

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Zaman yang semakin modern ini membuat setiap orang lebih mudah dalam mengabadikan *moment* penting dalam kehidupannya masing-masing. Peristiwa-peristiwa penting seakan tidak ingin dilewatkan begitu saja, dan ingin diabadikan dalam *album photo*, video dan film, baik itu bersama keluarga, saudara, teman dan orang istimewa dalam hidupnya. Salah satu media pengabdian tersebut adalah melalui pelayanan studio foto.

Hampir setiap orang senang untuk di foto khususnya wanita. foto adalah suatu cara yang digunakan manusia untuk mengabadikan setiap peristiwa penting dalam hidupnya dan menjadi kenangan tersendiri buat orang yang di foto tersebut. foto yang bagus dapat dilihat dari cara pengambilan foto (*angle*), kualitas gambar, latar foto, dan ekspresi pada saat pemotretan.

Seiring dengan begitu banyaknya kebutuhan manusia dengan foto maka banyak sekali usaha yang bergerak dibidang pelayanan foto saat ini. *Jonas photo* adalah satu dari sekian banyak pelayanan studio foto yang ada di Bandung. Pelayanan yang diberikan *Jonas Photo* adalah penjualan *retail*, jasa studio foto, jasa cuci cetak dan jasa pembingkai. *Jonas photo* berdiri pada tahun 1981 di Jalan Batik Jonas No. 17 Bandung. Kemudian terjadi pemindahan toko pusat pada tahun 1992 di Jalan Banda No.38. Setelah itu *Jonas Photo* mengalami perkembangan sehingga membuka cabang baru di Bandung Indah Plaza (BIP) dan membuka cabang baru diluar kota Bandung seperti di Jakarta, Bogor, Surabaya, dan Tegal. *Jonas Photo* mempunyai Slogan *Makes Everybody Happy*.

Dalam jangka waktu dua tahun terakhir ini *Jonas Photo* yang berada di jalan Banda No.38 mengalami persaingan yang semakin ketat, hal ini diperkuat dari hasil observasi dan wawancara kepada pihak manajemen *Jonas Photo* bahwa saat ini pelanggan *Jonas Photo* yang pindah ke studio foto lain semakin meningkat dan keluhan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan *Jonas Photo* juga

meningkat. Walaupun masalah ini belum mengganggu pendapatan, sebagai perusahaan yang tanggap pihak manajemen *Jonas Photo* ingin mengetahui apakah terjadi perubahan lingkungan, sehingga dengan demikian dapat merencanakan tindakan-tindakan atau koreksi, yang diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan pertumbuhannya. Untuk itu *Jonas Photo* memerlukan penelitian mengenai persaingan tersebut.

1.2. Identifikasi Masalah

Kepuasan konsumen menjadi faktor terpenting untuk meningkatkan penjualan. Untuk itu perlu memperhatikan pelayanan yang diberikan apakah sudah memenuhi harapan konsumen atau belum. Perpindahan konsumen yang dialami *Jonas Photo* mungkin diakibatkan oleh perubahan trend foto yang lebih baru seperti foto box yang cenderung lebih simpel dan cepat dalam penyajiannya.

1.3. Pembatasan Masalah dan Asumsi

1.3.1. Pembatasan Masalah

Dari identifikasi masalah dan observasi lapangan maka masalah lebih difokuskan kepada pelayanan studio foto. Hal ini disebabkan karena pelayanan ini merupakan jenis pelayanan yang kegiatannya paling banyak berhubungan langsung dengan konsumen sehingga banyak masalah terjadi pada pelayanan ini.

1.3.2. Asumsi

Beberapa asumsi yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Tidak ada perubahan situasi dan kondisi yang berarti di *Jonas Photo*, saat dilakukan penelitian dari awal sampai selesai.

1.4. Perumusan Masalah

Perumusan-perumusan masalah yang dilakukan dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Faktor apa yang mempengaruhi konsumen memilih Studio foto ?

- Se jauh mana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja Studio foto yang ditinjau dari kesenjangan antara persepsi dan harapan ?
- Upaya apa saja yang perlu dilakukan untuk dapat meningkatkan daya saing dari *Jonas Photo* ?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

- Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi konsumen dalam memilih Studio foto
- Mengetahui dan menganalisis sampai sejauh mana kesesuaian antara persepsi dan harapan.
- Untuk mengetahui upaya-upaya yang perlu dilakukan untuk dapat meningkatkan daya saing dari *Jonas Photo*

1.6. Sistematika Penulisan

Laporan penulisan tugas akhir ini disusun sedemikian rupa, sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas. Laporan tugas akhir ini terdiri dari 6 bab yang diuraikan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah dan asumsi, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori-teori, prinsip-prinsip, serta aturan-aturan yang berkaitan dengan masalah-masalah yang dihadapi dan dijadikan pedoman dalam melakukan penelitian dan pembahasan masalah.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang uraian langkah-langkah sistematis yang ditempuh penulis dalam melakukan penelitian yang sistematis yang berguna dalam

memberikan solusi terhadap masalah yang ada. Pada bab ini dilengkapi dengan *flowchart* dan keterangan sehubungan dengan *flowchart* tersebut.

BAB IV : PENGUMPULAN DATA

Bab ini membahas secara terperinci tentang data umum perusahaan, data yang didapat dari hasil penyebaran kuesioner, dan data-data lainnya yang akan digunakan dalam melakukan penelitian.

BAB V : PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini berisi tentang pengolahan data sesuai dari data-data yang sudah diperoleh serta analisis dari hasil pengolahan data tersebut.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari seluruh hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan penulis, serta saran perbaikan yang dapat diberikan oleh penulis kepada pihak tempat penelitian dalam memecahkan masalah yang dihadapi.