

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Perkembangan usaha di Indonesia mengalami peningkatan dari waktu ke waktu hingga saat ini. Usaha yang semakin berkembang berdampak pada naiknya persaingan bisnis antar Perusahaan. Para kompetitor memiliki berbagai macam strategi yang cukup kuat sehingga mampu bersaing dalam dunia bisnis agar tidak tenggelam dalam arus bisnis. Inovasi dalam harus selalu dilakukan menyesuaikan kebutuhan atau permintaan pasar. Dalam dunia usaha pada saat ini sudah mulai berkembang apalagi dalam bisnis hiburan. Bisnis hiburan adalah salah satu bisnis yang banyak dijalankan oleh pelaku usaha dan sangat diminati oleh masyarakat. Bisnis jasa sewa *sound system* yang sedang banyak diminati oleh masyarakat saat ini karena memiliki banyak fasilitas yang ditawarkan, selain itu bentuk usaha ini juga memberikan kenyamanan sesuai kebutuhan konsumen dan cukup menghibur. Jasa sewa widia *sound system* ini yang menyediakan pelayanan kepada konsumen, berupa: peralatan audio dan perangkat terkait seperti *speaker*, *mixer*, *mikrofon*, *lighting*, dan peralatan lainnya. Widia *Sound System* ini juga melayani instalasi dan pengaturan peralatan *sound system* di lokasi acara. Hal ini mencakup penempatan *speaker*, pengaturan kabel, dan konfigurasi perangkat untuk mendapatkan kualitas suara optimal. Setelah melakukan penempatan *speaker* dan lainnya, widia *sound system* langsung melakukan uji coba dan memeriksa peralatan sebelum dimulainya acara untuk memastikan bahwa semuanya berfungsi dengan baik

dan menghindari potensi masalah teknis selama acara berlangsung. Selain itu semua teknisi atau operator dari *widia sound system* ini sudah berpengalaman untuk mengelola peralatan *sound system* selama acara berlangsung. Mereka bertanggung jawab untuk mengontrol suara, mengatasi masalah teknis, dan memastikan kualitas audio yang baik.

Dunia bisnis sewa *sound system* pada saat ini juga berkembang dengan pesat. Dengan bertambahnya kebutuhan akan *sound system*, maka para pelaku usaha mendapatkan suatu peluang yang sangat baik. Sehingga banyak bermunculan usaha-usaha sewa *sound system* untuk memenuhi kebutuhan dari konsumen. Perusahaan sebaiknya tidak mengambil resiko kehilangan pelanggan dengan mengabaikan keluhan-keluhannya. Sebaiknya keluhan tersebut dijadikan motivasi bagi pelaku usaha untuk menjadikan produk yang dimilikinya lebih baik lagi kualitasnya. Supaya tidak kehilangan konsumen yang sudah mempercayai kualitas produk yang dimiliki perusahaan.

*Widia sound system* ini bisa dibilang usaha jasa yang baru muncul dikalangan masyarakat dan masih banyak yang belum tahu tentang sewa *sound system* ini. *Widia sound system* ini didirikan dari tahun 2020 oleh bapak I Wayan Kartawan. Alasan beliau mendirikan jasa ini karena beliau memiliki hobi di bidang *sound system* dari tahun 2017, dan beliau mendirikan jasa sewa *sound system* ini hanya untuk pekerjaan sampingan. Lokasi dari jasa sewa *sound system* *widia sound* ini berada di Br Sanding Karanganyar, Kec. Tampaksiring, Kab. Gianyar. Bagi masyarakat yang sudah mengetahui tentang *Widia Sound System*, mereka memiliki keinginan untuk menyewa *sound system* tersebut. *Widia Sound system* biasanya disewa oleh masyarakat apabila

ada acara pernikahan, ulang tahun, acara STT seperti pelantikan ketua baru maupun acara ulang tahun seka truna, acara tujuh belasan dan acara upacara dipura seperti adanya pementasan calonarang dan drama gong. Usaha Widia *sound system* ini hanya beroperasi di daerah Gianyar saja dan belum pernah ke luar daerah gianyar.

Selain mencari keuntungan, widia *sound system* berkewajiban untuk selalu meningkatkan bentuk pelayanan kepada konsumen dan juga harus dapat memberikan pelayanan terbaik untuk mencapai kepuasan konsumen atau masyarakat karena pelayanan yang lebih baik membuat konsumen loyal kepada perusahaan dan akan menciptakan perilaku konsumen yang menguntungkan bagi perusahaan. Menurut Kotler dalam oleh Tjiptono (2011) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya.

Agar konsumen merasakan kepuasan yang lebih tinggi ketika melakukan pembelian produk atau jasa, umumnya terkait dengan aspek-aspek pelayanan yang memengaruhi kepuasan konsumen setelah pembelian tersebut. Beberapa faktor pelayanan mencakup memberikan kualitas suara speaker yang optimal, menetapkan harga yang terjangkau, dan memastikan keandalan dalam menangani keluhan serta masalah konsumen jika terjadi ketidakpuasan terkait suara speaker.

Dengan berkembangnya jenis pelayanan bidang ini, kini konsumen berbagai kalangan telah dapat menggunakan pelayanan yang diberikan oleh widia sound system. Berikut ini adalah data mengenai jumlah pendapatan dari bulan januari

sampai bulan September 2023 yang menggunakan jasa widia sound system.

Pada tabel dibawah ini :

**Tabel 1. 1**  
**Jumlah Pendapatan Widia Sound System pada Bulan Januari Sampai**  
**September 2023**

| Bulan     | Pendapatan (IDR) |
|-----------|------------------|
| Januari   | Rp. 10.000.000   |
| Februari  | Rp. 14.000.000   |
| Maret     | Rp. 9.000.000    |
| April     | Rp. 11.000.000   |
| Mei       | Rp. 7.000.000    |
| Juni      | Rp. 5.000.000    |
| Juli      | Rp. 6.000.000    |
| Agustus   | Rp. 15.000.000   |
| September | Rp. 5.000.000    |

Pendapatan bulanan pada widia *sound system* mengalami fluktuasi yang wajar, dan kita dapat melihat tren kenaikan pada beberapa bulan tertentu seperti pada bulan Februari, April dan Agustus, itu dikarenakan widia *sound system* sudah memiliki beberapa konsumen tetap. Selain itu jika melihat dan merujuk pada data di atas pada bulan Mei, Juni, dan September, terlihat bahwa widia *sound system* mengalami penurunan pendapatan. Berdasarkan observasi awal bahwa berkurangnya animo masyarakat untuk menggunakan jasa ini disebabkan adanya persaingan dengan jasa sejenis, misalnya adanya beberapa jasa sewa sound system yang memiliki kualitas pelayanan yang bagus dan harga yang cukup rendah. Menyikapi hal ini maka, pihak manajemen widia sound system sebaiknya segera melakukan antisipasi dengan melakukan

beberapa strategi dalam penawaran jasa tersebut. Penurunan pendapatan ini menjadi perhatian bagi widia sound system dalam mengelola kualitas pelayanan dan memberikan variasi harga agar bisa membuat kepuasan bagi pelanggan. Maka demikian kepuasan konsumen merupakan salah satu penentu kesuksesan sebuah perusahaan, dimana dengan kepuasan konsumen perusahaan dapat mengevaluasi semua rangkaian kegiatan yang telah dilakukan oleh perusahaan sehingga dapat menjadi referensi dalam pelayanan berikutnya.

Selain kualitas pelayanan, harga sewa juga sangat penting untuk kesuksesan dan kelangsungan usaha. Jika harga yang ditetapkan oleh perusahaan cukup mahal dan tidak sebanding dengan kualitas pelayanan maka konsumen akan berfikir dua kali untuk menyewa suatu jasa. Maka dari itu penetapan harga merupakan hal yang paling penting dalam usaha. Menurut Putri (2019:104) tujuan penetapan harga yaitu mendapatkan posisi pasar, mencapai kinerja keuangan, penentuan posisi produk, merangsang permintaan, mempengaruhi persaingan

Saat ini persaingan dalam dunia usaha sangat ketat banyak pesaing-pesaing bermunculan yang juga memiliki jasa yang sama yaitu sewa *sound system*. Dengan begitu pemilik usaha sewa *sound system* harus pintar dalam mengolah bisnis sewa *sound system* dalam menarik konsumen untuk menyewa *sound system* yang dimiliki perusahaan agar tidak kalah saing dengan para pesaing yang memiliki produk atau jasa yang sama. Maka dari itu, dalam menganalisis persaingan, setiap strategi harga pesaing perlu dievaluasi untuk menentukan perusahaan mana yang merupakan pesaing langsung, bagaimana

perusahaan yang bersaing ditempatkan pada harga relatif dan sejauh mana harga digunakan sebagai suatu bagian aktif dari strategi pemasaran mereka (Putri, 2019:106).

Pelaku usaha harus tetap mempertahankan kualitas produk supaya konsumen yang sudah tertarik dalam menyewa *sound system* di perusahaan tidak pergi ke pesaing lain. Pelaku bisnis harus bisa meningkatkan kualitas pelayanan agar konsumen lebih tertarik untuk menyewa *sound system*. Perusahaan juga harus tahu sasaran pasar yang di target seperti apa. Jika sudah mengetahui target yang dituju maka akan lebih memudahkan perusahaan untuk mempromosikan kepada konsumen. Keputusan konsumen sangat penting bagi perusahaan karena jika sudah memiliki konsumen yang memberi keputusan dalam membeli barang atau jasa merupakan peluang yang baik bagi perusahaan.

Penelitian tentang variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebelumnya telah dilakukan oleh Nurramaadhanti, dkk., (2021) mendapatkan hasil bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil sama juga didapatkan dari peneliti Elvina, dkk., (2022) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan juga signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sejalan dengan penelitian Elvina, dkk., (2022), penelitian yang dilakukan oleh Syapriani (2020) juga menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Namun hal ini bertolak belakang dengan hasil penelitian Safavi dan Hawignyo (2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Budiarno, dkk., (2022)

juga berpendapat hasil yang sama yaitu Kualitas Layanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Sehingga terdapat kesenjangan penelitian terdahulu terkait pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan.

Dari hasil wawancara terhadap beberapa pelanggan yang pernah menggunakan jasa widia *Sound System*, terdapat beberapa pendapat tentang kualitas layanan dan harga yang mengakibatkan pelanggan puas ataupun tidak puas. Menurut pelanggan dariisebagaian anggota STT Swadarma Laksana yang dapat di wawancara terdapat berbagai pendapat puas dan tidak puas. Dari salah satu anggota STT Swadarma Laksana berpendapat dari segi kualitas pelayanan Widia *Sound System* mereka sudah sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Widia *Sound System*, oleh karena itu pelanggan dari STT Swadarma Laksana merasa sangat puas. Berbeda dengan salah satu pelanggan yang berpendapat kualitas pelayanan dari widia sound system kurang bagus, dikarenakan pada saat puncak acara terdapat kesalahan yang fatal mengakibatkan pelanggan merasa kurang puas. Selain dari segi kualitas pelayanan, harga juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, contohnya adanya pendapat dari salah satu pelanggan dari widia sound system yang merasa sangat puas dengan harga yang diberikan oleh Widia *Sound System*, dikarenakan harga yang diberikan oleh Widia *Sound System* sangat terjangkau.

Berdasarkan latar belakang diatas terdapat fenomena permasalahan dan kesenjangan terhadap penelitian terdahulu, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul **“Pengaruh Kualitas**



## **Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Usaha Jasa Sewa Widia *Sound System* di Gianyar”**

### **1.2 Identifikasi Masalah Penelitian**

Merujuk pada perolehan atas melangsungkan kegiatan observasi yang dilakukan sebelumnya, maka berhasil terdapat beberapa permasalahan yang terjadi pada jasa sewa *sound system* widia *sound system* adalah sebagai berikut:

1. Terjadinya complain terhadap pelayanan widia *Sound System*, salah satunya pada saat adanya crew *Sound System* tidak bisa menyelesaikan masalah di panggung.
2. Terdapat 5 pesaing dengan menawarkan karga yang sama dan menawarkan harga yang lebih rendah menyebabkan menurunnya penghasilan dari Widia *Sound System*.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar peneliti lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasannya. Batasan masalah pada penelitian ini yaitu pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan terhadap widia *sound system*.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Merujuk atas penjelasan latar belakang diatas, maka dalam hal ini berhasil dipaparkan adanya beberapa rumusan masalah yang ada di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada jasa sewa *sound system* widia *sound system*?



2. Apakah harga dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada jasa sewa *sound system* widia *sound system*?
3. Apakah kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada jasa sewa *sound system* widia *sound system*?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa sewa Widia *Sound System* di Gianyar.
2. Menguji pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada jasa sewa Widia *Sound System* di Gianyar.
3. Menguji pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada jasa sewa Widia *Sound System* di Gianyar.

### 1.6 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini, maka pihak penulis berharap dapat memberikan manfaat sebagai berikut

#### 1. Manfaat Teoritis

Hasil yang diperoleh atas pelaksanaan kegiatan penelitian ini, maka diharapkan dapat menjadi sarana yang menyediakan adanya tambahan pengetahuan dengan secara khususnya membahas tentang bagaimana pengaruh yang diberikan oleh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan

#### 2. Manfaat Praktis

Hasil yang diperoleh atas pelaksanaan kegiatan penelitian ini, maka diharapkan dapat menjadi sarana yang menyediakan adanya tambahan

pengetahuan bagi para pembaca dan juga dengan sekaligus mampu dipergunakan sebagai bahan-bahan untuk memberikan dukungan hasil atas penelitian selanjutnya. Dan juga hasil penelitian ini dapat juga dijadikan sebagai sarana yang menyediakan adanya tambahan masukan untuk dijadikan bahan pertimbangan dalam membantu memudahkan menetapkan kebijakan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dengan cara yang secara tepat

