnet AG Net di desa Beji kecamatan Boyolangu kabupaten Tulungagung.

- b. Bagi akademik

Bagi akademik, penelitian ini dapat digunakan untuk bahan penelitian selanjutnya guna dapat menambah wawasan dan informasi guna menambah kepastakaan dengan upaya untuk mengembangkan keilmuan dan digunakan untuk menambah bahan kajian.

- c. Bagi Penulis

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan wawasan peneliti mengenai strategi pemasaran dan dapat mengembangkan kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian ilmiahnya.

- d. Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat menambah referensi bagi peneliti yang akan datang serta diharapkan peneliti selanjutnya dapat meningkatkan kemampuan dalam melakukan penelitian ilmiah yang dapat menambah pengetahuan tentang strategi pemasaran.

F. Penegasan Istilah

Dalam penelitian yang dilakukan ini ada beberapa yang akan ditegaskan supaya tidak terjadi kesalahpahaman dalam penelitian ini. Adapun penegasan istilah-istilah yang ada dalam penelitian ini, yaitu:

1. Definisi Konseptual

Istilah-Istilah yang ada pada penelitian ini, yaitu:

- a. Strategi adalah tindakan yang bersifat senantiasa meningkat secara terus menerus serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan dimasa depan.¹¹
- b. Pemasaran adalah suatu proses sosial dimana individu dan kelompok mendapatkan kebutuhan dan keinginan mereka dengan menciptakan dan menawarkan dan bertukar sesuatu yang bernilai satu sama lain.¹²
- c. Warnet atau warung internet adalah salah satu bentuk usaha yang dikelola oleh kelompok atau individu yang memberikan pelayanan dalam bentuk jasa internet oleh penggunanya.¹³

2. Definisi operasional

Secara operasional penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan memfokuskan pada strategi pemasaran pada warnet AG net dalam meningkatkan penjualan. Strategi pemasaran merupakan tujuan, kebijakan dan aturan yang digunakan oleh pengusaha untuk memberikan arahan

¹¹ Umar, "*Strategi Manajemen in Action*", Yogyakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003. Cet ke-1 hlm.31

¹² Thamrin Abdullah dan Francis Tantri, *Managemen Pemasaran*, Jakarta: PT Raja Grfindo, 2012 hlm.14

¹³ Alfi Nugroho, "*Analisis Problematik Industri Jasa Warnet dengan Menggunakan Metode SERVQUAL*", Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri, Vol.2, No.1, 2016, Hal. 1

usaha pemasaran dari waktu ke waktu. Warnet AG net berlokasi di Desa Beji, Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung.

G. Sistematika Pembahasan

Penulisan penelitian tugas akhir ini terdiri dari enam bab dengan sistematika sebagai berikut:

1. Bagian Awal

Pada bagian ini berisi tentang halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, serta abstrak.

2. Bagian Utama

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini memuat uraian mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, penegasan istilah.

BAB II KAJIAN TEORI

Pada bab ini memuat uraian mengenai teori-teori yang relevan dengan pembahasan dalam penelitian ini terdiri dari kajian fokus pertama, kajian fokus kedua dan seterusnya, penelitian terdahulu, kerangka teoritis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini memuat uraian mengenai pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan temuan, dan tahapan-tahapan penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Pada bab ini memuat uraian mengenai paparan data, dan temuan penelitian.

BAB V PEMBAHASAN

Pada bab ini memuat uraian mengenai pembahasan yang menjadi jawaban dari rumusan masalah dalam penelitian ini.

BAB VI PENUTUP

Pada bab ini memuat uraian yang berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

3. Bagian Akhir

Pada bagian ini meliputi daftar rujukan, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian, daftar riwayat hidup.