

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia memiliki keanekaragaman budaya dan adat istiadat. Di Bali terdapat budaya yang dikenal dengan sebutan Ngaben. Ngaben merupakan ritual pembakaran jenazah, masyarakat Hindu di Bali percaya bahwa ngaben menjadi sebuah proses untuk mengantarkan jenazah untuk menuju kehidupan selanjutnya yang merupakan kewajiban sebagai umat Hindu di Bali. Upacara Ngaben dianggap sebagai upacara yang sangat penting, karena dalam upacara Ngaben tersebut keluarga bisa membebaskan roh (atma) yang meninggal dari sifat duniawi untuk menuju sorga atau terlahir kembali ke dunia yang sering disebut reinkarnasi. Semakin berkembangnya zaman dan berkembangnya pulau Bali tentunya penduduk di Bali yang kebanyakan memiliki kepercayaan Hindu, mulai memiliki kesibukan dan urusan pekerjaannya masing-masing sehingga memerlukan cara yang praktis untuk melakukan kegiatan Ngaben tersebut. Dilansir pada artikel Portal Informasi Indonesia dikatakan bahwa masyarakat Bali melakukan pe-Ngabenan tidak hanya melaksanakan pe-Ngabenan di Setra saja melainkan ada juga yang menggunakan krematorium. Jumlah krematorium di Kota Singaraja sebanyak 4 (empat). Banyaknya krematorium yang muncul di Kota Singaraja tentu disebabkan beberapa hal. Masyarakat mengenal bahwa ngaben ini memerlukan banyak biaya dan seolah-olah sulit dilaksanakan. Apalagi dengan adanya dresta di masing-masing desa dan ditambah dengan permasalahan di setiap desa yang dialami karena tuntutan kehidupan kedepan semakin sulit. Hal ini menimbulkan fenomena memilih tempat kremasi daripada pulang ke kampung halaman untuk

melaksanakan pengabenandi Setra Desa (bali.tribunnews.com, 2018). Untuk itu krematorium dapat menjadi alternatif bagi masyarakat untuk tempat melaksanakan upacara ngaben.

Salah satu krematorium di Kecamatan Buleleng yang dibangun pada tahun 2020 adalah krematorium Desa Adat Buleleng yang terletak di setra Buleleng kelurahan Kendran. Keberadaan krematorium ini cukup membantu warga dalam melaksanakan upacara ngaben. Dalam pengelolaan lembaga yang akan membantu umat ini sesuai Surat Keterangan Terdaftar ada 2 pengelola, yakni pengelola Setra dan pengelola Suka Duka Pengemong Pura Dalem. Guna memberikan rasa nyaman, aman, damai dan indah kepada masyarakat, pada areal setra yang luasnya 1,92 hektar sudah mulai dibuat taman dengan berbagai jenis tanaman bunga. Hal ini dimaksudkan agar suasana “Angker” didalam setra tidak terlalu terasa. Menurut Mangku Dalem Desa Adat Buleleng Jro Made Dharma Tanaya yang juga inisiator menyatakan keberadaan krematorium/petunon maupun Suka Duka yang dirintisnya bersama krama Desa Adat Buleleng hanya ingin meringankan beban krama, membantu umat, dengan biaya yang murah, seminimal mungkin bisa melaksanakan ngaben (<https://atnews.id/>, 2020). Krematorium ini juga bersifat universal, tidak hanya untuk krama desa adat Buleleng, tetapi juga warga Desa Adat pakraman lain, bahkan warga masyarakat dari umat lain termasuk warga negara asing (WNA) yang membutuhkan pelayanan kremasi jenazah. Keberterimaan masyarakat dengan adanya krematorium Desa Adat Buleleng harus dibarengi dengan pelayanan yang memadai. Berbagai upaya telah dilakukan oleh krematorium Desa Adat Buleleng untuk memberikan kepuasan kepada penggunanya. Pemberian informasi pelaksanaan dan biaya, sampai pelayanan saat

upacara ngaben telah dilakukan secara optimal oleh pengelola, akan tetapi tentu belum dapat memuaskan segala aspek dari penggunaannya. Keluhan pengguna paling sering terjadi mengenai ketepatan waktu pelaksanaan, dimana sering mundurnya memulai kegiatan akibat menunggu giliran dari pengguna lain yang belum menyelesaikan upacaranya. Selain itu perbedaan persepsi juga beberapa kali menjadi perselisihan antara pengelola dengan pengguna layanan. Perbedaan tersebut disebabkan karena perbedaan “banten” yang biasanya dipakai oleh pengguna di tempat tinggalnya dalam melaksanakan ngaben berbeda dengan di krematorium Desa Adat Buleleng. Perselisihan ini seharusnya tidak muncul jika pengguna layanan memahami aturan menggunakan layanan di krematorium Desa Adat Buleleng yang menyatakan bahwa pelaksanaan ngaben di krematorium Desa Adat Buleleng menggunakan “awig-awig” Setra Adat Buleleng. Keluhan mengenai ketepatan waktu sebenarnya sudah diupayakan secara maksimal oleh pengelola krematorium Desa Adat Buleleng. Akan tetapi kenyataan di lapangan sering tidak berbeda dari jadwal yang ditetapkan. Keterlambatan kedatangan jenazah terutama yang berada diluar kota Singaraja menjadi salah satu sebabnya. Hal itu menyebabkan mundurnya jadwal pelaksanaan sehingga berimbas pada antrian selanjutnya yang juga mengalami keterlambatan. Selain dari pengguna, ketidaktepatan juga berasal dari pengelola. Keterlambatan kelengkapan upacara menjadi salah satu penyebabnya. Hal ini sudah terus diupayakan pembenahannya oleh pihak pengelola, akan tetapi kendala di lapangan masih juga terjadi. Menyikapi perbedaan “banten” upacara ngaben, pihak pengelola sudah secara tegas menyatakan diawal perjanjian. Keluhan perbedaan “banten” disini biasanya dikeluhkan oleh anggota keluarga pengguna layanan yang tidak mendapatkan

informasi secara lengkap. Guna mencegah keadaan ini berulang, maka pihak pengelola krematorium mengingatkan kepada pengguna layanan untuk menginformasikan aturan yang berlaku saat menggunakan jasa krematorium Desa Adat Buleleng. Jika terjadi keluhan dari keluarga pengguna layanan krematorium, diharapkan dapat dijelaskan oleh pengguna layanan krematorium sehingga dapat memahami dan meredam keluhan yang semakin meluas.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, Krematorium Desa Adat Buleleng memiliki beberapa harga paket yang dapat di pilih oleh konsumen. Adapun harga paket tersebut yaitu paket A yaitu mekinsan di geni dengan biaya Rp.8.500.000, paket B yaitu ngaben alit dengan biaya Rp. 13.500.000, paket C terdiri dari ngaben,nyekah,ngelinggihang dan nyegara gunung dengan biaya Rp. 20.500.000, paket D terdiri dari ngaben,nyekah,nyegara gunung dan meajar-ajar khayangan tiga dengan biaya Rp.26.500.000. dan paket E yaitu ngaben Nyatur (Madya) dengan biaya Rp.51.000.000. Dari beberapa harga paket tersebut masyarakat bisa memilih sesuai dengan kemampuan ekonominya.

Menyikapi keluhan dari pengguna layanan krematorium Desa Adat Buleleng tersebut, maka perlu dikaji sampai sejauh mana kepuasan pengguna layanan krematorium dalam menggunakan krematorium untuk pelaksanaan upacara ngaben. Hal ini penting dilakukan untuk meningkatkan kepuasan kepada masyarakat sehingga upacara ngaben dengan praktis dan biaya murah dapat dilaksanakan tanpa mengurangi makna upacara tersebut di mata masyarakat. Tingginya permintaan jasa upacara ngaben di krematorium Desa Adat Buleleng menjadi catatan bahwa kedepanya akan semakin banyak masyarakat yang

menggunkan jasa krematorium untuk melaksanakan upacara ngaben. Maka kepuasan pengguna layanan baik dari sisi pelayanan dan juga dari sisi biaya akan menjadi kajian dalam penelitian ini. Kotler (2002) mengemukakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/ kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Engel et al. (1990) dalam Tjiptono (2000) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan. Kepuasan/ketidakpuasan terjadi ketika pelanggan melakukan evaluasi atas harapan dengan kinerja/hasil yang diterimanya. Beberapa pakar dan hasil penelitian sebelumnya menyebutkan bahwa faktor penentu kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan dan harga. Tjiptono (2002) mengungkapkan bahwa kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Perusahaan yang tingkat kepuasan pelanggannya tinggi menyediakan tingkat layanan pelanggan yang tinggi pula (Tjiptono, 2000). Kotler (2002) menjelaskan bahwa terdapat hubungan yang erat antara kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan profitabilitas perusahaan. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan menyebabkan semakin tingginya kepuasan pelanggan dan juga mendukung harga yang lebih tinggi serta biaya yang lebih rendah.

Harga merupakan alat yang nantinya dijadikan proses pertukaran terhadap suatu barang atau jasa oleh konsumen (Riyono dan Budhiharja 2016). Menurut Kotler & Armstrong (2008) harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-

manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut. Menurut Suparyanto dan Rosad (2015:141) menyatakan bahwa harga adalah jumlah sesuatu yang memiliki nilai pada umumnya berupa uang yang harus dikorbankan untuk mendapatkan suatu produk.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya saing. Harapan dari pelanggan setiap saat selalu berubah sehingga kualitas pelayanan yang diberikan juga harus disesuaikan. Pelanggan akan menilai pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dengan membandingkan dari perusahaan satu dengan perusahaan lain yang sejenis, juga dengan membandingkan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkannya (Dianto, 2013).

Fandy Tjiptono (2005), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis terkait proses, jasa, produk dan lingkungan sebagai upaya dalam memenuhi kebutuhan atau keinginan konsumen serta penyampaian dalam memenuhi harapan konsumen. Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan bentuk pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya (Rohman, 2017). Pelayanan terhadap pelanggan merupakan faktor penting dalam usaha memperlancar penjualan dan pembelian. Dengan memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh pelanggan akan sangat berpengaruh besar terhadap penjualan dan pembelian. Oleh karena itu perusahaan harus memikirkan pentingnya pelayanan kepada pelanggan secara lebih matang (Apriansyah, 2018).

1.2 Identifikasi Masalah

1. Terjadinya persaingan kompetitif antar pelaku bisnis kremasi yang menyebabkan masing-masing Pengelola harus menyiapkan strategi

untuk memenangkan pasar

2. Terjadinya ketidak konsistenan hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang terjadi, maka peneliti membatasi variabel penelitian yang hanya terdiri dari tiga variabel, yaitu dua variabel bebas dan satu variabel terikat. harga dan kualitas pelayanan sebagai variabel bebas, dan Kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat. Penelitian ini dilakukan pada Krematorium Desa Adat Buleleng.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, adapun permasalahan yang dapat dirumuskan sebagai berikut.

1. Bagaimana pengaruh harga dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap Kepuasan pelanggan?
2. Bagaimana pengaruh harga secara parsial terhadap Kepuasan pelanggan?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian dan rumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh temuan eksplanatif yang teruji tentang pengaruh sebagai berikut.

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh harga dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh harga secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai berikut

(1) Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memperdalam pembahasan tentang ilmu pengetahuan khususnya bidang manajemen pemasaran yang berhubungan dengan harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

(2) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau masukan bagi perusahaan dalam menentukan kebijakan melalui informasi yang didapat dari penelitian ini, khususnya mengenai harga dan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.