

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA RENTAL PLAYSTATION (STUDI TERHADAP PELAYANAN RPM (RENTAL PLAYSTATION MURAH) TANJUNGPINANG)

Aulya Arista Khasanah, Dewi Artha Hutasoit, Stevy Nadiffa, Satrio Bimo Syahputro
Mahasiswa S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tanjungpinang
auliaaristakhasanah@gmail.com, dewiartha01@gmail.com,
stevynadiffastevy009@gmail.com, sbimo96@gmail.com

ABSTRACT

In this research, the main problem is Analysis of the Level of Consumer Satisfaction with Service Quality at Playstation Rental (Study of RPM (Rental Playstation Murah) Services in Tanjungpinang using field literature study/survey writing methods and qualitative research methods. Service is one of the main dimensions of good quality in a business, it will create satisfaction for its consumers. After consumers feel satisfied with the product or service they receive, consumers will compare the services provided. If consumers feel truly satisfied, they will buy again and recommend others to buy from the same place. From this situation, researchers here want to know consumer satisfaction with the quality of service obtained at RPM Tanjungpinang. The analysis technique that has been used is interviews. From the results of the analysis that has been carried out from interviews with several consumers, they said that the level of service from RPM Tanjungpinang very good and satisfying, from the delivery of product information, the tournament events held, to the level of service from the playing experience at the place is so satisfying.

Keywords: Satisfaction, Consumers, Service

ABSTRAK

Dalam penelitian ini mengambil pokok permasalahan Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan pada Rental Playstation (Studi Terhadap Pelayanan RPM (Rental Playstation Murah) Tanjungpinang dengan memakai metode penulisan studi pustaka lapangan/survey dan metode penelitian kualitatif. Pelayanan merupakan salah satu dimensi utama yang baik di dalam suatu usaha, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Dari keadaan tersebut peneliti disini ingin mengetahui kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang didapat pada RPM Tanjungpinang. Teknik analisis yang telah digunakan adalah wawancara. Dari

hasil analisi yang telah dilakukan dari wawancara kepada beberapa konsumen, mereka mengatakan bahwa tingkat pelayan dari RPM Tanjungpinang sangatlah begitu baik dan memuaskan, dari mulai penyampaian informasi produk, event tournament yang diadakan, sampai tingkat pelayanan dari pengalaman bermain di tempatnya begitu memuaskan.

Kata Kunci: Kepuasan, Konsumen, Pelayanan

PENDAHULUAN

Perkembangan zaman begitu pesat mengakibatkan berbagai bidang-bidang di dalam kehidupan berubah semakin maju. Salah satunya perkembangan pada dunia usaha saat ini, begitu banyak pertumbuhan di bidang perekonomian sehingga berkembang dengan sangat pesat. Perubahan perilaku dan selera konsumen telah memicu persaingan bisnis yang terus meningkat. Sektor jasa juga tidak ketinggalan dalam melakukan berbagai kemajuan inovasi serta menawarkan hal yang baru sehingga konsumen dihadapkan pada banyak sekali pilihan akan produk maupun jasa yang ditawarkan sesuai kebutuhan maupun menyalurkan minatnya. Salah satu sektor jasa yang ditawarkan oleh perusahaan kepada konsumen pada saat ini yang mengalami inovasi yang sangat berkembang adalah rental yang menawarkan produk dari *Sony Playstation*. Dengan dukungan dari perkembangan teknologi semakin maju, sehingga produk anyar dari *Sony Playstation* muncul dengan berbagai tipe dan merek tersendiri. Sejalan dengan hal itu pula, dunia teknologi di bidang game elektronik maupun aplikasi lain yang terdapt di dalam fiturnya pun ikut berkembang karena sekarang produk dari *Sony Playstation* bukan hanya menawarkan game elektronik saja melainkan akses aplikasi lain yang bisa digunakan sesuai kebutuhan dalam perkembangan dunia teknologi.

Tentu dalam melakukan pemasarannya pelaku usaha di bidang rental *Playstation* haruslah memahami betul apa yang dibutuhkan oleh konsumennya, termasuk dalam melayani konsumen. Seiring dengan perkembangan *Playstation* semakin banyak pula fitur-fitur terbaru yang diusungkan dari perangkat ini. Konsumen yang dulunya hanya mehami bahwa *Playstation* hanya untuk bermain game elektronik pastinya belum memahami dengan detail untuk fitur terbaru yang diluncurkan oleh *Playstation*. Maka dari itu jasa rental menawarkan pelayanan penuh demi kenyamanan konsumennya dalam menikmati pengalaman baik itu bermain di tempat, menyewa, maupun membeli perangkat dengan memberikan informasi serta pemahaman akan fitur dari perangkat tersebut sehingga konsumen merasa memiliki pengalaman yang memuaskan di tempat jasa tersebut.

Di kota Tanjungpinang yang menjadi lokasi dalam penelitian ini adalah Rental Playstation Murah Tanjungpinang atau yang lebih dikenal dengan sebutan RPM Tanjungpinang. RPM Tanjungpinang sendiri berdiri pada tahun 2021 dimana rental ini merupakan rental pertama yang memperkenalkan produk *Sony Playstation 5* di

kota Tanjungpinang, dengan menawarkan kualitas tempat serta pelayanan yang begitu menjanjikan bagi para konsumen. Serta rental ini juga mengusung tema kenyamanan dan pengalaman bermain yang diharapkan bagi para konsumen yang belum dijumpai di rental-rental terdahulu yang ada di kota Tanjungpinang. Dalam menjalankan bisnisnya RPM Tanjungpinang juga mengutamakan kenyamanan dalam pelayanan terlebih dahulu kepada para konsumennya. Maka tidak heran untuk saat ini jasa RPM selalu menjadi pilihan utama bagi para konsumen dalam mencari apa yang dibutuhkan oleh mereka. Bahkan RPM Tanjungpinang selalu mengikuti perkembangan teknologi di dunianya dan menjadi salah satu tempat rental yang futuristik dalam menjalankan bisnisnya. Sebelumnya RPM Tanjungpinang berdiri memang sudah banyak rental-rental lain yang telah lama menjalankan bisnis di bidang ini. Namun untuk mengikuti perkembangan di dunia teknologi, khususnya pada perangkat *Sony Playstation* hal ini hanya sampai di perangkat *Playstation 3* dan *4* saja. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi hal ini selain harga *Playstation 5* yang begitu tinggi dan kurangnya pemahaman konsumen dari pelayanan jasa yang ditawarkan membuat konsumen hanya cenderung fokus pada series perangkat yang terdahulu. Sehingga untuk memahami perangkat yang baru begitu sulit, terlebih rental-rental sebelumnya lebih memilih menggunakan *Playstation* yang bermesin Hen (tidak Original) dibandingkan memakai yang Originalnya dikarenakan faktor harga.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis ingin meneliti Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan pada Rental *Playstation* (Studi terhadap Pelayanan RPM (Rental *Playstation* Murah) Tanjungpinang).

RUMUSAN MASALAH

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini antara lain:

“Bagaimana Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan pada Rental *Playstation* (Studi terhadap pelayanan RPM (Rental *Playstation* Murah) Tanjungpinang)?”

TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dari penelitian ini dilakukan sebagai berikut:

“Untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan pada Rental *Playstation* (Studi terhadap pelayanan RPM (Rental *Playstation* Murah) Tanjungpinang).”

LANDASAN TEORI

Kepuasan Konsumen

Menurut Shokouhyar dalam (Jalaludin, 2021) konsumen puas berarti mendapatkan hal-hal yang diinginkan. Kata ingin merujuk pada sesuatu yang tidak diungkapkan. Maka dalam ruang lingkup pemasaran kepekaan pelaku usaha atas keinginan konsumen adalah penting. Setidaknya, pelaku usaha dapat melihat dari

perubahan perilaku konsumen sebagai indikator puas atau tidaknya. Misalnya, konsumen nyaman berlama-lama, konsumen mengajak teman atau koleganya dikesematan lain, konsumen akrab dengan karyawan, konsumen tidak segan-segan mengucapkan terimakasih dan tertawa, dan lain sebagainya.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan kinerja produk dengan yang diharapkan (Kotler, Philip, & Keller, 2016). Kepuasan pelanggan merupakan ringkasan dari berbagai intensitas respon afektif yang berasal dari waktu dan durasi yang terbatas serta ditujukan bagi aspek penting dalam konsumsi suatu produk (Permana & Tjahjono, 2018).

Definisi-definisi yang telah disebutkan dari berbagai penelitian terdahulu, dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan emosional seseorang dari sebuah perbandingan persepsi kinerja dengan harapannya pada durasi waktu tertentu dimana alternatif kinerja setelah merasakan produk sekurang-kurangnya sama atau lebih besar dari yang diharapkan.

Kualitas Pelayanan

Lewis and Booms dalam (Kodu, 2013) kualitas pelayanan merupakan isu krusial bagi setiap perusahaan, apapun bentuk produk yang dihasilkan. Kualitas layanan secara sederhana bisa diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Menurut Kotler & Keller dalam (Pranitasari & Sidqi, 2021) kualitas pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Terdapat 2 faktor utama yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu: jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan (*perceived service*). Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan, tetapi jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa sangat bergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam menyediakan jasa secara berkelanjutan (Tjiptono & Chandra, 2016).

METODE PENELITIAN

Sumber data dari penelitian ini menggunakan pengumpulan data primer, dalam penelitian ini melalui cara wawancara langsung kepada konsumen mengenai Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan pada Rental *Playsation* (Studi terhadap pelayanan RPM (Rental *Playstation* Murah) Tanjungpinang). Pendekatan kualitatif merupakan penelitian yang menempatkan seorang peneliti berada dalam serangkaian praktik yang dapat melihat gambaran secara langsung serta menemukan data (Creswell, 2018).

POPULASI

Populasi merupakan serumpun atau sekelompok objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu yang mana ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari

kemudian ditarik kesimpulannya (Saleh, 2017). Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan RPM Tanjungpinang dan konsumen RPM Tanjungpinang.

SAMPEL

Sampel merupakan sebagian dari populasi atau bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga bisa mewakili populasinya. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* adalah suatu teknik pengambilan data dengan pengambilan sampel data yang didasarkan pada pertimbangan tertentu, terutama orang yang dianggap mengetahui suatu peristiwa tertentu atau sebagainya (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel responden yang berjumlah 8 orang dari konsumen RPM Tanjungpinang.

PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana analisis dari tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diterapkan oleh RPM Tanjungpinang. Penelitian ini pun melibatkan 8 orang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Dari seluruh responden yang di wawancarai untuk mendapatkan hasil dari penelitian ini semuanya menjawab dan menjelaskan sangat puas dalam memenuhi kebutuhan yang mereka perlukan di RPM Tanjungpinang. Untuk tingkat kepuasan dari pelayanan yang sangat begitu baik, baik itu dari segi bermain ditempat yang mana salah satu responden mengatakan RPM Tanjungpinang memiliki *space* ruangan yang begitu nyaman dalam menikmati game dari produk jasa yang ditawarkan mereka.

Selain itu ada juga yang mengatakan bahwa untuk pemebrian pemahaman dan informasi juga begitu mudah dipahami, sehingga membuat konsumen tertari akan fitur-fitur yang ditawarkan dari produk RPM Tanjungpinang. Selain dengan tingkat kepuasan dari pelayanan yang diberikan dari rental RPM Tanjungpinang konsumen juga mengatakan bahwa RPM Tanjungpinang selalu menyediakan permintaan konsumen dan selalu mendengarkan keluhan yang dihadapi konsumen yang memiliki perangkat *console* sendiri. Dalam hal mendengarkan permintaan RPM Tanjungpinang memberikan pelayanan yang begitu baik sehingga konsumen bisa merasakan pengalaman bermain yang berbeda dari rental-rental sebelumnya yang ada di kota Tanjungpinang. Selanjutnya para konsumen juga menyebutkan bahwa untuk tarif rental per jam di RPM Tanjungpinang merupakan harga yang paling murah dari rental-rental lain di kota Tanjungpinang. Mulai dari *Playstation 3* yang diberi harga Rp.4.000 per jam, *Playstation 4* Rp.8.000 per jam, sampai *Playstation 5* Rp.10.000 per jam.

Jelas ini membuat RPM lebih unggul di bandingkan rental-rental lain pada umumnya dari segi tarif bermain. Bukan hanya menawarkan pengalaman bermain di tempat saja, tetapi RPM Tanjungpinang juga menawarkan prouknya untuk disewa ke konsumen agar bisa bermain dirumah dan menikmati perangkat yang disediakan dengan pelayanan secara *online* jika ada konsumen yang kurang memahami dalam

mengatur perangkat yang disewakan untuk dibawa pulang ke rumah. Untuk harga yang ditawarkan dalam bentuk sewa RPM Tanjungpinang juga bervariasi sesuai series Playstation yang disewakan oleh pelanggan. Mulai dari *Playstation 3* yang dibandrol harga Rp.40.000 per hari, *Playstation 4* Rp.100.000 per hari, hingga *Playstation 5* Rp.200.000 per hari. RPM Tanjungpinang juga menjual produk mereka untuk bisa dimiliki oleh konsumen dengan memberikan pelayanan perangkat sesuai dengan permintaan para konsumennya.

Salah satu responden yang merupakan konsumen RPM Tanjungpinang mengatakan bahwa dalam memberikan pelayanan dan menyajikan fasilitas RPM Tanjungpinang sangat memuaskan. Mulai dari perangkat yang original digunakan dalam melayani konsumen sehingga para konsumen mendapatkan hasil yang benar-benar memuaskan dalam pengalaman bermain. Ditambah dengan banyaknya *event-event tournament* yang diadakan di RPM Tanjungpinang dengan *prizepool* yang tinggi membuat para konsumen bisa menyalurkan hobi mereka dalam berkompetisi serta membentuk komunitas dalam bermain di RPM Tanjungpinang.

KESIMPULAN

Beberapa kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini:

1. Tingkat pelayanan yang memuaskan dari kenyamanan tempat, pengalaman bermain, serta pelayanan dalam memfasilitasi konsumen untuk mendukung kepuasan bermain *Playstation*.
2. Harga yang lebih terjangkau membuat RPM Tanjungpinang menjadi pilihan utama oleh para konsumen dalam memilih kebutuhan yang mereka inginkan.
3. Pelayanan menyampaikan informasi dan memberikan pemahaman yang sesuai keinginan konsumen menjadikan RPM Tanjungpinang unggul karena konsumen bisa mengikuti perkembangan produk dengan pemberian pemahaman yang sangat mudah untuk dimengerti.
4. Dengan adanya *event-event tournament* yang diadakan di RPM Tanjungpinang bisa menjadi wadah bagi para konsumen untuk berkompetisi dan membentuk komunitas.

SARAN

Berdasarkan hasil dan kesimpulan penelitian untuk tingkat kepuasan dari konsumen terhadap pelayanan RPM Tanjungpinang sudah sangat memuaskan. Mungkin hanya perlu disempurnakan lagi dari hal-hal kecil yang masih kurang atau yang masih terlewatkan, sehingga membuat rental RPM Tanjungpinang lebih optimal dalam pelayanannya lagi tapi untuk sejauh ini dari penilaian para responden dimana RPM Tanjungpinang sudah sangat memuaskan dalam mengoperasikan bisnisnya.

DAFTAR PUSTAKA

Creswell, J. W. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed (5th ed.)*. SAGE Publications.

- Jalaludin, J. (2021). Pengarg Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Bina Sejahtera Bangun Persada Serang Banten. *Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 1 (2), 42-43.
- Kodu, S. (2013). Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota Avanza. *EMBA*, 1 (3).
- Kotler, Philip, & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran* (12 ed.). PT. Indeks.
- Permana, H., & Tjahjono, D. (2018). Analisi Kualitas Layanan Elektronik (E-Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee di Bandung. *Sosiohumanitas*, 20 (2), 67-78.
doi:<https://doi.org/10.36555/sosiohumanitas.v20i2.112>
- Pranitasari, D., & Sidqi, A. N. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee Menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen (JAM)*, 18 (02), 17.
- Saleh, S. (2017). *Analisis Data Kualitatif*. Bandung: Pustaka Ramadhan.
- Sugiyono. (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service Quality & Satisfaction* (4 ed.). Andi.