

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pada hakekatnya, kesenian lahir hidup dan berkembang dari masyarakat itu sendiri. Kesenian yang tumbuh dan berkembang pada masyarakat tertentu akan disebut sebagai kesenian tradisional daerah yang bersangkutan. Setiap daerah memiliki ciri khas kesenian yang berbeda dengan daerah lainnya yang dipengaruhi oleh iklim, kebudayaan, adat istiadat bahkan kepercayaan masyarakat tersebut.

Salah satu masyarakat yang memiliki ciri khas kesenian yaitu pakpak yang memiliki budaya dan sudah diwariskan secara turun-temurun dari nenek moyang masyarakat Pakpak. Salah satu bentuk dari warisan budaya tersebut adalah kesenian. Kesenian yang diwariskan oleh leluhur masyarakat pakpak dalam beberapa bentuk, diantaranya yaitu seni tari (tatak), seni ukir, seni tekstil, seni patung dan seni musik. Bagi suku Pakpak, musik mempunyai peranan yang sangat penting dalam aspek kehidupan masyarakatnya, karena hampir seluruh kegiatan adat, ritual, dan hiburan selalu menggunakan musik.

Masyarakat Pakpak mempunyai budaya musikal sendiri. Dalam penyajiannya ada yang menggunakan alat musik vokal dan gabungan vokal dengan musik. Dalam penggunaan alat musik tersebut, ada yang dimainkan secara ensambel dan ada juga yang dimainkan secara solo. Sehingga musik sangat berperan penting dalam kehidupan manusia untuk menghibur berbagai aktivitas dan memberikan kebahagiaan saat permasalahan hidup yang semakin banyak.

Beragam jenis musik yang masuk ke dalam Negara Indonesia dan dapat diterima secara baik oleh seluruh manusia. Perkembangan musik di Indonesia saat ini sangat berkembang dengan cepat terutama musik industri, musik ansambel campuran, musik modern, musik keroncong baik dalam bentuk individu maupun kelompok. Musik tersebut akan di tampilkan di berbagai aktivitas kehidupan manusia hal ini di karenakan musik merupakan tuntutan pemenuhan kebutuhan hidup yang tinggi pada zaman modern sekarang ini baik dalam individu maupun kelompok.

Dengan berkembangnya zaman, tidak selamanya manusia hanya ingin mendapatkan itu saja, melainkan banyak keinginan dalam memenuhi kebutuhan untuk mencapai kepuasan dalam dirinya, seperti kebutuhan primer, sekunder dan tersier. Selain itu, kebutuhan rohani pun juga merupakan salah satu faktor untuk mencapai kepuasan manusia, misalnya kepuasan dalam bermain musik. Musik berperan penting dalam kehidupan manusia karena musik dapat menghibur setiap berbagai aktivitas terlebih dapat memberikan kebahagiaan pada saat permasalahan hidup yang semakin banyak. Musik tidak dapat dilepaskan dari kehidupan sehari-hari manusia dan selalu hadir di setiap kehidupan manusia.

Musik dapat menjadi suatu media untuk menyalurkan segala sesuatu aspirasi, selain itu musik juga sebagai media mengeluarkan emosi, meluapkan karya atau gagasan, dapat pula menjadi lambang identitas misalnya lagu nasional, sebagai alat komunikasi, bahkan musik juga berperan penting dalam acara kebudayaan dan keagamaan. Berbagai macam aliran musik akan memunculkan sebuah kelompok atau organisasi yaitu sesuatu yang terbentuk dalam suatu grup musik

dengan kata lain yang mengatur grup musik tersebut adalah manajemen dan mengelola musik. Hal lain yang diperoleh dari bermain musik ialah mengembangkan otak hingga mengontrol emosi dan menumbuhkan musikalitas serta mengoptimalkan fungsi otak kiri dan kanan. Dalam upaya mengembangkan seni musik, tidak semua peminat musik berlatih menggunakan alat yang mereka miliki sendiri.

Hal inilah yang mendorong para pemodal untuk membuka cafe, yang di ikuti serta musik karaoke sebagai mata pencaharian bahkan dapat dijadikan ajang meningkatkan kualitas diri dengan menyalurkan hobi dan skill dalam bermain musik sehingga mencapai kepuasan tersendiri. Kepuasan itu sendiri tidak hanya didapatkan dari kelengkapan alat yang dimiliki dan juga tarif yang relatif lebih murah, tetapi juga dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Untuk memberikan pelayanan yang baik sehingga mencapai kepuasan pelanggan juga dibutuhkan keahlian dalam manajemen.

Manajemen juga digunakan untuk memberikan pengawasan, pengetahuan, serta pengorganisasian, baik untuk atasan, bawahan didalam organisasi maupun untuk pribadi masing-masing dalam kehidupan sehari-hari. Manajemen yang kurang merupakan salah satu penyebab kurang puasnya pelanggan dalam menggunakan musik karaoke di cafe. Selain itu masih banyak pemilik cafe karaoke yang tidak ahli dalam pengelolaan yang baik dalam memberi kepuasan terhadap pelanggan. Pengelolaan merupakan proses pendekatan secara menyeluruh, yang berkaitan dengan pelaksana, kebijaksanaan gagasan,

perencanaan, dan eksekusi sebuah aktivitas untuk mencapai tujuan dalam waktu tertentu.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk meneliti agar tercapai kriteria ketuntasan dengan judul **“Manajemen Dan Pengelolaan Musik Karaoke Cafe Hero Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Tahun 2020 Di Kecamatan Salak PakPak Bharat”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Untuk lebih mengarahkan penelitian serta masalah yang di hadapi maka umumnya peneliti menggunakan identifikasi masalah, agar penelitian yang dilakukan menjadi terarah serta cakupan tidak terlalu luas.

Menurut Emory (1985) dalam Sugiyono (2017 : 52) mengatakan bahwa:“Baik penelitian murni maupun terapan, semuanya berangkat dari masalah, hanya untuk penelitian terapan, hasilnya langsung dapat digunakan untuk membuat keputusan”. Dari uraian diatas, maka permasalahan penelitian dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Sistem manajemen dan pengelolaan musik Karaoke Cafe Hero untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Jenis alat musik yang tersedia di Cafe Hero untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Fasilitas yang disediakan di musik Karaoke Cafe Hero untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
4. Masyarakat kalangan yang menjadi pelanggan musik Karaoke Cafe Hero.

5. Jenis musik yang diminati oleh pengunjung Karaoke Cafe Hero.
6. Tingkat kepuasan pengunjung terhadap manajemen dan penegelolaan musik Karaoke cafe Hero.

### C. Pembatasan masalah

Melihat situasi, kondisi dan keterbatasan biaya serta waktu yang relatif singkat maka penelitian merasa perlu mengadakan pembatasan masalah untuk mempermudah pemecahan masalah yang di hadapi dalam penelitian ini.

Menurut pendapat Sugiyono (2017:290) “Karena adanya keterbatasan, baik tenaga, dana, dan waktu, dan supaya hasil penelitian lebih terfokus, maka penelitian tidak akan melakukan penelitian terhadap keseluruhan yang ada pada objek atau situasi sosial tertentu, tetapi perlu melakukan fokus”.

Dari identifikasi masalah diatas penulis membatasi masalah yaitu **“Bagaimanakah manajemen dan pengelolaan musik karaoke Cafe Hero untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Tahun 2020 di Kecamatan Salak Pakpak Bharat ”** adalah :

1. Sistem manajemen dan pengelolaan musik Karaoke Cafe Hero untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Jenis musik yang diminati oleh pengunjung Karaoke Cafe Hero.
3. Tingkat kepuasan pengunjung terhadap musik Karaoke cafe Hero.

#### **D. Rumusan masalah**

Rumusan masalah merupakan titik fokus dari sebuah penelitian dari sebuah penelitian yang hendak dilakukan, mengingat sebuah penelitian merupakan upaya untuk menemukan jawaban pertanyaan. Menurut Sugiyono (2015:88-89): “Rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan penelitian (*research question*) yang akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data”. Maka dari itu perlu dirumuskan dengan baik, sehingga dapat mendukung untuk menentukan jawaban pertanyaan.

Untuk itu penelitian membatasi masalah masalah penelitian sabagai berikut:

1. Bagaimana sistem manajemen dan pengelolaan musik Karaoke Cafe Hero ?
2. Apa saja jenis musik yang diminati oleh pengunjung Karaoke Cafe Hero?
3. Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung terhadap manajemen dan pengelolaan musik Karaoke Cafe Hero?

#### **E. Tujuan penelitian**

Setiap kegiatan manusia selalu berorientasi kepada tujuan. Salah satu keberhasilan penelitian adalah tercapainya tujuan penelitian.

Menurut pendapat Sugiyono (2016:397) yang menyatakan bahwa: “Tujuan penelitian adalah untuk mendapat data yang antara lain dapat digunakan untuk memecahkan masalah”.

Oleh karena itu tujuan yang ingin dicapai dalam peneliti ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana manajemen dan pengelolaan musik Karaoke Cafe Hero untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Untuk mengetahui jenis musik yang diminati oleh pengunjung Karaoke Cafe Hero.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap manajemen dan pengelolaan musik Karaoke Cafe Hero.

#### **F. Manfaat penelitian**

Setiap penelitian pasti mempunyai manfaat yang diperoleh, baik untuk orang banyak maupun peneliti itu sendiri Maka manfaat dari peneliti ini yakni :

##### 1. Manfaat teoritis

Secara teoritis penelitian ini dapat bermanfaat yakni :

- a. Sebagai pemanfaatan manajemen dan penegelolaan di Karaoke Cafe Hero.
- b. Menjadi tolak ukur untuk peneliti seberapa besar hasilnya manajemen dan pengelolaan mmusik Karaoke Cafe Hero.
- c. Menjadi pijakan dan referensi bagi peneliti selanjutnya untuk di kembangkan lebih lanjut.

## 2. Manfaat praktis

Secara praktis peneliti ini dapat bermanfaat sebagai :

### a. Bagi penulis

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang manajemen dan pengelolaan musik karaoke.

### b. Bagi pendidik dan calon pendidik

Dapat menambah pengetahuan dan sumbangan pemikiran tentang manajemen dan pengelolaan musik.

### c. Bagi peserta didik (siswa)

Dapat menambah pengalaman belajar di dalam kelas untuk dapat dikembangkan lebih lanjut.

### d. Bagi peneliti lain sebagai bahan masukan untuk melakukan penelitian pada permasalahan yang sama.