

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendidikan merupakan pembelajaran pengetahuan, keterampilan, dan kebiasaan sekelompok orang yang diturunkan dari satu generasi ke generasi. Setiap pengalaman yang memiliki efek formatif pada cara berpikir, merasa, atau tindakan dapat dianggap pendidikan. Dan tujuan pendidikan yaitu menciptakan seseorang yang berkualitas dan berkarakter sehingga memiliki pandangan yang luas kedepan untuk mencapai suatu cita- cita yang di harapkan serta mampu beradaptasi secara cepat dan tepat di dalam berbagai lingkungan. Karena pendidikan itu sendiri memotivasi diri kita untuk lebih baik dalam segala aspek kehidupan.

Di Indonesia khususnya di kota-kota besar, pendidikan non formal yang melaksanakan pendidikan musik semakin banyak jumlahnya dari tahun ke tahun. Hal ini dikarenakan semakin banyaknya orang – orang yang berminat mempelajari musik. Adapun manfaat dari belajar musik adalah meningkatkan koordinasi tubuh, menumbuhkan kreativitas, membantu mengingat dan memperkenalkan dengan berbagai budaya. Banyak orang-orang mengikuti les musik untuk mengembangkan bakatnya.

Dunia musik saat ini di warnai dengan persaingan yang sangat ketat. Persaingan ini dipengaruhi oleh perkembangan tempat les musik dengan sangat pesat. Tumbuhnya tempat les musik dengan beragam program pembelajaran yang muncul saat ini, memicu tindakan tempat les musik tersebut untuk berlomba-lomba meningkatkan kepercayaan terhadap tempat itu dan meningkatkan kinerja

pelayanan. Disini kepuasan siswa akan menjadi kunci sukses. Hal ini karena kepuasan siswa memiliki nilai strategis untuk tempat les musik tersebut.

Salah satu sekolah musik adalah Purwacaraka Music Studio. Sekolah musik tersebut merupakan pelopor sekolah musik privat di Indonesia dan telah membuka cabang di seluruh Nusantara. Purwa caraka Music Studio yang ada di kota Padang berlokasi di Jalan Kapuas No.6 (Komp. GOR.H.Agus Salim) Rimbo Kaluang, Kec. Padang Barat, Kota Padang. Purwa caraka Music Studio menawarkan vocal, drums, violin, classical piano, pop piano, keyboard, classical guitar, electric guitar. Berikut adalah data jumlah siswa Puwa Caraka Musik Studio Padang:

Tabel 1.1
Data jumlah siswa purwa caraka musik studio padang dari tahun 2015 sampai 2019

Tahun	Jumlah Siswa (Orang)		Total (Orang)
	Januari s/d Juni	Juli s/d Desember	
2015	120	143	263
2016	134	110	244
2017	115	119	234
2018	105	118	223
2019	105	100	205

Sumber : Purwa Caraka Musik Studio Padang

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah siswa di Purwa Caraka Musik Studio terus mengalami penurunan dari tahun 2015 sampai 2019. Selain tabel diatas, Berikut adalah rekapitulasi survei awal yang telah dilakukan kepada 30 orang siswa untuk mengukur tingkat kepuasan siswa Purwa Caraka Musik Studio :

Tabel 1.2**Rekapitulasi Hasil Survey Awal**

No	Keterangan	Jumlah Pengamatan	Ya	Tidak	Ya (%)
1	Saya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Purwa Caraka Musik Studio.	30	27	3	90
2	Saya mendapatkan pelayanan yang baik di Purwa Caraka Musik Studio.	30	14	16	46.67
3	Saya puas dengan perbandingan dari pelayanan yang di tawarkan oleh Purwa Caraka Musik Studio	30	24	6	80
Rata-rata					74.44

Sumber: Survei Awal

Berdasarkan hasil survei awal tersebut dapat diketahui bahwa, sudah terdapat kepuasan pada siswa Purwa Caraka Musik Studio, hal ini tergambar dari survei awal yang dilakukan oleh peneliti terhadap 30 orang responden. Dimana rata-rata siswa yang menyatakan Ya adalah sebesar 74.44% artinya sebagian siswa sudah puas terhadap Purwa Caraka Musik Studio. Meskipun begitu masih terdapat kendala tertentu yang menyebabkan penurunan pada kepuasan siswa, khususnya pada poin kedua, dimana persentase siswa yang melakukan pemebelaaan terhadap hal negatif yang disampaikan orang lain masih dibawah rata-rata yaitu 53.33%.

Dengan demikian purwa caraka musik studio dituntut untuk dapat terus menciptakan citra positif perusahaan di mata masyarakat Sebagai salah satu tempat les musik yang berada di dalam industry musik, Purwa Caraka Musik Studio juga menyadari bahwa program pembelajaran dan layanan yang mereka

tawarkan penting untuk membangun kepercayaan terhadap purwa caraka musik studio dalam benak pelanggan. Walaupun mengalami perkembangan pesat, munculnya layanan serupa yang ditawarkan oleh tempat les musik lainnya membuat pelanggan membandingkan pelayanan Purwa Caraka Musik Studio dengan yang ditawarkan oleh tempat les musik lainnya.

Hal utama yang diprioritaskan oleh pihak manajemen adalah kepuasan pelanggan atau konsumen agar dapat bertahan, dapat bersaing dan menguasai pangsa pasar. Pada dasarnya tujuan suatu bisnis adalah menciptakan para pelanggan yang puas (Schnaars, 1991:298 dalam Tjiptono & Chandra, 2011). Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Kepuasan akan terbentuk ketika tingkat kepentingan sama dengan kinerja yang dirasakan, sedangkan kepuasan maksimal akan dirasakan ketika kinerja yang dirasakan jauh melebihi tingkat kepentingan yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas dan senang (Kotler, 2005).

Kuntari (2003) mendefinisikan kepercayaan sebagai mempercayakan seseorang atau sesuatu untuk menjaga kepentingannya, kepercayaan disini bersandar pada seseorang atau sesuatu yang dipercayai mempunyai konsekuensi dalam hubungan diantara pemberi kepercayaan dan yang diberikan kepercayaan. Dalam membangun hubungan tersebut menimbulkan konsekuensi dan implikasi. Menurut hasil penelitian Kesuma, dkk (2015) tentang pengaruh kualitas pelayanan

dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan. Menemukan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Menurut (Swastha, 2010:29) ada lima penggerak utama kepuasan pelanggan, yaitu : kualitas pelayanan, harga, faktor emosional, lokasi dan kemudahan mendapatkan jasa. Faktor pertama yang mempengaruhi kepuasan adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan (Kotler & Armstrong, 2008). Dengan adanya pelayanan yang baik tentunya akan meningkatkan kepuasan pengunjung yang datang. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono & Chandra, 2011). Menurut hasil penelitian Nilasari dan Istiatin (2015) tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada dealer PT. Ramayana motor sukoharjo. Menemukan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada dealer PT. Ramayana motor sukoharjo.

Proses pelayanan merupakan hal yang penting bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Setiap kegiatan yang dilakukan pasti melalui proses, Menurut Yazid (2003) proses merupakan gabungan semua aktivitas, umumnya terdiri dari prosedur, jadwal pekerjaan, mekanisme, aktivitas dan hal-hal rutin, dimana jasa dihasilkan dan diberikan kepada konsumen. Pelanggan dalam melakukan transaksi juga pasti memerlukan proses, begitupula dalam melayani pelanggan pasti ada prosedurnya juga, tetapi bagaimana prosedur atau proses tersebut jelas dan tertata dengan rapi sehingga penyampaian informasi berjalan

dengan lancar dan baik. Menurut hasil penelitian Mukhsinah dan Brahmaratih (2014) tentang *the impact of product, people, process dan physical evidence on customer satisfacation*. Menemukan bahwa variabel proses berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan uraian di atas, maka hal inilah yang membuat penulis tertarik untuk membahas lebih jauh dengan memilih judul **“Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan dan Proses Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa Purwa Caraka Musik Studio di Kota Padang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, untuk mempersempit ruang lingkup perlu dibuat identifikasi masalah agar penelitian menjadi lebih terarah dan mendalam, sehingga inti permasalahan dalam penelitian akan lebih mudah dicerna dan dipahami.

Maka untuk mendeskripsikan dan menjawab rumusan masalah tersebut, penulis lebih memfokuskan dan menyusun pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan siswa di Purwa Caraka Musik Studio Padang ?
2. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa di Purwa Caraka Musik Studio Padang ?
3. Bagaimanakah pengaruh proses pelayanan terhadap kepuasan siswa di Purwa Caraka Musik Studio Padang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian yang ini dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan siswa di Purwa Caraka Musik Studio Padang.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa di Purwa Caraka Musik Studio Padang.
3. Untuk menganalisis pengaruh proses pelayanan terhadap kepuasan siswa di Purwa Caraka Musik Studio Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan, penelitian ini bermanfaat sebagai masukan dalam membuat kebijakan untuk meningkatkan pelayanan dan sebagai masukan untuk menganalisa pengaruh kepercayaan, kualitas pelayanan dan proses pelayanan terhadap kepuasan siswa.
2. Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu menambah khasanah ilmu pengetahuan pemasaran pada umumnya dan perilaku pelanggan khususnya. Selain itu semoga penelitian berguna untuk penelitian selanjutnya terutama yang berkaitan dengan pengaruh kepercayaan, kualitas pelayanan dan proses pelayanan terhadap kepuasan siswa.