

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Perkembangan musik di Indonesia telah menunjukkan kemajuan yang positif serta menarik untuk diikuti. Lahirnya berbagai macam *band* dengan jenis musik yang berbeda-beda membuktikan bahwa apresiasi masyarakat terhadap musik sangatlah tinggi. Saat ini sudah banyak sekali *Music Foundation* yang berdiri di Indonesia seperti Gitaswara, Purwacaraka Music School, Yamaha Music School, dan masih banyak lagi. Kalangan artis Indonesia pun membuka sekolah musik dengan memanfaatkan namanya yang sudah terkenal di deretan musik Tanah Air. Salah satu contohnya adalah Ahmad Dhani.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), musik adalah suara yang disusun sedemikian rupa yang didalamnya mengandung irama, lagu, nada dan keharmonisasian terutama dari suara yang dihasilkan dari alat-alat yang dapat menghasilkan sebuah irama. Mendengarkan musik adalah salah satu hiburan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Tujuannya adalah untuk menghilangkan kepenatan, ketegangan, kejenuhan, dan rasa lelah karena kegiatan aktivitas sehari-hari. Musik juga dapat dijadikan menjadi salah satu profesi.

Pendidikan musik telah diperkenalkan dari sekolah mulai dari tingkat Taman Kanak-Kanak (TK), kemudian pada jenjang Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), Sekolah Menengah Atas (SMA) serta Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). Tetapi, tidak semua pendidikan musik di sekolah dapat diimplementasikan ke dalam bentuk mata pelajaran yang termasuk dalam kurikulum pendidikan walaupun terdapat pada kegiatan ekstrakurikuler sekolah tersebut. Salah satu strategi untuk siswa yang berminat mendalami ilmu musik yaitu dengan memilih institusi atau lembaga yang khusus mempelajari musik diluar waktu sekolah.

Menurut Feranda Osman, Zamhari, dan Londa Miranda dalam penelitian Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Terhadap Keputusan Pelanggan

(2018, hlm, 18), lembaga pendidikan musik adalah lembaga pendidikan non formal yang khusus memberikan materi pembelajaran yang berkaitan dengan musik. Lembaga ini sifatnya berhubungan dengan minat yang diinginkan oleh para siswa, sehingga pemilihan jadwal belajar mengajarnya dapat disesuaikan dengan jadwal kegiatan lain siswa tersebut. Pembelajaran musik yang diberikan kepada siswa juga disesuaikan dengan kelas musik yang diikuti serta tingkatnya.

Topaz Music School Kemang Pratama merupakan lembaga pendidikan musik yang menjadi bagian dari Yamaha Music School Indonesia. Topaz Music School Kemang Pratama sudah didirikan sejak tahun 2013 silam. Topaz Music School Kemang Pratama berlokasi di Jl. Kemang Pratama Raya, RT. 001/RW. 020, Bojong Rawalumbu, Kecamatan Rawalumbu, Kota Bekasi, Jawa Barat. Visi dan misi Topaz Music School Kemang Pratama adalah “Membantu dan mengembangkan potensi Anak Bangsa dengan me-maksimalkan fungsi kerja otak kanan melalui bidang musik dan seni sehingga tercipta karakter yang kuat namun tetap sensitif terhadap lingkungan sekitar karena olah rasa yang selalu terjaga dalam harmoni musik dan seni. Penulis juga masih menjadi siswa aktif di lembaga pendidikan musik tersebut mengambil kelas musik Drum sejak tahun 2013.

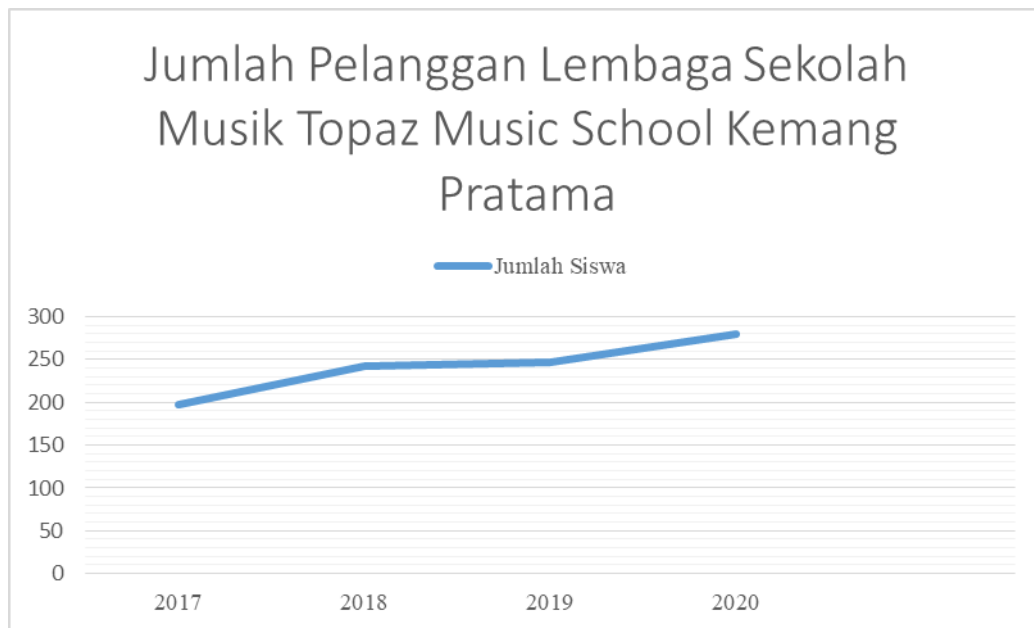
Topaz Music School Kemang Pratama memiliki 14 kelas musik. Kelas musik tersebut dibagi menjadi dua, yaitu Kelas Musik Untuk Anak dimana kelas tersebut untuk anak-anak berusia dibawah 12 tahun dan Popular Music Course. (PMC) dimana kelas tersebut minimal berusia 12 tahun keatas. Untuk Kelas Musik Kursus Anak terdiri dari kelas Wonderland, Junior Music Course (JMC), JSFC, ESC, Piano, Gitar dan Biola. Untuk Kelas Popular Music Course (PMC) terdiri dari Electric Guitar, Electric Bass, Drum, Vocal, Keyboard, dan Pop Piano.

Berikut ini adalah jumlah pelanggan dari tahun 2017 hingga 2020 yang sudah menggunakan jasa dari lembaga musik Topaz Music School Kemang Pratama:

Tabel 1. Jumlah Pelanggan Lembaga Musik Topaz Music School Kemang Pratama

Tahun	Jumlah Pelanggan	Persentase Peningkatan
2017	200	0%
2018	242	21%
2019	249	2,9%
2020	280	12,4%

Sumber: Data Diolah Langsung dari Topaz Music School Kemang Pratama



Gambar 1. Grafik Jumlah Pelanggan Lembaga Musik Topaz Music School Kemang Pratama.

Berdasarkan pada fenomena penelitian yang digambarkan pada grafik diatas, bahwa setiap tahunnya jumlah murid yang belajar pada lembaga musik tersebut semakin lama semakin meningkat. Pada tahun 2017, jumlah siswa yang mengikuti kegiatan belajar di lembaga musik tersebut berjumlah 200 siswa. Pada tahun 2018 terjadi peningkatan jumlah siswa yang mengikuti kegiatan belajar di lembaga musik tersebut berjumlah 242 siswa dengan persentase sebesar 21%. Pada tahun 2019 terjadi peningkatan jumlah siswa yang mengikuti kegiatan belajar di lembaga musik tersebut berjumlah 249 dengan persentase sebesar 2.9% dan pada tahun 2020 terjadi peningkatan jumlah siswa yang mengikuti kegiatan belajar di lembaga musik tersebut berjumlah 280 siswa dengan persentase sebesar 12.4%.

Muhammad Rifky Alfandi, 2020

KEPUASAN PELANGGAN TOPAZ MUSIC SCHOOL KEMANG PRATAMA

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB), Manajemen S1

[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

Dengan melihat fenomena tersebut, dapat dilihat bahwa terjadi peningkatan jumlah pelanggan di lembaga musik Topaz Music School Kemang Pratama setiap tahun yang mengalami peningkatan. Peningkatan jumlah pelanggan yang terjadi di lembaga musik Topaz Music School Kemang Pratama ini dikarenakan Topaz Music School Kemang Pratama ingin selalu memberikan yang terbaik kepada para pelanggannya untuk dapat mempertahankan serta meningkatkan kepuasan para pelanggannya. Dalam pemasaran, kepuasan pelanggan merupakan salah satu hal terpenting untuk mempertahankan posisi sebuah usaha dalam suatu pasar. Kepuasan pelanggan sebagai ukuran perasaan baik positif dan negatif yang diperoleh seseorang ketika membandingkan antara apa yang diterima dan apa yang diinginkan. Agar terciptanya kepuasan pelanggan, perusahaan dapat melakukan segala usaha untuk memenuhi harapan dari para pelanggannya. Harapan pelanggan tersebut tercipta dari pengalaman pribadi, pengalaman orang lain maupun iklan. Maka dari itu, kepuasan pelanggan adalah salah satu hal yang krusial dalam mempertahankan para pelanggannya.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Dewi Kurniawati, Suharyono dan Andriani Kusumawati (2014), Citra Merek memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Semakin baik persepsi di dalam pikiran konsumen terhadap citra merek perusahaan maka kepuasan pelanggan juga akan semakin meningkat. Kepuasan Pelanggan itu diciptakan karena apa dirasakan sudah sesuai dengan harapan bahkan lebih dari yang diharapkan tersebut.

Selain itu, menurut penelitian yang dilakukan oleh Feranda Osman, Zamhari, dan Lona Miranda (2018), Harga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini sesuai dari teori yang mereka dapat dari Philip Kotler (2008, hlm. 345) dimana harga adalah jumlah nilai yang diberikan oleh pelanggan untuk mendapatkan keuntungan dari memiliki serta menggunakan suatu produk atau jasa.

Selain itu juga, menurut penelitian yang dilakukan oleh Ani Muslikah dan Yoyoh Indah Gunawan (2017), menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Konsumen mengharapkan performa atau kinerja pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan sesuai

dengan harapan yang dia inginkan. Hal ini sesuai teori yang dikemukakan Walker (2001, hlm. 35) dalam penelitian yang dilakukan oleh Ari Susanto Wibowo (2013), bahwa perusahaan yang mengutamakan kualitas pelayanan akan memberikan dampak yang positif terhadap Kepuasan Pelanggannya.

Dengan melihat penelitian terdahulu mengenai variabel yang bersangkutan terikat dengan kepuasan pelanggan, serta terdapat peningkatan jumlah pelanggan dari tahun ke tahun di lembaga musik Topaz Music School Kemang Pratama seperti yang tertera pada Tabel 1, maka peneliti akan melakukan penelitian yang berjudul **“Kepuasan Pelanggan Topaz Music School Kemang Pratama”**.

I.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang ditekankan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Citra Merek yang dimiliki Topaz Music School Kemang Pratama dapat mempengaruhi Kepuasan Pelanggan?
2. Apakah Harga yang ditetapkan oleh Topaz Music School Kemang Pratama dapat mempengaruhi Kepuasan Pelanggan?
3. Apakah Kualitas Pelayanan yang disediakan oleh Topaz Music School Kemang Pratama dapat mempengaruhi Kepuasan Pelanggan?

I.3 Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan yang ditekankan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis serta membuktikan apakah Citra Merek dapat mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Topaz Music School Kemang Pratama;
2. Untuk menganalisis serta membuktikan apakah Harga dapat mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Topaz Music School Kemang Pratama;

3. Untuk menganalisis serta membuktikan apakah Kualitas Pelayanan dapat mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Topaz Music School Kemang Pratama.

I.4 Manfaat Penulisan

I.4.1 Aspek Teoritis:

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi media pembelajaran yang baik serta relevan oleh peneliti karena telah menerapkan dan memanfaatkan ilmu yang didapat pada saat di bangku perkuliahan sebagai syarat untuk mendapatkan gelar S1 Manajemen. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi tambahan yang berkaitan dengan ilmu pemasaran dalam memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pembelajaran terutama dalam penyelesaian skripsi.

I.4.2 Aspek Praktis:

- a. Bagi Pihak Topaz Music School Kemang Pratama:

Penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan bahan informasi kepada Topaz Music School Kemang Pratama agar dapat mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi Kepuasan Pelanggannya.

- b. Bagi Pembaca:

Penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan pengetahuan tambahan yang dapat digunakan untuk membuat strategi Kepuasan Pelanggan yang sangat baik serta tahan lama.

- c. Bagi Peneliti Selanjutnya:

Peneliti berharap agar hasil dari penelitian ini dapat dijadikan bahan informasi sebagai referensi panduan kepada peneliti lain jika ingin melakukan suatu penelitian yang sama.