

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi sekarang ini, menuntut perusahaan untuk dapat meningkatkan pelayanan secara profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing. Perubahan teknologi dan arus informasi yang sangat cepat telah mendorong perusahaan untuk menghasilkan produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, sehingga konsumen merasa puas dengan apa yang telah mereka dapatkan dari perusahaan. Banyak cara yang dapat dilakukan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, salah satunya dengan memberikan kesan/citra yang baik dalam hal produk maupun pelayanan terhadap konsumen.

Saat ini banyak perusahaan yang menghasilkan keuntungan yang minim dan tidak sesuai harapan, hal ini terjadi bukan hanya diakibatkan oleh produk yang dijual tidak sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen, tetapi bisa jadi karena pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan konsumen.

Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan, maka konsumen akan merasakan puas, dan mereka akan nyaman dengan pelayanan yang diterimanya, bahkan akan menjadi pelanggan yang setia pada perusahaan tersebut.

Tuntutan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik (*service excellence*) tidak dapat dihindari oleh perusahaan. Tuntutan para penerima layanan untuk memperoleh pelayanan yang lebih baik harus disikapi sebagai upaya untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan sangat berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan, seperti yang diungkapkan Kotler (dalam Tjiptono, 2004:147) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibanding dengan harapannya, dan menurut Ratminto dan Atik (dalam Tjiptono, 2004:147) mengatakan ukuran keberhasilan perusahaan ditentukan oleh tingkat kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dicapai apabila pelanggan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi konsumen. Konsumenlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan. (Tjiptono, 2004:147).

Jika kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen, maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan baik, sebaliknya,

jika kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan konsumen maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan buruk. Hal ini sangat berpengaruh karena konsumen tersebut akan merekomendasikan kepada teman-teman atau keluarganya tentang baik-buruknya kualitas pelayanan yang diberikan.

Masyarakat memiliki aktivitas dan kebutuhan yang semakin kompleks, dimana masyarakat cukup merasakan lelah melalui setiap harinya dengan penuh aktivitas yang membuat jenuh. Disamping harus melakukan kewajibannya dengan berbagai aktivitas masing-masing, tentunya masyarakat juga memiliki kebutuhan lain untuk tetap merasa nyaman di tengah kehidupan jaman yang semakin moderen ini. Hiburan merupakan salah satu carayang dibutuhkan untuk tetap semangat dalam menjalankan aktivitas yang dikerjakan selama ini. Dengan adanya hiburan yang didapat, hal itu meringankan beban sementara serta menghilangkan kejenuhan dan stres yang di alami selama ini, sehingga akan kembali semangat menjalani aktivitas sehari-hari.

Karaoke merupakan salah satu bisnis hiburan yang sedang diminati oleh masyarakat saat ini karna memiliki banya fasilitas yang di tawarkan untuk digunakan konsumen berkaraoke dengan teman, keluarga, dan kerabat seperti satu unit computer dengan lagu-lagu yang telah di sediakan yang siap untuk di akses konsumen, layar televisi, sound system, microphone dan perlengkapan lainnya. Selain itu bentuk usaha ini

juga memberikan kenyamanan sesuai kebutuhan konsumen dan cukup menghibur para konsumennya.

Hiburan karaoke yang sedang 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. Selain mencari keuntungan, karaoke berkewajiban untuk selalu meningkatkan bentuk pelayanan kepada konsumen dan juga harus dapat memberikan pelayanan terbaik untuk mencapai kepuasan pelanggan atau masyarakat karena pelayanan yang lebih baik membuat konsumen puas terhadap perusahaan dan akan menciptakan perilaku konsumen yang menguntungkan bagi perusahaan. Dalam upaya meningkatkan kualitasnya, karaoke telah banyak memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak hanya produk yang dipasarkan tetapi juga dalam bentuk pelayanan jasa. Dengan berkembangnya jenis pelayanan yang diberikan oleh karaoke.

Dengan begitu pesatnya perkembangan bisnis-bisnis karaoke di kota Gorontalo tentunya pemilik karaoke harus beradu kreatif demi memperebutkan pelanggan sebanyak-banyaknya. Salah satu objek bisnis hiburan karaoke ini adalah InulVizta Karaoke, yang sudah tidak asing lagi bagi para warga masyarakat kota Gorontalo terlebih dari kalangan anak muda dan pecinta seni khususnya dibidang olah vocal. Salah satu usaha yang dilakukan dalam realisasi terciptanya ide kreatif dalam hal tujuan mengajak pelanggan sebanyak-banyaknya adalah

dengan memperhatikan kepuasan pelanggan, tentunya untuk memberikan kepuasan tersebut pihak manajemen InulVizta karaoke harus berusaha keras memberikan kualitas pelayanan semaksimal mungkin. Sehingga tujuan dalam memberikan kepuasan bagi pelanggan dapat tercapai dan InulVizta karaoke akan lebih diminati oleh pelanggan.

InulVizta merupakan tempat karaoke yang menyediakan pelayanan yang cukup baik dan tidak kalah dengan para pesaingnya. Usaha ini sangat tergantung dari faktor kualitas pelayanan, kepercayaan, dan fasilitas yang ada di dalamnya. Mereka yang berkunjung di tempat ini berani membayar dengan harga mahal apabila memperoleh pelayanan berkualitas sesuai dengan yang diinginkan. Beberapa hal di atas mengenai kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepercayaan dalam menjaga kepuasan pelanggan adalah kunci utama bagi semua bisnis ini.

Inul vizta karaoke memiliki fasilitas alat-alat karaoke yang serba digital dan list song yang selalu update membuat pelanggan senang dengan memilih lagu kesukaanya sendiri. Dilain itu juga InulVizta memberikan fasilitas parkir bagi pengguna kendaraan pribadi baik roda dua dan roda empat. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, InulVizta Karaoke selalu memberikan sugesti kepada pelanggan yang telah selesai menggunakan jasa hiburan ini untuk leluasa memberikan komentar baik kritik ataupun saran jika ada pelayanan yang kurang atau yang harus ditambahkan sehingga pelanggan merasa bahwa hiburan ini sepenuhnya untuk mengikuti kepuasan.

Tempat Hiburan Karaoke Inul Vista merupakan tempat karaoke yang sering dikunjungi oleh masyarakat kota Gorontalo maupun luar kota Gorontalo. Karaoke Inul Vista ini kerap kali penuh pada hari-hari tertentu bagi pengunjung yang ingin menghabiskan liburan di tempat hiburan. Berikut ini adalah data mengenai jumlah tamu yang menggunakan jasa hiburan karaoke Inul Vista.

Berikut ini kita dapat melihat jumlah data pengunjung karaoke Inul Vizta dalam hitungan tiga tahun terakhir (2012-2014).

No	Tahun	Tamu Yang Berkunjung
1.	2012	95.321
2.	2013	81.740
3	2014	69.715

sumber : bagian administrasi Inul Vizta Gorontalo 2015

Jika melihat dan merujuk pada data di atas, terlihat bahwa animo/keinginan masyarakat untuk menggunakan jasa karaoke ini mengalami penurunan sejak tahun 2013. Berdasarkan observasi awal bahwa berkurangnya animo masyarakat untuk menggunakan jasa ini disebabkan semakin banyaknya jasa hiburan lainnya yang dapat dinikmati selain jasa karaoke, misalnya adanya beberapa cafe yang menawarkan jasa tempat nongkrong dengan suguhan live musik yang memberikan kesempatan kepada para tamunya untuk berpartisipasi dalam menyumbangkan sebuah lagu.

Menyikapi hal ini maka, pihak manajemen karaoke Inul Vista sebaiknya segera melakukan antisipasi dengan melakukan beberapa strategi dalam penawaran jasa tersebut. Mengingat hal ini terjadi pada

beberapa jasa karaoke seperti QYU QYU Cafe and Resto, karaoke New Rahmat yang semuanya tidak beroperasi lagi. Berdasarkan fenomena tersebut pada peneliti sangat tertarik dengan masalah tersebut untuk dikaji dalam sebuah karya ilmiah. Dan untuk kepentingan penulisan maka peneliti merumuskan judul penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Inul Vista Karaoke”.

1.2 Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

- 1) Semakin banyaknya industri hiburan yang menawarkan jasa tidak hanya terbatas pada tarik suara/ vokal.
- 2) Kurangnya fasilitas penunjang pada karaoke inul vista seperti tempat parkir.
- 3) Kecakapan dan ketanggapan karyawan dalam melayani konsumen kurang memuaskan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah ditemukan, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

- 1) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan InulVizta Karaoke Gorontalo ?
- 2) Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepeuasan pelanggan Inul Vizta Karaoke Gorontalo ?

1.4 Tujuan Penelitian

- 1) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
- 2) Untuk menganalisis dan mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada konsumen Inul Vizta karaoke

1.5 Manfaat Penelitian

- 1) Dapat digunakan sebagai salah satu bahan pertimbangan evaluasi dalam upaya meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan pada InulVizta Karaoke.
- 2) Dapat dijadikan sebagai salah satu referensi untuk penelitian lebih lanjut terutama penelitian yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan.