

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Akibat terbukanya perdagangan bebas di tahun 2003, persaingan bisnis makin meningkat tajam baik pada pasar domestik (nasional) maupun global (internasional). Salah satu upaya perusahaan untuk memenangkan persaingan adalah dengan upaya meningkatkan kualitas produk atau jasa. Ledakan media memungkinkan perusahaan menjual produk dan jasa secara langsung kepada pelanggan tanpa melalui perantara. Media yang ada saat ini sangat bervariasi dimulai dari media cetak, katalog, siaran, pemasaran dengan telepon, mesin fax, jasa online, dan e-mail.

Salah satu pemicu dari terciptanya arus globalisasi adalah kemajuan teknologi informasi. Kemajuan teknologi yang disertai dengan adanya inovasi dan kemajuan informasi mengakibatkan persaingan yang semakin ketat dalam memperebutkan pangsa pasar dengan menawarkan macam-macam produk atau jasa, khususnya suatu usaha yang sejenis dengan produk atau jasa yang ditawarkan oleh masing-masing perusahaan pada dasarnya sama. Dikarnakan kemajuan itulah yang menyebabkan kebutuhan manusia terhadap produk dan jasa meningkat.

Dewasa ini, industri jasa mengalami perkembangan yang cukup pesat. Pada awalnya pemasaran dikembangkan berhubungan dengan penjualan barang fisik atau berwujud. Salah satu perkembangan besar terjadi saat ini adalah pertumbuhan sektor industri jasa.

Kemajuan teknologi yang sedemikian pesat dewasa ini telah banyak memberikan perubahan pola hidup manusia. Perubahan terjadi pada kehidupan sehari-hari maupun aktivitas kegiatan usaha. Seiring dengan perkembangan zaman, kebutuhan manusia juga semakin bervariasi. Salah

satu diantaranya adalah dalam jenis jasa bidang fotografi.

Dahulu perkembangan dunia usaha dalam bidang fotografi masih sedikit, namun saat ini perkembangan usaha dalam bidang fotografi sedang diminati. Terjadinya perkembangan ini dipicu oleh kemajuan teknologi digital. Sebelumnya peralatan-peralatan bidang fotografi masih beroperasi secara manual dan sulit didapatkan namun saat ini segala peralatan dalam bidang fotografi sudah canggih dan banyak memakai teknologi digital.

Fotografi dulu masih dianggap suatu hal yang mahal oleh masyarakat. Hanya kalangan tertentu saja yang dapat menikmati hal-hal yang berhubungan dengan fotografi, baik itu alat fotografi maupun outputnya sebagai media dokumentasi. Namun hal tersebut berubah seiring dengan perkembangan jaman dan teknologi. Alat-alat fotografi serta perlengkapan pendukungnya menjadi semakin mudah didapatkan karena selain tempat memperolehnya sudah banyak ada, harganya pun dapat dikatakan relatif murah bagi masyarakat yang ingin menikmatinya.

Menariknya bisnis fotografi membuat banyak pihak ingin memasuki bidang usaha fotografi. Karena mereka berpikir bahwa mencari pekerjaan semakin sulit. Oleh sebab itu bagi seorang pebisnis yang jeli, bisnis fotografi dianggap sebagai peluang bisnis yang dapat memberikan keuntungan yang menggiurkan karena seorang fotografer yang memiliki dedikasi tinggi dalam waktu 5 tahun sudah dapat melengkapi peralatan, mampu menghidupi diri sendiri. Lalu 5 tahun kedepan sudah memiliki alat transportasi sendiri, dan 5 tahun berikutnya ia mungkin mampu membeli rumah.

Karena hal itulah, bisnis fotografi menjadi semakin diminati. Semakin diminatinya bisnis fotografi serta makin meningkatnya minat konsumen dalam menggunakan kamera dan peralatan fotografi lainnya, menyebabkan peningkatan industri peralatan fotografi pun bertambah. Sayangnya kebanyakan dari para konsumen tidak ditunjang dengan keahlian memotret yang baik, sehingga hasil foto yang didapat tidak terlalu baik.

Untuk itu jasa seorang ahli fotografer sangat dibutuhkan, terutama pada saat mereka ingin mengabadikan moment yang istimewa seperti perkawinan, ulang tahun, wisuda, keluarga dan lainnya.

Perusahaan jasa bidang fotografi hadir sebagai perusahaan yang berusaha untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumennya. Perusahaan ini menawarkan produknya yang berupa jasa (pemotretan) dan barang (hasil foto) dengan proporsi yang sama, sebab konsumen datang ke studio foto untuk difoto dan memperoleh hasil fotonya. Karena hal tersebut diatas, maka bisnis fotografi ini dikategorikan sebagai penawaran *hybrid*.

Dalam usahanya mencapai tujuan, perusahaan bukan sekedar menghasilkan produk atau jasa yang bermutu atau memberikan pelayanan yang prima (terbaik). Tetapi tujuan utama dari setiap bisnis adalah menghasilkan konsumen yang puas dan setia yang akan terus menjalin bisnis dengan anda. Oleh karena itu, memberikan kualitas jasa pelayanan yang prima adalah keharusan.

Apalagi persaingan yang timbul diantara para pengusaha fotografi itu sendiri, sangat mempengaruhi eksistensi perusahaannya. Di kota Bandung saja ada banyak perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang fotografi seperti : Jonas, Gembira, VAA, Inova dan lain sebagainya. Mereka berusaha untuk dapat menarik dan mempertahankan para konsumennya dengan memberikan kualitas jasa layanan yang prima.

Oleh karena itu dalam bisnis jasa, khususnya fotografi, kualitas jasa layanan yang prima menjadi kunci utama bagi kelangsungan hidup bisnisnya. Dalam bisnis fotografi itu sendiri memberikan kualitas jasa layanan yang terbaik sama artinya dengan mempertahankan konsumen serta menjaga eksistensi bisnisnya.

Untuk merespon perubahan tersebut, maka usaha dalam bidang fotografi ini semakin dilirik banyak orang. Sekarang ini, telah banyak didirikan perusahaan jasa dalam bidang fotografi sebagai salah satu sarana umum untuk memenuhi kebutuhan sekunder kita sehingga persaingan antar

bidang usaha fotografi dirasa semakin ketat. Dalam persaingan tersebut, usaha di bidang fotografi yang sudah bergerak lama berusaha untuk mempertahankan keberadaannya dari munculnya usaha fotografi baru yang siap bersaing dan berusaha untuk dapat menarik konsumen.

Untuk menghadapi persaingan ini, perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan para konsumennya. Pelayanan terhadap konsumen merupakan hal yang terpenting dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Oleh karena itu, cara yang paling tepat dalam melayani merupakan hal yang paling penting. Kegiatan kualitas pelayanan seperti halnya kecepatan, ketepatan, keahlian, kemampuan karyawan, pemberian informasi yang tepat dan akurat dan hal-hal lain yang dapat menunjang seperti desain ruangan, fasilitas yang memadai serta peralatan-peralatan yang modern dan hal-hal lainnya yang disediakan oleh perusahaan harus dapat memberikan kepuasan bagi konsumennya.

XQquisite Photography merupakan salah satu perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang fotografi yang berdiri pada tanggal 17 September 2005 dan berlokasi di Majesty Apartement, Ruko C-1, 2nd Floor Jl. Surya Sumantri Bandung. Sebagai perusahaan jasa fotografi yang belum lama berdiri, tentunya XQquisite Photography berharap dapat ikut bersaing dengan memberikan layanan terbaik bagi konsumen sehingga dapat menarik konsumen sebanyak-banyak dan mendapatkan laba maksimal.

Sebagai perusahaan yang bergerak di bisnis jasa, XQquisite Photography menerapkan pemasaran modern yang dilaksanakan oleh pihak XQquisite Photography. Penerapan kualitas pelayanan tentu saja diterapkan pihak XQquisite setiap saat untuk meningkatkan performa perusahaan. Pemeliharaan pelanggan dan penanaman cinta pelanggan kepada seluruh karyawan perusahaan. Sistem informasi manajemen yang menggunakan peralatan-peralatan canggih seperti komputerisasi dan lain sebagainya telah dijalankan. Akan tetapi persaingan selalu ada khususnya pada bidang jasa sejenis.

Pelanggan utama dari XQusite Photography adalah lebih banyak konsumen ABG (Anak Baru Gede) yang masih bersekolah menengah atas dan mahasiswa/i Maranatha, tetapi tidak menutup konsumen dari masyarakat umum seperti pekerja kantor dan ibu rumah tangga. Saat ini, sudah banyak konsumen yang berdatangan ke XQusite Photography untuk mencoba jasa yang ditawarkan XQusite Photography. Tetapi ada dari konsumen yang datang tersebut merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Kendala lain yang dapat mengurangi kepercayaan konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa fotografi adalah adanya ketidakpuasan terhadap ketepatan waktu hasil foto.

Karena itu maka kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan jasa dalam bidang fotografi secara keseluruhan sangat penting dalam membentuk dan mempertahankan loyalitas pelanggan. Alasan loyalitas pelanggan begitu menguntungkan sama dengan alasan mengapa hilangnya pelanggan begitu merugikan. Singkatnya, biaya untuk melayani dan menjual kepada pelanggan yang loyal adalah lebih rendah. Sedangkan para pelanggan baru memakan biaya lebih tinggi. Karena itu ditinggalkan oleh pelanggan jangka panjang menyebabkan kerugian yang dramatis dan mempengaruhi laba bersih jauh lebih cepat dibandingkan ditinggalkan pelanggan baru.

Hal-hal tersebut melatarbelakangi alasan dilakukan penelitian di XQusite Photography Bandung untuk mengatasi masalah yang sedang dialaminya yaitu sebagai perusahaan jasa dalam bidang fotografi yang bermaksud menarik konsumen baru dan mempertahankan konsumen yang sudah ada sehingga dapat menciptakan loyalitas konsumen dan dapat memperoleh keuntungan yang maksimal untuk perluasan usaha di masa mendatang.

Dari uraian di atas dapat dilihat bagaimana pentingnya kualitas pelayanan jasa fotografi yang diberikan agar kepuasan pelanggan dapat terpenuhi serta mempertahankan pelanggan dan menciptakan loyalitas.

Oleh karena itu penulis merasa tertarik untuk menyusun skripsi dengan judul ” **PENGARUH KUALITAS JASA LAYANAN STUDIO FOTO TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN** ”.

1.2. Identifikasi Masalah

Pokok permasalahan yang dihadapi adalah :

1. Bagaimana pelaksanaan kualitas jasa layanan studio foto terhadap pelanggannya?
2. Bagaimana tingkat loyalitas pelanggannya?
3. Berapa besar pengaruh antara kualitas jasa layanan terhadap loyalitas pelanggan?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan kualitas jasa layanan bagi pelanggan.
2. Untuk mengetahui tingkat loyalitas pelanggannya.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas jasa layanan studio foto terhadap loyalitas pelanggan.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dilakukannya penelitian ini yaitu :

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dari aspek pengembangan ilmu , aspek praktis, bagi XQquisite Photography, dan bagi pihak lainnya.

- Dari aspek pengembangan ilmu, diharapkan mampu memberikan kontribusi dan penambahan wawasan dalam ilmu manajemen pemasaran, khususnya aplikasi kualitas pelayanan jasa dan loyalitas pelanggan.
- Dari aspek praktis, penelitian ini diharapkan memberikan manfaat kepada perusahaan jasa fotografi untuk dapat digunakan sebagai salah satu pertimbangan dalam memenuhi loyalitas pelanggannya.

- Bagi XQuisite Photography, dari penelitian ini diharapkan perusahaan dapat lebih profesional dalam usahanya serta dapat memberikan masukan yang berguna bagi perusahaan sebagai bahan pertimbangan untuk menyempurnakan langkah-langkah dalam mengelola dan memberikan pelayanan yang terbaik untuk mempertahankan dan menciptakan loyalitas pelanggan.
- Bagi pihak lain, diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan dapat memberikan pengetahuan tambahan dan menambah wawasan dalam bidang pemasaran, dan loyalitas pelanggan.

1.5. Kerangka Pemikiran, Hipotesis

1.5.1. Kerangka Pemikiran

Dalam mempertahankan hidup usahanya, setiap perusahaan yang bergerak dalam bidang manufaktur atau perusahaan yg bergerak dalam bidang jasa, seperti halnya perusahaan jasa di bidang fotografi senantiasa harus berusaha memiliki *competitive advantage*, dimana dalam hal ini berupa keunggulan dalam pemberian pelayanan kepada para pelanggan.

Demikian pula halnya dengan XQuisite Photography sebagai salah satu perusahaan jasa dalam bisnis fotografi yang memperhatikan kepentingan dan kepercayaan pelanggannya, melakukan peningkatan kualitas pelayanan jasa dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan pelanggan.

Pada XQuisite Photography, jasa pelayanan yang diberikan oleh seorang fotografer kepada konsumennya adalah merupakan kunci utama dari kesuksesan untuk mencapai kepuasan konsumennya. Disini fotografer memegang peranan penting didalam menghasilkan suatu hasil karya yang sempurna, baik dimata konsumen maupun di mata fotografer itu sendiri. Karena hasil akhir sebuah foto itu tercapai karena adanya interaksi

langsung antara fotografer dengan objek (konsumen). Disini konsumen dapat dengan bebas untuk mengekspresikan gaya yang diinginkan dan disesuaikan dengan konsep yang ada untuk mencapai hasil yang maksimal.

Maka dari itu kualitas pelayanan yang diberikan harus lebih ditingkatkan melalui unsur kualitas jasa (*service quality element*) dengan memperhatikan variabel-variabel yang mempengaruhinya, yaitu:

1. *Tangibles*

Dapat dilihat dari indikator dalam peralatan yang lengkap dan modern, kondisi ruangan, variasi layar, sarana parkir yang memadai, dan ruang tunggu yang nyaman.

2. *Emphaty*

Dapat dilihat dari indikator rasa simpatik dan perhatian pada konsumen.

3. *Reliability*

Dapat terlihat dalam kepastian menjanjikan sesuatu, keahlian karyawan, keahlian fotografer, kreatifitas fotografer dan koreografer.

4. *Responsiveness*

Dapat terlihat dalam ketanggapan karyawan, kemudahan menyampaikan keluhan dan saran.

5. *Assurance*

Dapat terlihat dari pengetahuan karyawan dan kualitas hasil foto yang memuaskan.

Jika hal tersebut sudah ditingkatkan, penyedia jasa perlu memperhatikan bagaimana membuat konsumen menjadi loyal. Pada dasarnya unsur-unsur dari kualitas pelayanan jasa akan menciptakan kepuasan bagi pelanggan, karena pelanggan yang memperoleh kepuasan merupakan modal dasar bagi suatu

perusahaan dalam membentuk loyalitas pelanggan. Disamping itu diperlukan adanya keunggulan bersaing yang dimiliki suatu perusahaan secara berkesinambungan.

Kualitas jasa mempengaruhi loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Kualitas yang baik dapat memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka.

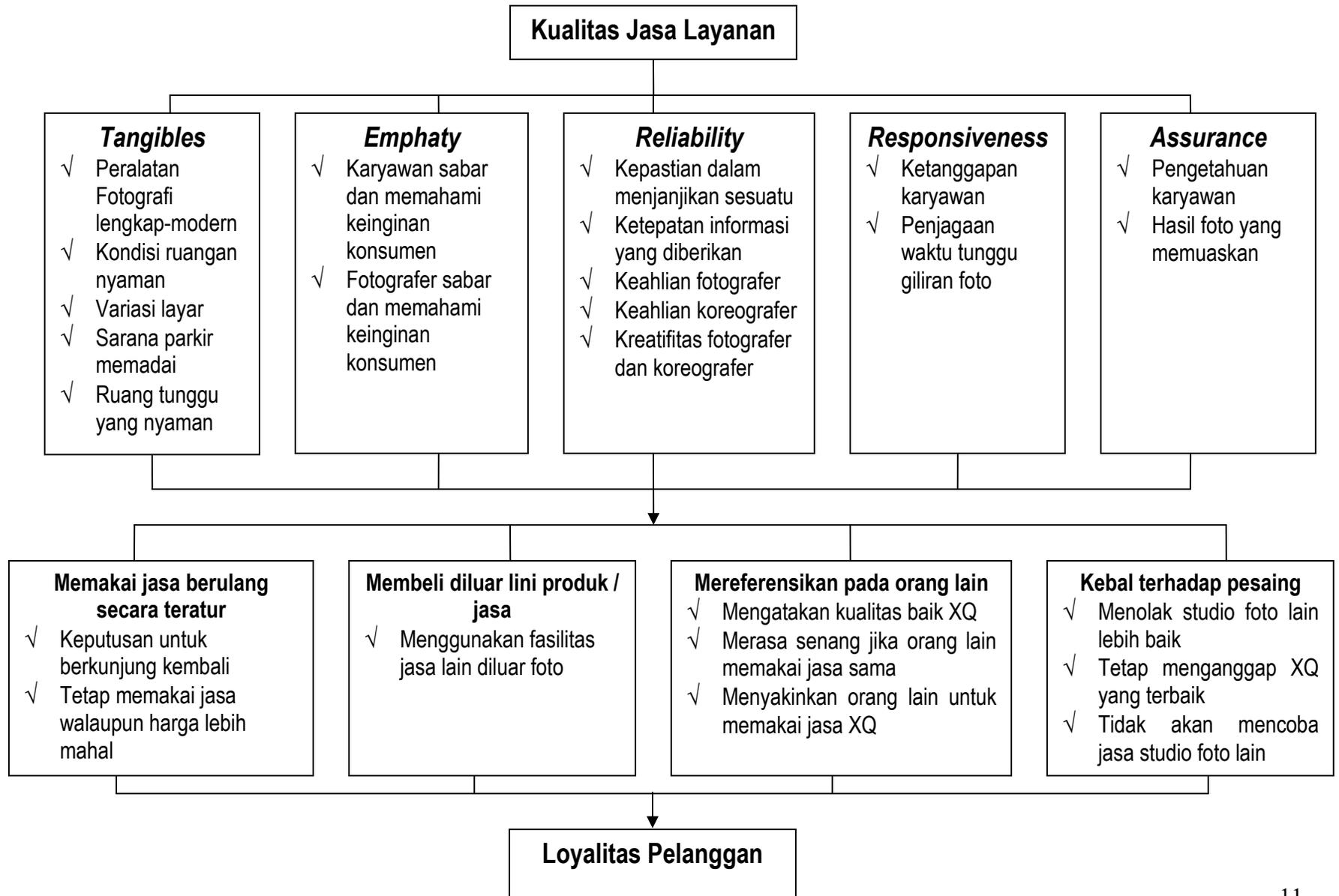
Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dengan memaksimalkan pengalaman pembelian yang menyenangkan dibandingkan dengan membeli dari pesaing, serta meminimumkan pengalaman yang tidak menyenangkan. Pengalaman pembelian yang menyenangkan dapat ditingkatkan perusahaan dengan cara meningkatkan kualitas jasa layanan studio foto. Loyalitas sendiri dapat diukur dengan :

1. Memakai jasa berulang secara teratur
 - √ Keputusan untuk berkunjung kembali
 - √ Tetap memakai jasa walaupun harga lebih mahal
2. Membeli diluar lini produk/ jasa
 - √ Menggunakan fasilitas jasa lain selain foto
3. Mereferensikan kepada orang lain
 - √ Mengatakan pada orang lain kualitas baik XQquisite
 - √ Senang jika orang lain memakai jasa sama
 - √ Menyakinkan orang lain untuk memakai jasa XQquisite
4. Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing
 - √ Menolak jika ada yang mengatakan studio foto lain lebih baik
 - √ Tetap menganggap XQquisite yang terbaik
 - √ Tidak akan pernah mencoba jasa studio foto lain

Karena itu kesimpulan yang dapat ditarik jika kualitas layanan yang diberikan tersebut sudah baik, maka konsumen akan merasa puas dan kembali untuk membeli dan begitu seterusnya sampai konsumen tersebut akan loyal pada penyedia jasa, dan mungkin merekomendasikan penyedia jasa tersebut kepada kenalannya.

Berikut ini merupakan bagan kerangka pemikiran ” Pengaruh Kualitas Jasa Layanan Studio Foto Terhadap Loyalitas Pelanggan ” :

Bagan Kerangka Pemikiran



1.5.2. Hipotesis

Berdasarkan permasalahan yang ada maka penulis dapat menarik suatu hipotesis yaitu :

” Kualitas jasa layanan studio foto berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan ”.