

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Musik adalah suatu hasil karya seni berupa bunyi dalam bentuk lagu atau komposisi yang mengungkapkan pikiran dan perasaan penciptanya melalui unsur-unsur pokok musik yaitu irama, melodi, harmoni, serta ekspresi sebagai suatu kesatuan (Jamalus dalam Rusyanti, 2013). Musik ada dalam kehidupan sehari-hari kita, saat sedang santai, mengungkapkan perasaan, dan menghibur diri, semua dapat disalurkan melalui musik. Bahkan, banyak orang menyampaikan pesan perdamaian melalui musik itu sendiri.

Musik memiliki jenis atau *genre* yang beragam *Rock, Pop, Metal, Classic, Funk, Electronic, Country, Blues, Reggae, Metal, Disco, Hip Hop, RnB, Rap* dan *Jazz* (Ilham, 2013). *Genre* musik tersebut merupakan musik-musik yang populer di Amerika dan kemudian berkembang secara pesat serta dikenal sampai keseluruhan dunia. Tapi hanya beberapa *genre* musik tertentu yang berpengaruh dan dipopularkan di Indonesia seperti *Rock, Blues, POP, Reggae, Hip Hop, Blues* dan *Jazz* (Rizky, 2013). *Genre* musik tersebut adalah *genre* atau jenis musik yang masuk ke Indonesia karena pengaruh dari budaya barat. Orang-orang barat yang datang ke Indonesia membawa budaya mereka dan mempopularkan *genre-genre* musik tersebut hingga dapat diterima di masyarakat Indonesia. Musik dengan *genre Jazz* juga berhasil menjadi salah satu musik yang populer di Indonesia.

Seorang bassist *Jazz* di Indonesia menyatakan bahwa musik *Jazz* adalah *genre* musik pertama yang dipopularkan di Indonesia pada tahun 1940-an. *Genre*

musik Jazz diperkenalkan oleh orang-orang Belanda yang datang ke Indonesia, saat itu Jazz menjadi musik yang hanya dapat dinikmati oleh kalangan atas. Alasan itulah yang menjadi awal lahirnya musisi *Jazz* Indonesia di tahun 1950-an seperti Jack Lesmana dan Bubi Chen yang memiliki keinginan untuk memperdengarkan musik Jazz bagi semua masyarakat Indonesia.

Selama lima tahun terakhir, perkembangan musik jazz di Indonesia cukup pesat. Indikatornya dapat dilihat dari semakin bertambah musisi Jazz yang membuat album rekaman, penyelenggaraan festival khusus musik jazz, dan penonton yang datang ke pertunjukan berlabel musik jazz (Ardi, 2013). Seiring perkembangan jaman para musisi ingin lebih mengenalkan musik Jazz kepada masyarakat melalui sebuah acara yang tengah populer yaitu festival musik. Tujuan utama musisi mengadakan suatu festival musik adalah untuk tetap mempertahankan musik-musik yang sudah berkembang, memuaskan pecinta musik-musik di Indonesia, dan keinginan musisi untuk meningkatkan perindustrian musik di Indonesia.



Sumber : www.kapanlagi.com

Gambar 1.1 Festival Musik Popular di Indonesia

Ada beberapa festival musik besar yang diadakan di Indonesia. Festival musik tersebut adalah Java Jazz Festival yang diadakan dari tahun 2005, Java

Soulnation yang diselenggarakan dari tahun 2008, Java Rockinland dari tahun 2009, dan Djakarta Warehouse Project dari tahun 2012. Dari seluruh festival musik tersebut, Java Jazz Festival merupakan festival musik Jazz pertama yang diselenggarakan di Indonesia dan juga merupakan festival musik terbesar di Indonesia.



Sumber : www.javafestivalproduction.com

Gambar 1.2 Java Jazz Festival

Java Jazz Festival diadakan pertama kali di tahun 2005 sebagai festival musik pertama yang diadakan secara rutin setiap tahunnya hingga saat ini oleh seorang Peter F. Gontha. Para penikmat musik jazz dapat melihat secara langsung beberapa musisi Jazz internasional ternama seperti James Brown dan Stevie Wonder. Di tahun pertama festival ini diadakan, pihak penyelenggara berhasil membuat kurang lebih 48.000 penonton datang menyaksikan festival musik Jazz ini. Setiap tahunnya, Java Jazz Festival menjadi festival yang selalu ditunggu-tunggu oleh masyarakat Indonesia dan tidak boleh terlewatkan (Yuswohady, 2015). Keberhasilan yang diraih oleh Java Jazz Festival ini tidak lepas dari kerja keras sosok Peter F.Gontha sebagai pendiri PT Java Festival Production yang menyelenggarakan Java Jazz Festival.



Sumber : www.beritasatu.com

Gambar 1.3 Peter F. Gontha

Java Jazz Festival diadakan di gedung Jakarta Convention Centre (JCC). Melihat antusiasme dari masyarakat Indonesia yang ingin menyaksikan festival musik ini dan dilihat dari semakin bertambahnya jumlah pengunjung di tahun 2005 sampai 2009, di tahun 2010 pihak penyelenggara memutuskan untuk memindahkan tempat atau *venue* dan menyelenggarakan Java Jazz Festival ke Jiexpo Kemayoran. Hingga kini Java Jazz Festival dikenal sebagai perhelatan musik terbesar di Indonesia bahkan terbesar di dunia, terbukti dari penghargaan yang diterima oleh Java Jazz Festival di tahun 2010 yaitu penghargaan rekor MURI sebagai pemegang rekor dunia yang mengadakan festival Jazz terbesar di dunia yang menghadirkan lebih dari 1.300 musisi, artis, dan grup musik di Java Jazz Festival (“10th Year”, 2013).



Sumber : www.javajazzfestival.com

Gambar 1.4 Rekor MURI Java Jazz Festival 2010

Di tahun 2015 ini, Java Jazz Festival diadakan di Jiexpo Kemayoran yang bertemakan “*Bringing The World to Indonesia*”. Tema ini menjadi tujuan pihak penyelenggara yang ingin memperlihatkan budaya Indonesia kepada para musisi internasional. Java Jazz Festival yang diadakan selama tiga hari ini menampilkan musisi Jazz dari dalam maupun luar negeri. Salah satu musisi internasional yang sangat ditunggu-tunggu oleh pengunjung Java Jazz Festival adalah Christina Perri dan Jessie J.

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA



Sumber : www.javajazzfestival.com

Gambar 1.5 Java Jazz Festival 2015

Seiring berjalannya waktu, masyarakat Indonesia kini mendatangi Java Jazz Festival bukan hanya sekedar menikmati musik saja, tetapi sudah menjadi *lifestyle* dan merupakan suatu “kenikmatan sosial” untuk menunjukkan eksistensi diri (Yuswohady, 2012). Menurut pihak penyelenggara, hal itulah yang juga menjadi sebuah peluang bisnis yang besar untuk terus mempertahankan Java Jazz Festival ini. Terbukti dilihat dari banyaknya pengunjung yang datang ke Java Jazz Festival setiap tahunnya. Dengan diadakannya Java Jazz Festival yang diselenggarakan oleh Java Festival Production ini membuktikan bahwa pihak penyelenggara ingin terus mengembangkan industri musik di Indonesia dan memberikan pertunjukkan musik yang dapat dinikmati oleh semua orang.



Sumber : Java Festival Production

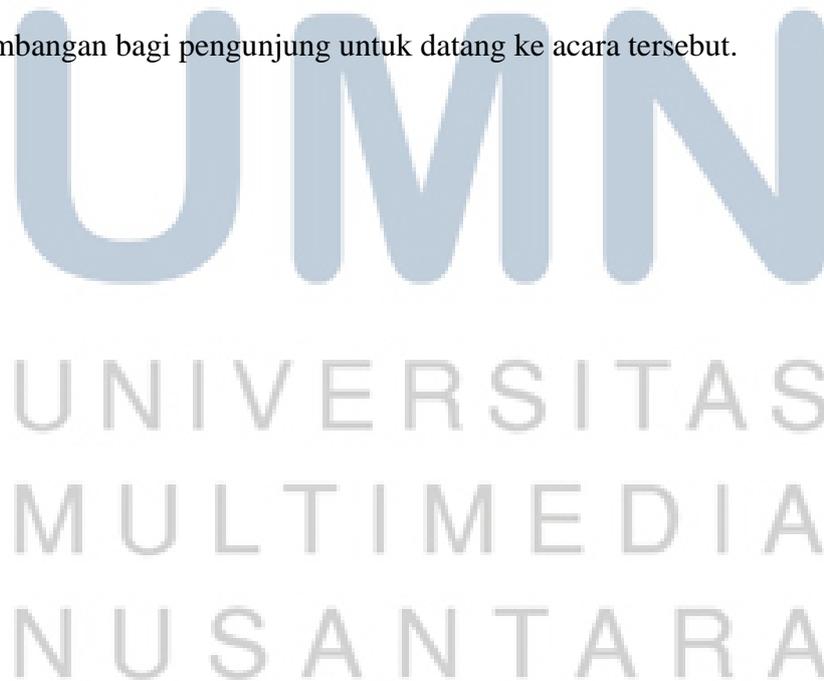
Gambar 1.6 Jumlah Pengunjung Java Jazz Festival

Jumlah pengunjung Java Jazz Festival mengalami kenaikan dari tahun 2005 sampai tahun 2011. Walaupun mengalami peningkatan, namun beberapa penonton merasakan ketidaknyamanan menghadiri Java Jazz Festival karena kapasitas *venue* yang tidak dapat menampung banyaknya pengunjung yang datang (Surya, 2008). Keramaian yang terjadi juga membuat antrian pengunjung yang ingin masuk ke “*Special Show*” menjadi tidak beraturan. Hal inilah yang membuat *venue* untuk mengadakan Java Jazz Festival sangat penting untuk kenyamanan dari pengunjung karena akan menimbulkan kepuasan pengunjung saat melihat penampilan musisi Jazz yang diidolakan. Keramaian dari pengunjung Java Jazz Festival disebabkan oleh antusiasme masyarakat yang ingin melihat musisi-musisi Jazz yang sudah mereka tunggu. Selain itu, terdapat faktor yang mempengaruhi penurunan pengunjung yang hadir di Java Jazz Festival, seperti semakin banyaknya festival-festival musik yang ada di Indonesia, sehingga

membuat masyarakat memiliki pilihan lain untuk datang ke salah satu festival musik tersebut.

Pada tahun 2011 jumlah pengunjung Java Jazz Festival mengalami peningkatan yang cukup drastis, hal ini dikarenakan musisi-musisi yang hadir membuat penonton semakin tertarik untuk hadir di Java Jazz Festival tahun 2011. Namun, di tahun 2012 dan 2013 jumlah pengunjung Java Jazz Festival mengalami penurunan. Penampilan musisi yang dihadirkan di Java Jazz Festival menjadi faktor yang menentukan kepuasan dari pengunjung.

Dalam industri pertunjukkan, *service* atau jasa adalah sebuah produk yang diberikan kepada masyarakat atau konsumen dari pihak penyelenggara festival tersebut. Musisi yang dihadirkan di Java Jazz Festival merupakan salah satu bentuk *service* atau jasa yang ditawarkan kepada konsumen dan menjadi penentu untuk pengunjung datang ke festival tersebut. Bahkan, tempat atau *venue* untuk mengadakan festival musik tersebut menjadi faktor penting dan menjadi pertimbangan bagi pengunjung untuk datang ke acara tersebut.





Sumber : Dokumen Pribadi

Gambar 1.7 Suasana Antrian Java Jazz Festival 2015

Kesuksesan suatu pertunjukkan musik dapat dilihat dari kualitas pelayanan atau *Service Quality* yang diberikan dan dapat memberikan kepuasan kepada para penonton yang menghadiri festival tersebut. Ada juga beberapa faktor yang mempengaruhi jumlah penonton yang hadir di festival musik tersebut, contohnya harga tiket dan kemudahan mengakses tempat festival tersebut. Faktor itulah yang juga mempengaruhi pengunjung untuk datang ke Java Jazz Festival atau melakukan *repurchase intention* untuk tahun berikutnya.

Java Jazz Festival mengalami naik turun jumlah pengunjung yang hadir setiap tahunnya. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk melihat faktor apa yang mempengaruhi keinginan untuk datang kembali ke Java Jazz Festival sehingga dapat mempengaruhi jumlah pengunjung yang datang ke Java Jazz

Festival dan dapat meningkatkan jumlah pengunjung Java Jazz Festival di tahun berikutnya.

1.2 Rumusan Masalah

Java Jazz Festival yang diadakan setiap tahun-nya di Jakarta, membuat Indonesia menjadi salah satu negara penyelenggara festival musik terbesar. Semenjak tahun 2005 sampai 2014 banyak pengunjung yang mendatangi konser ini. Dilihat juga dari fenomena di Indonesia yang memiliki kecintaan terhadap musik. *Service* atau pelayanan yang ditawarkan kepada konsumen menjadi kunci utama kesuksesan suatu pertunjukkan seni (Shoham dan Brencic, 2004). Pada Java Jazz Festival ini, *service* yang ditawarkan dan diberikan kepada konsumen adalah musisi yang hadir, harga tiket yang sesuai, *staff* atau pegawai dari pihak penyelenggara, bahkan sampai *venue* atau tempat konser tersebut diselenggarakan. Ketika pihak penyelenggara bisa memberikan *service* yang ditawarkan tersebut, akan mempengaruhi jumlah penonton yang hadir di Java Jazz Festival.

Pelayanan yang baik merupakan salah satu syarat kesuksesan perusahaan jasa. Kualitas pelayanan (*Service Quality*) dipandang sebagai salah satu komponen yang perlu diwujudkan oleh perusahaan, karena memiliki pengaruh untuk mendatangkan konsumen baru dan dapat mengurangi kemungkinan pelanggan lama untuk berpindah ke perusahaan lain (Lovelock dan Wirtz, 2011). Dalam industri pertunjukkan tujuan dari memberikan *Service Quality* yang baik adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen sehingga tercipta *repurchase intention* (Hellier et al., 2003). *Service Quality* dipisahkan menjadi

dua hal yaitu *Core Service Quality* dan *Peripheral Service Quality* sebagai produk utama yang ditawarkan oleh perusahaan kepada konsumen (Hume dan Mort, 2010). Dalam sebuah pertunjukkan musik, musisi, tata panggung, pencahayaan dan audio merupakan *service* utama atau *core service* yang diberikan (Hume dan Mort, 2006). Fasilitas pendukung atau *peripheral service* juga harus diperhatikan, seperti kualitas dari *venue*, antrian tiket, tempat parkir di *venue*, sampai transportasi publik (Hume dan Mort, 2006).

Tujuan utama dari memberikan *core service quality* dan *peripheral service quality* yang baik adalah menciptakan *repurchase intention* atau pembelian kembali untuk menggunakan produk atau jasa dari perusahaan tersebut (Ferguson et al., 1999). Namun, menurut Caruana et al (2000) menyatakan bahwa keinginan untuk membeli atau menggunakan produk atau jasa dari perusahaan tersebut muncul ketika seseorang telah mendapatkan *value* terhadap sebuah objek tertentu dalam hal ini *core service quality* dan *peripheral service quality*. *Perceived value* diidentifikasi sebagai keuntungan atau *benefit* yang didapatkan oleh konsumen sesuai dengan yang dikeluarkan atau dibayarkan oleh konsumen (Zeithaml et al., 1988).

Perceived value atau nilai yang didapatkan para pengunjung yang datang ke sebuah pertunjukkan musik akan menentukan kepuasan atau *customer satisfaction* dari seseorang. Kepuasan yang didapatkan dari kualitas layanan, nilai-nilai yang didapatkan oleh konsumen atau *Perceived Value* menjadi mediasi dan penentu *Repurchase Intention*, dan kepuasan konsumen menjadi kunci untuk menjalin hubungan baik dengan konsumen (Patterson et al, 1997).

Berdasarkan penjelasan diatas, untuk mengetahui pengaruh dari beberapa faktor dan aspek yang ada pada *Core Service Quality* dan *Peripheral Service Quality* yang diberikan Java Jazz Festival, penulis ingin melakukan penelitian dengan judul :

“Analisis Pengaruh *Core Service Quality* dan *Peripheral Service Quality* terhadap *Perceived Value*, *Customer Satisfaction*, dan *Repurchase Intention* (Suatu Studi Pada Pengunjung Java Jazz Festival 2015)”

1.3 Tujuan Penelitian

Berikut adalah beberapa tujuan dari penelitian:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh positif *Peripheral Service Quality* terhadap *Perceived Value*.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh positif *Core Service Quality* terhadap *Perceived Value*.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh positif *Perceived Value* terhadap *Customer Satisfaction*.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh positif *Core Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction*.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh positif *Peripheral Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction*.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh positif *Customer Satisfaction* terhadap *Repurchase Intention*.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas, berikutnya adalah uraian pertanyaan penelitian :

1. Apakah *Peripheral Service Quality* berpengaruh positif terhadap *Perceived Value*?
2. Apakah *Core Service Quality* berpengaruh positif terhadap *Perceived Value*?
3. Apakah *Perceived Value* berpengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction*?
4. Apakah *Core Service Quality* berpengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction*?
5. Apakah *Peripheral Service Quality* berpengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction*?
6. Apakah *Customer Satisfaction* berpengaruh positif terhadap *Repurchase Intention*?
7. Apakah *Peripheral Service Quality* berpengaruh positif terhadap *Repurchase Intention*?
8. Apakah *Core Service Quality* berpengaruh positif terhadap *Repurchase Intention*?

1.5 Batasan Penelitian

Peneliti menetapkan batasan dalam penelitian ini agar pembahasan penelitian ini dapat lebih terperinci dan tidak keluar dari batasan masalah yang ditetapkan.

Adapun batasan penelitian ini yaitu :

1. Penelitian ini dibatasi pada variabel *core service quality*, *peripheral service quality*, *perceived value*, *customer satisfaction*, dan *repurchase intention*.
2. Responden dalam penelitian ini adalah pengunjung Java Jazz Festival 2015 yang membeli tiket *Daily Pass* atau *Two Days Pass* atau *Three Days Pass* dan *Special Show* di Java Jazz Festival 2015, dan datang dengan menggunakan kendaraan pribadi, berusia minimal 15 tahun.
Alasan dipilihnya usia minimal 15 tahun karena menurut pengamat musik Djoko Moernantyo (2015) usia 15 tahun merupakan kelompok usia yang menjadi penikmat musik paling besar di Indonesia.

1.6 Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat dari penelitian ini, yaitu

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pengembangan ilmu pengetahuan dan masukan bagi masyarakat luas khususnya para akademisi tentang *Service Quality*, serta memberikan penjelasan mengenai definisi setiap variabel dan pengaruh *Core Service Quality* dan *Peripheral Service Quality* terhadap *Appraisal Emotion*, *Perceived Value*, *Customer Satisfaction*, dan *Repurchase Intention* terhadap suatu *Performing Arts*.

2. Manfaat Praktisi

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan pembelajaran bagi pihak penyelenggara *Performing Arts* dalam

memperbaiki, merencanakan strategi yang efektif, dan mengembangkan *Service Quality* dari *Performing Arts* yang diadakan sehingga mempengaruhi *Repurchase Intention* dari konsumen.

3. Manfaat Peneliti

Bagi peneliti, penelitian ini dapat menambah pengalaman serta bermanfaat untuk menambah ilmu pengetahuan mengenai suatu bisnis dalam industri pertunjukkan serta mengaplikasikan teori yang telah penulis pelajari selama masa perkuliahan. Selain pengetahuan tersebut, penelitian ini juga membuat peneliti untuk dapat melatih konsentrasi, komitmen, konsistensi, *time management*, serta berpikir lebih kritis.

1.7 Sistematika Penulisan Skripsi

Di dalam penulisan skripsi ini terdapat lima bab yang saling berkaitan.

Berikut sistematika penulisan skripsi ini :

BAB I PENDAHULUAN

Di dalam bab I ini dijelaskan keseluruhan penelitian yang diangkat dan berisi tentang latar belakang yang memuat tentang hal-hal yang mengantarkan pada permasalahan, rumusan masalah yang memuat tentang dasar dilakukannya penelitian ini, tujuan yang akan dicapai dalam penelitian, batasan penelitian, manfaat yang diharapkan dari penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bagian ini berisi tentang konsep-konsep serta teori yang digunakan penulis untuk melakukan penelitian yang berhubungan dengan permasalahan yang

dirumuskan. Uraian tentang konsep-konsep tersebut, diperoleh dari literatur, buku dan jurnal

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bagian ini akan menguraikan gambaran secara umum mengenai objek dari penelitian, pendekatan yang dilakukan, model serta variabel penelitian yang digunakan, teknik pengumpulan data, prosedur pengambilan data, serta teknik analisis yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bagian ini berisi tentang gambaran umum mengenai objek dan *setting* dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti, serta paparan mengenai hasil kuesioner yang telah disebar ke seluruh responden. Hasil dari kuesioner tersebut akan dihubungkan dengan teori dan hipotesis terkait yang ada dalam bab II.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bagian ini memuat kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan yang digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian sebelumnya. Serta memberikan saran-saran yang terkait dengan objek penelitian.

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA