

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Era yang modern menuntut segala hal menjadi modern, hal ini menjadikan peluang sekaligus tantangan bagi pelaku bisnis. Seiring dengan kemajuan zaman, manusia pada saat ini sudah tidak ingin dengan suatu hal yang merepotkan, semua ingin sesuatu yang mudah dan instan. Kesibukan aktivitas sehari-hari membuat manusia sangat membutuhkan teknologi yang canggih dan mudah untuk mencari informasi serta hal-hal lainnya untuk meningkatkan pengetahuan diri.

Internet pada saat ini menjadi sesuatu yang sangat berharga dan familiar di dunia. Dengan internet seseorang dapat dengan mudah mencari informasi, berkomunikasi jarak jauh, mempermudah dalam bisnis, dan melakukan banyak hal-hal lainnya termasuk membuat lapangan pekerjaan baru. Banyaknya teknologi-teknologi canggih yang bermunculan belakangan ini membuat kita sebagai konsumen menjadi sedikit demi sedikit paham mengenai perangkat lunak yang terdapat di dalamnya dan juga menjadi bagian yang tak terpisahkan untuk menunjang hidup seperti halnya kebutuhan akan perangkat pengolah kata, aplikasi pemesanan transportasi, maupun peramban (*browser*) untuk mengakses internet.

Berdasarkan kebutuhan-kebutuhan konsumen tersebut membuat penyebaran perangkat lunak menjadi lebih luas dan lebih cepat. Akibatnya, kebutuhan akan layanan data untuk mengakses internet di Indonesia semakin meningkat seiring berjalannya waktu. Di wilayah perkotaan maupun pedesaan, layanan internet sudah menjadi sebuah kebutuhan yang kian membesar. Hal ini diimbangi dengan produsen peramban (*browser*) untuk menciptakan produknya yang terbaik guna memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen yang memakainya.

Perkembangan peramban (*browser*) di Indonesia bertujuan memberikan pelayanan yang memadai kepada masyarakat untuk mengakses internet.

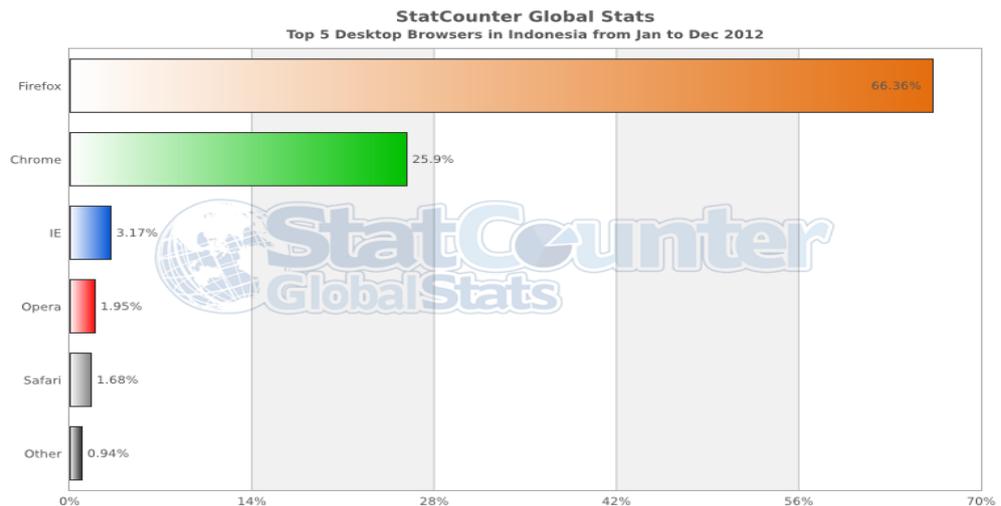
“*Browser* atau Penjelajah web sudah tidak asing lagi ditelinga kita, setiap hari kita selalu berhubungan dengan *browser*. Aktifitas kerja ataupun hiburan kini kebanyakan dijalankan di *browser* dengan memanfaatkan jaringan internet. Secara singkat *browser* adalah alat untuk menjelajahi atau membuka konten-konten yang bertebaran di dunia maya. Pengertian *browser* adalah suatu aplikasi atau program yang dijalankan pada perangkat komputer untuk melihat konten yang ada pada media World Wide Web (WWW) dengan memanfaatkan jaringan internet. Teknologi *browser* yang berkembang saat ini tidak hanya dapat menampilkan halaman yang berisi text atau tulisan saja, *browser-browser* populer sekarang dapat menampilkan gambar, musik, suara, video, file pdf dan data lainnya.”¹

¹ [http://www.mandalamaya.com/pengertian-\(browser\)/](http://www.mandalamaya.com/pengertian-(browser)/) (Di akses pada Sabtu, 27 Februari 2016 pukul 20:52 WIB)

Mozilla Firefox (aslinya bernama Phoenix dan kemudian untuk sesaat dikenal sebagai Mozilla Firebird) adalah peramban web lintas platform gratis yang dikembangkan oleh yayasan Mozilla dan ratusan sukarelawan. Sebelum rilis versi 1.0-nya pada 9 November 2004, Firefox telah mendapatkan sambutan yang sangat bagus dari pihak media, termasuk dari *Forbes* dan *Wall Street Journal*. Dengan lebih dari 5 juta *download* dalam 12 hari pertama rilisnya dan 6 juta hingga 24 November 2004, Firefox 1.0 adalah salah satu perangkat lunak gratis, sumber terbuka (*open-source*) yang paling banyak digunakan di antara pengguna rumahan. Melalui Firefox, yayasan Mozilla bertujuan untuk mengembangkan sebuah peramban web yang kecil, cepat, sederhana, dan sangat bisa dikembangkan (terpisah dari Mozilla Suite yang lebih besar). Sejak 3 April 2003, Firefox dan klien surelThunderbird telah menjadi fokus utama pengembang Yayasan Mozilla untuk menggantikan Mozilla Suite.²

Mozilla Firefox adalah peramban yang paling banyak digunakan di Indonesia. Hal ini diperkuat dengan data statistik sebagai berikut:

² <http://aplication93.com/2016/01/09/sejarah-kelebihan-dan-kelemahan-mozilla-firefox/> (Di akses pada Senin, 22 Februari 2016 pukul 15:30 WIB)



Sumber : <http://gs.statcounter.com>³

Gambar I.1

Data Pengguna Produk Peramban di Indonesia

Dari beberapa peramban (*browser*) yang ada, terdapat lima peramban (*browser*) yang paling banyak digunakan di Indonesia, dan Mozilla Firefox mendominasi peta penggunaan peramban (*browser*) yang digunakan oleh konsumen Indonesia. Persentase yang diraihinya terlihat mencapai angka 60%, jauh mengungguli kompetitor lainnya. Pesaing terberatnya, Google Chrome, hanya mampu meraih kurang dari 30% atau lebih dari setengah peraihan Mozilla Firefox dan jauh mengungguli Safari yang ada diperingkat 5 yang hanya digunakan sebanyak 1% dari keseluruhan pengguna internet di Indonesia. Hal ini tentu menunjukkan bahwa Mozilla Firefox sebelumnya memiliki banyak pengguna ditengah-tengah masyarakat pengguna internet di Indonesia. Tentunya *browser* Mozilla akhirnya mempunyai nama yang baik ditengah-tengah kalangan masyarakat pengguna internet yang dalam hal ini

³ <http://gs.statcounter.com> (Di akses pada senin, 22 februari 2016 pukul 16.00)

dibuktikan dengan banyaknya konsumen yang memercayai produk ini untuk mengakses internet.

Seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi yang semakin maju, maka makin meningkat juga lah intensitas dari pesaing Mozilla Firefox di industri peramban (*browser*) ini. Ketidakmampuan Mozilla Firefox untuk mempertahankan bisnisnya ditengah persaingan yang semakin tajam dapat dikatakan sebagai penurunan prestasi dalam industri peramban (*browser*). Hal ini dapat dibuktikan dengan terus menurunnya pengguna *browser* Mozilla Firefox dan diimbangi dengan kenaikan pengguna *browser* lain.

Tabel I.1

Jumlah Pengguna Peramban di Indonesia

Nomor	Tahun	<i>Browser</i>					
		Internet Explorer	Mozilla Firefox	Google Chrome	Opera	Safari	Others
1	2012	3,17%	66,36%	25,9%	1,95%	1,68%	0,94%
2	2013	2,66%	61,3%	32,48%	1,57%	1,29%	0,71%
3	2014	3,31%	54,74%	37,06%	1,89%	1,88%	1,1%
4	2015	3,82%	48,35%	42,64%	2,46%	1,81%	0,92%

Sumber : <http://gs.statcounter.com>⁴

Berdasarkan data di atas maka terlihat bahwa pengguna Mozilla Firefox dari tahun 2012 sampai dengan tahun 2015 mengalami penurunan. Tahun 2012

⁴ <http://gs.statcounter.com> (Di akses pada senin, 22 februari 2016 pukul 16.05)

pengguna Mozilla Firefox mencapai 66.36%, tahun 2013 pengguna Mozilla Firefox mengalami penurunan menjadi 61.3%, tahun 2014 pengguna Mozilla Firefox juga mengalami penurunan menjadi 54.74%, dan tahun 2015 pengguna Mozilla Firefox masih mengalami penurunan menjadi 48.35%.

Usaha menciptakan dan mempertahankan pengguna hendaknya menjadi prioritas yang lebih besar bagi Mozilla Firefox. Strategi yang tepat dapat menarik pengguna hendaknya disusun secara cermat, agar pengguna terus menggunakan Mozilla Firefox.

Loyalitas pengguna peramban (*browser*) juga disebabkan oleh faktor kepuasan pengguna/ pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan reaksi emosional jangka pendek pelanggan terhadap kinerja jasa tertentu. Pelanggan menilai tingkat kepuasan dan ketidakpuasan mereka setelah menggunakan jasa dan menggunakan informasi untuk memperbaharui persepsi mereka tentang kualitas, tetapi sikap terhadap kualitas tidak bergantung pada pengalaman. Konsumen tidak hanya menilai kepuasan berdasarkan informasi dari mulut ke mulut atau dari iklan. Namun, pelanggan harus benar-benar menggunakan Mozilla Firefox untuk mengetahui puas atau tidaknya.

Mozilla Firefox merupakan peramban (*browser*) yang sudah kalah bersaing saat ini. Banyak dari pengguna Mozilla Firefox yang tidak merasa puas saat menggunakan Mozilla Firefox. Hal ini diperkuat dengan pernyataan dari salah satu pengguna Mozilla Firefox sebagai berikut:

Walaupun selisih pangsa pasar Google Chrome dan Mozilla Firefox hanya sedikit. Mozilla Firefox pangsa pasarnya terus menurun dari yang tadinya 31,17% pada November 2010 hingga menjadi 25,23% pada November 2011. Sedangkan Google Chrome terus mengalami peningkatan raihan pasar. "Apa yang menyebabkan Google Chrome terus meningkat pangsa pasarnya sedangkan Mozilla Firefox terus menurun, saya sendiri kurang tahu penyebab pastinya. Namun saya sendiri termasuk salah satu pengguna Mozilla Firefox yang telah hijrah ke Google Chrome. Alasannya sederhana, karena Google Chrome menurut saya lebih cepat dan lebih mudah untuk digunakan sedangkan Mozilla Firefox kini sepertinya semakin berat untuk digunakan."⁵

Berdasarkan pernyataan dari pengguna Mozilla Firefox di atas, maka dapat terlihat bahwa pengguna Mozilla Firefox merasa tidak puas saat menggunakan Mozilla Firefox. Alasannya karena Mozilla Firefox semakin berat untuk digunakan. Maka dari itu pengguna tidak loyal lagi dengan Mozilla Firefox dan beralih menggunakan peramban (*browser*) lainnya.

Hal ini juga didukung dengan sebuah survei awal yang dilakukan peneliti untuk mengetahui ada berapa banyak pengguna Mozilla Firefox di kalangan mahasiswa UNJ. Terdapat sebanyak 230 responden dengan di antaranya 228 pernah menggunakan Mozilla Firefox dan 71,7 persen di antaranya menyatakan hingga saat ini masih menggunakan Mozilla Firefox dan 75 persen

⁵ <http://teknojurnal.com/google-chrome-kini-mengalahkan-mozilla-firefox-dalam-hal-jumlah-pengguna/> (Di akses pada Senin, 22 Februari 2016 pukul 19.00 WIB)

dari 230 responden menyatakan bahwa tidak puas dengan *browser* Mozilla Firefox.

Peneliti melakukan wawancara ke beberapa mahasiswa Universitas Negeri Jakarta yang sebelumnya menggunakan produk Mozilla Firefox dan kini sudah mulai tidak digunakan lagi atau hanya sesekali digunakan. Banyak dari mereka mengatakan saat di awal memakai laptop atau komputer, *browser* yang tersedia hanyalah Internet Explorer dan itu digunakan untuk mengunduh Mozilla Firefox karena yang mereka tahu aplikasi untuk menggunakan internet hanyalah Mozilla. Mozilla Firefox memang memiliki *user interace* yang *friendly*, akan tetapi mudahnya dimasuki virus atau *malware* membuat pengguna menjadi tidak nyaman untuk membuka internet. Ada mahasiswa yang tidak merekomendasikan menggunakan Mozilla Firefox karena mudahnya *browser* ini mengalami *crash*. Hal ini diperparah jika Mozilla Firefox mengalami *crash* maka seluruh *tab* akan *force close*.. Tentu hal ini menjadi sebuah kerugian tersendiri bagi Mozilla Firefox karena *browser* ini menjadi identik dan mudah diingat dengan sebuah permasalahan *crash browser*.

Citra merek yang baik akan menciptakan suatu loyalitas pengguna, citra merek yang baik akan membuat pengguna tersebut percaya untuk menggunakan Mozilla Firefox. Seiring waktu, citra merek berubah menjadi kebiasaan yang selalu dipakai pengguna. Citra merek yang berbeda dan unik merupakan hal yang paling penting, karena peramban (*browser*) semakin kompleks dan kompetitor semakin bertambah.

Seharusnya Mozilla Firefox lebih memikirkan lagi bagaimana membuat pengguna merasa puas saat menggunakan Mozilla Firefox karena kepuasan dapat memberikan beberapa manfaat di antaranya hubungan antara Mozilla Firefox dan penggunanya menjadi baik. Sehingga menjadi dasar bagi pengguna untuk menciptakan loyalitas pengguna serta rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan Mozilla Firefox.

B. IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada di atas, maka dapat diidentifikasi bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen adalah sebagai berikut:

1. Buruknya kualitas layanan dalam penggunaan Mozilla Firefox.
2. Buruknya citra merek Mozilla Firefox.
3. Tidak puasnya pengguna Mozilla Firefox.

C. PEMBatasan MASALAH

Berdasarkan identifikasi masalah yang ada di atas, maka peneliti membatasi masalah pada “Hubungan antara Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan Peramban Mozilla Firefox pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta”

D. PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan pembatasan masalah yang ada di atas, maka peneliti merumuskan masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Apakah terdapat hubungan antara citra merek dengan loyalitas pelanggan?
2. Apakah terdapat hubungan antara kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan?

E. KEGUNAAN PENELITIAN

Adapun manfaat dan kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Akademis

Sebagai tambahan pustaka dan bahan rujukan untuk penelitian yang selanjutnya.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini menjadi pengalaman dalam menganalisa suatu masalah sekaligus menambah keterampilan dalam memecahkan masalah sesuai dengan teori yang telah diperoleh selama mengikuti kuliah.

3. Bagi Mozilla Foundation

Hasil penelitian diharapkan dapat meningkatkan mutu dari Mozilla Firefox ke arah yang lebih baik.