

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada umumnya, manusia selalu ingin mendapatkan kepuasan di dalam hidupnya baik dari segi material, intelektual, maupun spiritual. Namun 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 tertier. Selain itu, kebutuhan rohani pun juga merupakan salah satu faktor untuk mencapai kepuasan manusia, misalnya kepuasan dalam bermain musik.

Seni musik merupakan salah satu kesenian yang sudah sangat melekat dalam diri manusia sejak lama. Musik sudah ada sejak zaman purbakala dan dipergunakan sebagai alat untuk mengiringi upacara-upacara kepercayaan. Namun dengan semakin canggihnya teknologi, musik semakin berkembang, berbagai jenis musik bermunculan sehingga dapat dinikmati di setiap negara, kota hingga daerah terpencilpun dapat menikmatinya. Musik merupakan suatu kebutuhan pokok bagi setiap manusia karena musik dapat menjadikan orang merasa senang, gembira dan nyaman. Selain itu, musik dapat membantu meningkatkan kemampuan dalam berkreaitifitas, bersosialisasi, dan melatih daya ingat. 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 studio musik sebagai mata pencaharian bahkan dapat dijadikan ajang meningkatkan kualitas diri dengan menyalurkan hobi dan skill dalam bermain musik sehingga mencapai prestasi yang gemilang.

Perkembangan musik dikalangan masyarakat kota Medan sangat berpotensi untuk memunculkan peluang bisnis. Banyaknya jasa penyewaan studio musik di kota Medan menuntut pemilik studio musik untuk mampu bertahan dan bersaing, jasa penyewaan studio musik yang banyak digandrungi oleh para remaja menyebabkan persaingan ini menjadi sangat ketat. Masing-masing dari studio musik harus bisa mempertahankan pelanggannya agar tetap mendapatkan kepuasan. 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.

Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan tidak luput dari para pekerja yang professional. Untuk memberikan pelayanan yang baik sehingga mencapai kepuasan pelanggan juga dibutuhkan keahlian dalam manajemen, karena manajemen memiliki peranan penting dalam kehidupan. Dengan adanya manajemen, seseorang dapat membentuk dirinya menjadi lebih baik. 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

jasa penyewaan studio musik. Selain itu, masih banyak pemilik studio musik yang tidak ahli menyusun strategi pengelolaan yang baik dalam memberikan kepuasan kepada pelanggannya, baik berdasarkan alat yang disediakan maupun pelayanan yang diberikan. Strategi pengelolaan merupakan proses pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan, kebijaksanaan gagasan, perencanaan, dan eksekusi sebuah aktivitas untuk mencapai tujuan dalam kurun waktu tertentu.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul Manajemen dan Strategi Pengelolaan Studio Musik DJ Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Kota Medan.

## **B. Identifikasi Masalah**

Untuk lebih mengarahkan penelitian serta masalah yang dihadapi maka umumnya penelitian yang dilakukan menjadi terarah serta cakupan tidak terlalu luas. Identifikasi masalah tersebut sesuai dengan pendapat Hadeli (2006:23) yang mengatakan bahwa: “ Identifikasi masalah adalah suatu situasi yang merupakan akibat dari interaksi dua atau lebih faktor ( seperti kebiasaan-kebiasaan, keadaan-keadaan, dan lain sebagainya (yang menimbulkan beberapa pertanyaan.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan maka permasalahan yang akan dibahas adalah

1. Bagaimana Manajemen studio musik DJ untuk meningkatkan kepuasan pelanggan?
2. Bagaimana Strategi dan Pengelolaan studio musik DJ untuk meningkatkan kepuasan pelanggan?
3. Jenis alat musik apa saja yang tersedia dalam studio musik DJ dalam meningkatkan kepuasan pelanggan?
4. Fasilitas apa saja yang disediakan studio musik DJ untuk meningkatkan kepuasan pelanggan?
5. Apa saja ragam genre musik di Studio musik DJ?
6. Masyarakat kalangan mana yang menjadi pelanggan studio musik DJ?

### **C. Pembatasan Masalah**

Mengingat luasnya cakupan masalah yang akan di teliti, maka penulis perlu mengadakan pembatasan masalah untuk mempersingkat cakupan, keterbatasan, waktu, dana, kemampuan penulis, maka peneliti membatasi masalah dengan tujuan mempermudah pemecahan masalah dalam penelitian ini.

Pembatasan masalah tersebut sesuai dengan pendapat Sukardi (2004:2003) menyatakan bahwa :

“Dalam merumuskan ataupun membatasi masalah permasalahan dalam suatu penelitian sangatlah bervariasi dan tergantung pada peneliti. Oleh karena itu perlu hati-hati dan jeli dalam mengevaluasi rumusan permasalahan penelitian, dan dirangkum kedalam beberapa pertanyaan yang jelas.”

Berdasarkan pendapat tersebut, maka penulis membatasi masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana Manajemen di studio musik DJ untuk meningkatkan kepuasan pelanggan?
2. Bagaimana Strategi dan Pengelolaan studio musik DJ untuk meningkatkan kepuasan pelanggan?
3. Apa saja ragam genre musik di Studio musik DJ?
4. Masyarakat kalangan mana yang menjadi pelanggan studio musik DJ?

#### **D. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah merupakan suatu titik fokus dari sebuah penelitian yang akan dilakukan mengingat sebuah penelitian adalah upaya untuk menemukan jawaban atas pertanyaan maka perlu dilakukan perumusan masalah dengan baik sehingga dapat membantu dan mendukung dalam menemukan jawaban pertanyaan.

Berdasarkan uraian diatas, hal ini sesuai dengan pendapat Maryeani (2005:14) yang menyatakan bahwa:

“ Rumusan masalah merupakan jabatan detail fokus penelitian yang akan digarap. Rumusan masalah menjadi semacam kontrak bagi peneliti karena penelitian merupakan upaya untuk menemukan jawaban pertanyaan sebagaimana terpapar pada rumusan masalahnya. Rumusan masalah juga biasa disikapi sebagai jabatan fokus penelitian karena dalam praktiknya, prosen penelitian senantiasa berfokus pada butir-butir masalah sebagaimana dirumuskan”.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, serta identifikasi masalah, maka rumusan masalah yang akan dibahas dan dipecahkan dalam penelitian ini adalah “ Bagaimana Manajemen dan Strategi Pengelolaan Studio Musik DJ untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Kota Medan ”.

### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian mengungkapkan sasaran yang ingin dicapai dalam penelitian. Tanpa adanya tujuan yang jelas, maka arah kegiatan yang dilakukan tidak terarah karena tidak tahu apa yang akan dicapai dalam kegiatan tersebut. Hal ini diperkuat oleh pendapat Ali (1987:7) yang mengatakan bahwa:

“Ketajaman seseorang dalam merumuskan tujuan penelitian akan sangat mempengaruhi keberhasilan penelitian yang dilakukan karena pada dasarnya tujuan penelitian merupakan titik tajak dan titik tuju yang akan dicapai seorang dalam mencapai kegiatan penelitian dan harus mempunyai rumusan yang tegas, jelas, terperinci dan operasional.”

Maka tujuan yang hendak dicapai oleh penulis dari kegiatan tersebut adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana manajemen studio musik DJ untuk meningkatkan kepuasan pelanggan
2. Untuk mengetahui bagaimana Strategi pengelolaan studio musik DJ untuk meningkatkan kepuasan pelanggan
3. Untuk mengetahui ragam genre musik di studio musik DJ
4. Untuk mengetahui masyarakat kalangan mana yang menjadi pelanggan studio musik DJ

## **F. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan adalah sebagai berikut :

1. Sebagai sumbang pemikiran bagi lembaga pendidikan tinggi Universitas Negeri Medan, khususnya prodi pendidikan musik mengenai manajemen dan strategi pengelolaan studio musik.
2. Sebagai bahan masukan bagi penulis dalam menambah pengetahuan dan wawasan mengenai manajemen dan strategi pengelolaan musik studio dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Sebagai bahan acuan dan perbandingan bagi penulis berikutnya yang berkaitan dengan topik penelitian ini.
4. Sebagai kontribusi terhadap masyarakat kota Medan untuk menciptakan studio musik dengan manajemen dan strategi pengelolaan yang baik.