

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan kemajuan zaman, masyarakat membutuhkan informasi yang akurat dan cepat. Kebutuhan akan informasi semakin hari semakin meningkat seiring dengan pertumbuhan teknologi telekomunikasi dalam bidang multimedia. Internet sebagai salah satu teknologi informasi banyak digunakan oleh masyarakat untuk mengakses berbagai informasi dengan mudah dan cepat. Hal ini menyebabkan prospek bisnis internet menjadi menjanjikan.

Banyak berdirinya warnet atau warung internet (tempat pelayanan internet umum komersil) di berbagai kota merupakan bukti bahwa bisnis tersebut sangat prospektif. Disisi lain, para pengusaha harus menutup warnet mereka karena dalam persaingan mereka tidak inovatif dalam pelayanan dan bisnis mereka. Hal ini dikarenakan para pengusaha warnet kurang mempertimbangkan suatu inovasi baru atau fasilitas baru untuk berkompetisi. Para pengusaha warnet lebih memfokuskan pada desain warnet pada aspek fasilitas komputer. Sedangkan aspek lain seperti kenyamanan ruang pengguna dan memberikan pelayanan bagi pelanggan kurang mendapat perhatian yang serius. Hal ini penting, karena kondisi yang tidak nyaman dapat mempengaruhi konsentrasi dan privacy dalam penggunaan warnet. Kurangnya sirkulasi udara untuk area perokok menyebabkan kondisi udara jelek dan juga temperatur ruang yang tinggi mengakibatkan kegerahan pada pengguna. Ruang yang sempit dapat mengganggu pengguna

ketika mengoperasikan komputer atau posisi duduk yang tidak baik menyebabkan kondisi kurang nyaman pada bagian tubuh sehingga konsentrasi menjadi berkurang.

Berdasarkan pada survai awal dengan interview pelanggan warnet Citynet, ditemukan keluhan yang bervariasi tentang kondisi ketidaknyamanan dari tempat tersebut. Keluhan tersebut antara lain kenyamanan tempat duduk, meja yang terlalu tinggi, suhu yang terlalu dingin, dan masih banyak yang lainnya. Satu dari inovasi yang dapat dibuat adalah membuat suatu tempat yang nyaman untuk pengguna. Kondisi nyaman dirasakan jika dirubah sesuai dengan keinginan pelanggan.

### **1.2 Perumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang masalah diatas maka dapat dirumuskan pokok permasalahan dari penelitian yang akan dilakukan, yakni : Bagaimanakah kriteria desain warnet yang sesuai dengan keinginan pelanggan ?

### **1.3 Batasan Masalah**

Pembatasan masalah bertujuan untuk mengarahkan dan memperjelas pembahasan masalah yang akan dilakukan, yaitu sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi ketidaknyamanan dalam penggunaan internet serta kriteria desain warnet yang sesuai dengan keinginan pelanggan.
2. Penelitian dilakukan terhadap satu warnet yaitu warnet Citynet.
3. Pengambilan sampel dilakukan terhadap pelanggan yang menggunakan jasa warnet Citynet.

4. Untuk data antropometri yang akan digunakan pada perancangan produk, menggunakan data praktikum mahasiswa di Laboratorium APK & Ergonomi, Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, UII, yang dianggap mewakili data antropometri pekerja.
5. Untuk pembahasan faktor ergonomi yang menjadi analisa hanya pada antropometri.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan ini adalah :

1. Mengidentifikasi keinginan pelanggan.
2. Menentukan kriteria desain warnet yang sesuai dengan keinginan pelanggan.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hasil penelitian yang dilakukan dapat dijadikan sebagai input atau masukan bagi pengusaha warnet untuk melakukan perbaikan-perbaikan.
2. Menambah khasanah ilmu pengetahuan

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

Pembahasan penelitian ini akan mengikuti sistematika penulisan sebagai berikut.

Bab I adalah Pendahuluan, bab ini merupakan pengantar terhadap masalah yang akan dibahas, yang berisi latar belakang masalah, pembatasan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

Bab II adalah Landasan Teori, bab ini berisikan landasan teori-teori dasar tentang masalah penelitian, penjelasan mengenai konsep – konsep dasar mengenai permasalahan yang diangkat serta mendukung penelitian yang akan dilakukan.

Bab III adalah Metodologi Penelitian, bab ini berisikan penjelasan mengenai obyek penelitian, tempat dan waktu penelitian, teknik pengumpulan data dan kerangka pemecahan masalah.

Bab IV adalah Pengumpulan dan Pengolahan Data, bab ini berisikan data – data yang diperlukan dalam penelitian, pengolahan data tersebut, baik secara langsung maupun tidak dengan bantuan software.

Bab V adalah Pembahasan, bab ini membahas hasil penelitian berupa tabel hasil pengolahan data, grafik serta analisa yang menyangkut penjelasan teoritis secara kualitatif, kuantitatif maupun statistik dari hasil penelitian.

Bab VI adalah Penutup, bab ini berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan, memuat pernyataan singkat dan tepat yang dijabarkan dari hasil penelitian dan pembahasan untuk membuktikan atau menjawab permasalahan. Saran, dibuat berdasarkan pengalaman dan pertimbangan penulis, ditujukan kepada para peneliti (perusahaan) dalam bidang yang sejenis.