

BAB 1

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Semakin baiknya tingkat perekonomian suatu kelompok masyarakat, pada umumnya akan semakin tinggi pula tingkat pendapatan yang dimiliki oleh kelompok masyarakat tersebut. Hal ini akan sangat mempengaruhi taraf kemakmuran, standar hidup, kebutuhan akan sandang, pangan dan papan bahkan mungkin akan merubah *life style* kelompok masyarakat tersebut. Dengan semakin baiknya taraf hidup masyarakat, tuntutan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya semakin lama semakin besar. *Life style* menggambarkan keseluruhan diri seseorang dalam berinteraksi dengan lingkungannya (Kotler, 2002).

Menurut Minor dan Mowen (2002), *life style* adalah menunjukkan bagaimana orang hidup, bagaimana membelanjakan uangnya, dan bagaimana mengalokasikan waktu. Selain itu, *life style* menurut Suratno dan Rismiati (2001) adalah pola hidup seseorang dalam dunia kehidupan sehari-hari yang dinyatakan dalam kegiatan, minat dan pendapat yang bersangkutan. *Life style* mencerminkan keseluruhan pribadi yang berinteraksi dengan lingkungan. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa *life style* adalah pola hidup seseorang yang dinyatakan dalam kegiatan, minat dan pendapatnya dalam membelanjakan uangnya dan bagaimana mengalokasikan waktu.

Musik merupakan salah satu cabang seni yang menjadi kebutuhan hidup masyarakat dan menjadi *life style* di masyarakat. Keberadaan musik dalam kehidupan masyarakat tentunya tidak lepas dari berbagai macam fungsi yang ada dalam musik itu sendiri, antara lain sebagai media ekspresi, ritual keagamaan, estetik, dan sebagai media hiburan bagi masyarakat (Susantina, 2004).

Sekolah musik di Indonesia dapat digolongkan menjadi sekolah musik formal yang berupa perguruan tinggi musik, akademi musik, institusi musik, dan lembaga pendidikan formal lainnya. Sedangkan untuk pendidikan musik non formal berupa lembaga pendidikan kursus musik yang banyak terdapat di berbagai kota di Indonesia (Purba dan Pasaribu, 2006).

Perkembangan sekolah seni musik salah satunya di Kota Surabaya. Berdasarkan dari Bapak Fredrick pemilik Sekolah Musik Yamaha Musik Indonesia Surabaya sebagai kota metropolitan terbesar ke dua di Indonesia, memiliki geliat yang kuat dalam dunia musik. Selain itu, banyak terdapat sekolah-sekolah musik baik yang bersifat formal, nonformal, maupun informal. Salah satu lembaga nonformal yang bergerak dalam bidang musik dan memiliki andil untuk menghidupkan atmosfer seni musik di Kota Surabaya. Adapun sekolah musik yang ada di Kota Surabaya diantaranya adalah Sekolah Musik Elyon, Sekolah Musik Orkestra Internasional, *Student String Ensemble*, *play grup musik Da Capo*, *SSO Children Choir*, *Yamaha Music School*, Melodia, Purwacaraka, Moshi-Moshi dsb (Murbiyantoro, 2000).

Menurut Fredrick sebelum ada sekolah musik, banyak orang yang menawarkan jasanya untuk mengajar dan datang ke rumah masing masing. Karena banyak orang yang mengkondisikan bahwa talenta itu sangatlah penting untuk di kembangkan, sehingga dengan perkembangan zaman sampai saat ini banyak berdiri sekolah musik yang di cari-cari oleh masyarakat untuk mengasah kemampuan individu dan di khususkan ke anak-anak. Namun hal tersebut menjadikan tingkat persaingan Sekolah musik, sehingga semakin tinggi tingkat persaingan terhadap konsumen untuk memilih sekolah musik terbaiknya, karena setiap sekolah musik senantiasa berusaha untuk dapat meningkatkan pangsa minat masyarakat. Banyak sekali kompetitor yang juga membuka usaha bisnis di bidang jasa dengan kualitas yang menarik contohnya : Melodia, Purwacaraka, Yayasan Musik Indonesia (YMI), Rhapsody, *Piano Institute*, dan *Symphony Orchestra*. Sekolah musik harus dapat menentukan strategi pemasaran yang tepat agar dapat bertahan dan memenangi persaingan sehingga tujuan dari sekolah musik tersebut dapat tercapai, salah satu badan usaha di bidang Jasa yaitu Sekolah Musik IramaMas.

Sekolah musik khususnya di Surabaya banyak pilihan, sehingga sebagaimana wawancara dengan Fredrick, bahwa masyarakat memperoleh banyak keuntungan oleh kehadiran berbagai pusat sekolah seni musik. Di dalam satu kawasan dapat dijumpai beberapa tempat sekolah atau tempat kursus. Kondisi tersebut menguntungkan dari sisi murid dimana murid tinggal memilih gerai mana yang akan dipilihnya. Sekolah

seni musik merupakan mata rantai yang penting dalam proses perkembangan atau talenta, dan merupakan tempat dimana untuk mengembangkan kemampuan seseorang. Melalui sekolah seni musik, suatu kondisi dimana antara seorang murid dengan guru pengajarnya dapat bertemu langsung dengan secara privat. Didefinisikan sebagai Sekolah Musik yang menawarkan jasa pelayanan untuk mengajar yang disertai nilai tambah untuk memenuhi kebutuhan pribadi. Jasa yang ditawarkan sebagian besar merupakan pemenuhan dari kebutuhan masyarakat yang ingin mengasah kemampuan masing masing individu. Sekolah Seni Musik di Indonesia memberikan kontribusi yang besar terhadap masyarakat dan juga menyerap tenaga kerja dalam jumlah yang besar. Sekolah musik di Indonesia dipengaruhi oleh peminat yang ingin mengetahui dan menganalisa kemampuan secara individu dalam bakatnya.

Sekolah Musik IramaMas adalah salah satu dari sekolah musik yang dimana telah berdiri pada tahun 1970. Sekolah Musik IramaMas didirikan oleh Bapak Agus Kartika dan sekarang telah di lanjutkan oleh keturunannya yaitu Fredrick. Sekolah tersebut berlokasi di kota Surabaya tepatnya di Jalan Sulawesi dimana letak sekolah tersebut berada pada kawasan yang strategis di tengah-tengah kota Surabaya. Iramamas merupakan sekolah musik yang menjual jasa untuk mengembangkan talenta musik. Jasa yang di tawarkan adalah belajar alat musik seperti piano, drum, gitar, biola, dan vokal.

Sekolah musik yang menjual Jasa seperti Sekolah musik IramaMas yang terpenting adalah memperhatikan kepuasan peminat untuk belajar musik dan ingin di arahkan kemana. Yang paling penting di dalam pengajaran musik adalah kualitas mengajar seperti buat interaksi musik ke diri anak dan tunjukkan bahwa anda mencintai musik. Dengan ikut bersenandung atau bersiul, itu sudah merupakan musik merdu di telinga si kecil, nyalakan radio, tape, atau cd. Mereka mendengar musik, menari dengan musik, dan ciptakan segala aktivitas dengan musik. Jadikan musik sebagai bagian yang tidak bisa dilepaskan dari kehidupan anak-anak. Anak-anak dapat menerima segala macam jenis musik. Dengan mendengarkan berbagai macam penyanyi dan ragam lagu, berarti sama dengan sudah melakukan stimulasi untuk menciptakan lingkungan yang musikal di sekolah kursus musik. Dibacakan cerita

tentang riwayat hidup musisi terkenal. Selain isi cerita yang menarik, juga bisa menggugah semangat anak untuk makin mencintai musik. Murid yang sudah merasa nyaman di sekolah musik tersebut akan selalu membela institusi nya bahkan berusaha pula untuk menarik dan memberi saran kepada orang lain untuk menjadi salah satu murid di sekolah tersebut. Kepuasan murid dari Sekolah dapat dibuktikan dengan masih banyaknya murid yang setia untuk bersekolah jangka panjang di IramaMas sehingga bisnis usaha jasa tersebut dapat bertahan dari tahun berdiri hingga saat ini. Hal tersebut dapat dilihat dari kepuasan dan banyaknya peminat atau murid yang bersekolah musik di IramaMas.



Gambar 1.1 Sekolah Musik Irama Mas

Sumber : data pribadi, 2014

Adapun bukti kepuasan murid menyebabkan bagi sekolah musik tersebut untuk mengetahui faktor-faktor apa yang di inginkan oleh peminat yang akan masuk bersekolah di IramaMas. Peningkatan kepuasan dari murid IramaMas dibuktikan dengan bertambahnya jumlah peminat yang belajar disana yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.1 Jumlah murid Sekolah Musik Irama Mas dari Tahun 2012 - 2014

Sekolah Music	Tahun 2012	Tahun 2013	Tahun 2014
IramaMas	984	1224	1568

Sumber : data Irama Mas, 2014

Sebagai Perusahaan jasa, Sekolah musik IramaMas jelas perlu untuk memperhatikan kualitas dari jasa pengajar nya, fasilitas yang di berikan, alat musik yang di pakai adalah YAMAHA, apa yang di ajarkan oleh sekolah musik tersebut dan tingkatan tingkatan ke depan apa yang ditawarkan untuk murid murid nya. Dari sana murid akan mendapatkan kenyamanan dan merasa puas akan hasil yang di dapat karena sudah memilih sekolah musik Irama Mas. Iramamas pun harus lebih memiliki kualitas dan memahami kepuasan murid agar lebih nyaman pada saat bersekolah musik di Irama Mas. Kotler dan Keller (2006) menyatakan bahwa salah satu faktor kepuasan pelanggan adalah kualitas produk atau jasa. Jasa mengajar yang ditawarkan oleh IramaMas memiliki kualitas pengajaran yang terjamin. Hal tersebut dikarenakan jasa yang ditawarkan berasal dari pengajar yang handal dan ternama contoh salah satunya Eldwen Harjono mendapatkan *reward* Korean Vokalis yang telah teruji kualitas mengajarnya dan dipastikan pengajar Profesional (Kotler dan Keller, 2006).

Selain kualitas dari sekolah dan pengajarnya, teori dan praktek yang di ajarkan harus sesuai dengan tujuannya. Dalam hal ini, Iramamas menawarkan jasa yang tergolong memiliki kualitas yang bersaing dengan sekolah lain. Dimensi fungsional dan teknis kualitas pelayanan sangat relevan dengan pandangan pelanggan layanan kesehatan (Dagger dan Sweeney 2006; Taylor dan Cronin 1994). Kualitas teknis yaitu evaluasi konten materi dan keahlian penyedia yang terlibat dalam pengalaman layanan. Kami mendefinisikan kualitas teknis sebagai persepsi pelanggan dari keahlian dan keterampilan dari penyedia utama layanan (misalnya, dokter atau pengacara pajak). Kualitas fungsional menjelaskan "bagaimana" pelanggan menerima layanan; itu adalah cara di mana layanan ini disediakan (Gronroos 1983). Kami mendefinisikan kualitas layanan fungsional sebagai hormat, sopan, dan ramah layanan interaksi dengan penyedia utama. Aspek teknologi-te dari layanan telah disebut "elemen inti" dari interaksi layanan, sedangkan kualitas fungsional merupakan aspek relasional yang "hanya dapat dialami dengan adanya penyedia layanan" (Doucet, 2004) .

Menurut Gallan et. al., (2013) dalam *Customer positivity dan participation in services: an empirical test in a health care context*, dalam jurnal menyebutkan bahwa

selama kursus (musik), siswa akan belajar, berdiskusi, dan kritik pilihan penting dan makalah penelitian berpengaruh pada ilmu pengetahuan layanan. Irama Mas akan memeriksa teori yang berlaku dan metodologi, membahas dasar-dasar mereka, dan mengeksplorasi kemungkinan ekstensi untuk penelitian masa depan. Setelah selesai kursus, siswa akan dapat melakukan penelitian pada ilmu pengetahuan layanan, yang memiliki potensial yang akan diterbitkan dalam jurnal akademis terkemuka. Oleh karena itu, siswa diharapkan untuk datang ke kelas siap dan siap untuk berpartisipasi secara aktif dalam pembahasan setiap artikel dalam daftar bacaan. Selain itu, setiap siswa minggu diwajibkan untuk menyiapkan ringkasan dari empat artikel dan memimpin diskusi dari satu kertas yang ditugaskan. Akhirnya, siswa diwajibkan untuk menyiapkan proposal penelitian pada setiap topik di bidang ilmu layanan (Irama Mas, 2014).

Kualitas pengajaran yang terjamin juga dinilai dari pengajarannya. Sekolah musik tersebut melalui pengajar yang sebagai pembimbing murid-muridnya mengajarkan bagaimana teknik teknik dalam bermain musik. Sehingga kemampuan mereka lebih bagus dan lebih ahli dari orang lain yang hanya sekedar bisa bermain musik. Kemampuan mereka di latih dan di asa dari pembimbingnya masing masing sesuai apa yang diajarkan oleh sekolah musik tersebut. Sehingga mereka yang berminat untuk bersekolah musik, karena mereka ingin mendapatkan teknik yang lebih dalam, dalam bermain musik.

Dari sekolah musik tersebut terdapat beberapa tingkat, dari tingkat yang paling rendah sampai yang paling tinggi. Dari sanalah murid-murid berkembang dalam mempelajari musik. Dari waktu ke waktu keahlian murid tersebut dalam bermain musik pun berkembang, sehingga menghasilkan fungsi. Dari fungsi tersebut murid-murid yang sudah memiliki keahlian yang cukup dapat mengikuti lomba-lomba musik yang ada. Murid tersebut mengikuti lomba sesuai dengan tingkat kemampuannya. Selain mengikuti lomba lomba ada banyak murid murid yang ingin mencapai cita-citanya dalam bidang musik sehingga mereka tertarik dan bersemangat untuk mempelajari lebih dalam.

Menurut hasil penelitian (Gallan et. al., 2013), bahwa dalam pelayanan kepada pelanggan diperlukan adanya: 1) *Customer Satisfaction*, 2) *Technical Quality*, 3) *Functional Quality*, 4) *Customer Participation*. Dijabarkan lebih lanjut dalam penelitian jurnal (Gallan et. al., 2013) dalam *Customer positivity and participation in services: an empirical test in a health care context*:

Customer Satisfaction adalah suatu keadaan yang terjadi ketika sebuah pengalaman memenuhi atau melebihi kebutuhan pelanggan atau keinginan konsumen (Oliver, 1993). Kepuasan tetap merupakan sumber penting dari umpan balik bagi manajer, yang mempengaruhi pengambilan keputusan strategic. Seorang pelanggan mungkin dipengaruhi oleh "cara dimana kualitas teknis ditransfer kepadanya fungsional". Namun kualitas layanan dan kepuasan pelanggan adalah konstruksi konseptual berbeda, dan kualitas layanan telah dimodelkan secara konsisten sebagai anteseden kepuasan. Pengertian kualitas layanan menurut Lovelock et. al., (2004) dalam Tjiptono (2004) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas layanan dapat diukur melalui persepsi pelanggan mengenai jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan. Persepsi pelanggan atas layanan apabila melebihi dari harapan pelanggan maka pelanggan akan terus melakukan pembelian ulang pada perusahaan tersebut. Kualitas layanan yang diberikan apabila tidak dapat memenuhi harapan pelanggan maka dapat mengakibatkan hilangnya konsumen. Kemampuan perusahaan untuk mempertahankan atau menjaga kepuasan pelanggan tergantung pada seberapa konsisten perusahaan dalam memberikan layanan yang baik kepada konsumen. Oleh karena itu, sekolah musik irama mas memperhatikan kualitas layanan yang diberikan seperti guru/pengajar yang harus dapat memberikan pelayanan sebaik mungkin, memiliki pengetahuan, kompetensi, fasilitas alat musik yang terjamin yaitu YAMAHA dan sopan santun, serta kecepatan dalam memberikan ajaran.

Technical Quality yaitu persepsi pelanggan terhadap evaluasi konten berupa fasilitas dan penyedia dalam pengalaman layanan utama (Gallan et. al., 2013). Dalam sebuah sekolah musik terdapat fasilitas yang mendukung, terdapat pendingin ruangan yang membuat murid murid menjadi lebih nyaman dalam pelajaran berlangsung. Alat

music menggunakan YAMAHA yang canggih sehingga memudahkan murid-murid dalam belajar musik.

Functional Quality yaitu evaluasi bagaimana pelanggan menerima layanan yang disediakan dengan hormat, sopan, dan ramah sebagai interaksi penyedia layanan terhadap pelanggan. komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa. Dari segi teori perilaku pelanggan, kepuasan pelanggan lebih banyak didefinisikan berdasarkan persepektif pengalaman pelanggan sesudah mengkonsumsi atau menggunakan produk atau jasa. Dalam hal ini, Richard Oliver mendefinisikan kepuasan pelanggan ialah hasil penilaian atau respon pelanggan terhadap produk atau pelayanan yang telah memberikan tingkat kenikmatan yang lebih atau kurang (Irawan, 2002).

Customer Participation adalah Keterlibatan aktif pelanggan dalam proses layanan, partisipasi pelanggan dalam perawatan kesehatan sangat penting untuk membentuk proses dan hasil dari pertemuan layanan (Hausman, 2004). Mendorong pasien untuk berbagi informasi yang relevan-termasuk status saat ini, hasil dan tujuan yang diinginkan, dan kenyamanan dengan risiko ini sangat penting dalam menciptakan kembali pengalaman pelanggan yang berharga.

1. 2 Batasan Masalah

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada sekolah musik IramaMas. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, akan dibatasi pada dimensi partisipasi pelanggan (*customer participation*), kualitas teknik (*functional quality*), kualitas teknik (*technical quality*), dan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Penelitian ini dilakukan dengan memakai object Irama mas yang berlokasi di Surabaya. Penelitian ini akan berlangsung pada periode Agustus – Desember 2014.

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah terdapatnya ketidak konsistenan terhadap hasil penelitian partisipasi pelanggan (*customer participation*), kualitas teknik (*Functional Quality*), kualitas teknik (*Technical Quality*), dan kepuasan konsumen (*Customer Satisfaction*). Dengan demikian secara detail, permasalahan penelitian yang dapat ditarik adalah :

1. Apakah *Customer Participation* memiliki pengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction* Sekolah musik IramaMas di Surabaya ?
2. Apakah *Customer Participation* memiliki pengaruh positif terhadap *Technical Quality* Sekolah musik IramaMas di Surabaya ?
3. Apakah *Customer Participation* memiliki pengaruh positif terhadap *Functional Quality* Sekolah musik IramaMas di Surabaya ?
4. Apakah *Technical Quality* memiliki pengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction* Sekolah musik IramaMas di Surabaya ?
5. Apakah *Functional Quality* memiliki pengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction* Sekolah musik IramaMas di Surabaya ?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah, maka tujuan penulisan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan mengevaluasi pengaruh positif *Customer Participation* terhadap *Customer Satisfaction* Sekolah musik IramaMas di Surabaya.
2. Untuk mengetahui dan mengevaluasi pengaruh positif *Customer Participation* terhadap *Technical Quality* Sekolah musik IramaMas di Surabaya.
3. Untuk mengetahui dan mengevaluasi pengaruh positif *Customer Participation* terhadap *Functional Quality* Sekolah musik IramaMas di Surabaya.
4. Untuk mengetahui dan mengevaluasi pengaruh positif *Technical Quality* terhadap *Customer Satisfaction* Sekolah musik IramaMas di Surabaya.
5. Untuk mengetahui dan mengevaluasi pengaruh positif *Functional Quality* terhadap *Customer Satisfaction* Sekolah musik IramaMas di Surabaya.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1.5.1 Manfaat Teoritis

1. Untuk menambah khasanah ilmu pengetahuan di bidang manajemen, dalam hal ini yang berhubungan dengan variabel partisipasi pelanggan (*Customer Participation*), kualitas teknik (*Functional Quality*), kualitas teknik (*Technical Quality*), dan kepuasan konsumen (*Customer Satisfaction*).
2. Untuk memperkaya penelitian terdahulu dengan menggunakan teori dan indikator baru.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini akan memberikan jawaban kepada perusahaan mengenai seberapa besar pengaruh *Customer Participation* terhadap *Customer Satisfaction* sehingga mampu memberikan manfaat bagi perusahaan untuk mempertimbangkan penggunaan *Technical Quality* dan *Functional Quality*.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan wawasan sekaligus melatih untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh di sektor pendidikan jasa dalam hal ini sekolah musik IramaMas sehingga nantinya dapat bermanfaat dan digunakan untuk mengetahui pembentuk kepuasan dalam dunia kerja.

3. Bagi Penelitian Mendatang

Penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar maupun referensi bagi penelitian mendatang.

1.6 Sistematika Penulisan

Agar penelitian ini dapat dibaca dengan baik maka disusun sistematika penulisan sebagai berikut:

- BAB I : PENDAHULUAN
Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.
- BAB II : TINJAUAN PUSTAKA
Bab ini menjelaskan teori-teori mengenai partisipasi pelanggan (*Customer Participation*), kualitas teknik (*Technical Quality*), kualitas fungsi (*Functional Quality*), dan kepuasan konsumen (*Customer Satisfaction*).
- BAB III : METODOLOGI PENELITIAN
Bab ini akan menguraikan mengenai jenis penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, definisi operasional dan pengukuran variabel, metode analisis data
- BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN
Berisikan mengenai gambaran umum Sekolah Musik IramaMas Surabaya, analisis data dan pembahasan.
- BAB V : KESIMPULAN
Bab ini berisikan simpulan, implikasi dan rekomendasi.