

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di dalam semua aspek kehidupan, manusia dengan keadaan lingkungan disekitarnya mempunyai pengaruh yang tidak dapat dipisahkan karena keduanya saling berinteraksi dan berhubungan. Masalah hubungan manusia dengan lingkungan sekitar menjadi menarik untuk diperbincangkan. Seperti, peralihan gaya hidup dan trend yang hanya mengutamakan kepuasan akan keinginan semata, serta permasalahan waktu senggang. Kini waktu senggang menjadi persoalan yang nampak dirasakan karena padatnya kegiatan dari rutinitas sehari-hari. Dalam artian ini masalah waktu senggang adalah suatu yang melekat pada manusia untuk menghilangkan kepenatannya. Hal tersebut membuat masyarakat mulai mengisi waktu senggang dengan nongkrong dan berkumpul dengan teman-teman, atau bersantai dengan secangkir kopi di *Coffee Shops*.

Seperti yang dilansir dalam kompas.id, definisi nongkrong identik dengan berkumpul bersama teman-teman untuk kegiatan positif. Hal ini juga didukung oleh pertumbuhan tempat-tempat untuk kegiatan nongkrong yang seakan memahami keinginan *millennials* akan tempat nongkrong yang cozy atau sekedar nyaman untuk bercengkraman. Bersenda gurau, curhat, bermain games dan mengerjakan tugas merupakan beberapa kegiatan yang biasa dilakukan *millennials* ketika nongkrong bersama teman-teman terdekatnya sambil meneguk secangkir kopi dan menikmati sepotong.

Dengan adanya *Coffee Shops* seseorang dengan sendirinya menyadari bahwa terjadinya perubahan cara pandang, yang tidak sekedar hanya aktifitas minum kopi saja. Orang akan cenderung lebih tertarik, lebih puas, lebih loyal apabila mereka mendapatkan suatu nilai tambah yang lebih. Fenomena ini yang membuat beberapa pelaku usaha mulai berkreasi untuk kemudian menjadi berbeda dari kompetitornya. Salah satunya dengan memberikan pandangan yang unik terhadap kafanya dibandingkan kafe yang lainnya, sehingga akhirnya munculah hiburan musik pada kafe yang sekarang ini menjadi perhatian banyak orang.

Musik berhubungan kuat terhadap tatanan sosial pada setiap masyarakat di tempat mereka tinggal. Musik dapat dikatakan sebuah fenomena unik dari hubungan social dengan peran lirik yang sangat dominan dimana dalam hal tersebut bahasa sebagai aspek penghubungnya oleh sebab itu music tidak hanya interpretasi dari suatu bunyi saja namun juga menyangkut perilaku manusia secara personal atau kelompok dalam bersosialisasi dengan bahasa atau lirik sebagai penumpunya. Soerjono Soekanto dalam Rachmawati (Lestiana, 2012:3).

Keberadaan musik berkaitan erat dengan situasi lingkungan sosial dan tidak dapat dilepaskan dari konteks budaya yang berlangsung di dalam masyarakat. Perkembangan musik sangat erat hubungannya pada gejala budaya yang telah diakui keberadaannya oleh lingkungannya. Perubahan sosial dan budaya pada masyarakat pula yang lebih lanjut melahirkan banyak variasi fungsi musik dalam masyarakat.

Hal yang muncul sekarang ini musik banyak diminati baik oleh anak-anak, remaja dan orang dewasa. Terbukti seperti yang sering kita lihat dalam panggung-panggung hiburan musik dapat mendukung pementasan baik yang bersifat instrument ataupun lagu diberbagai acara ulang tahun, kemerdekaan, tahun baru, bahkan wisuda. Musik sering dijadikan sebagai ajang bernyanyi-nyanyi (karokean) bersama-sama oleh teman kerabat ataupun keluarga untuk *refreshing* atau sarana hiburan melepas bosan dan lelah. Hal ini selaras dengan fungsi dari pada musik itu sendiri.

Menurut Alan P. Merriam dalam Bagus Susetyo (2007:45) mengatakan ada delapan fungsi musik, yaitu (1) sebagai kenikmatan estis, yang bisa dinikmati baik oleh penciptanya maupun penonton (2) hiburan bagi seluruh warga masyarakat : (3) komunikasi bagi masyarakat yang memahami musik, karena musik bukanlah bahasa universal. (4) gambaran simbolis (5) tanggapan fisik; (6) memperkuat kesesuaian nilai sosial; (7) pengesahan institusi social dan upacara keagamaan dan (8) pemberian pada pelestarian serta konsistensi kebudayaan.

Kebutuhan akan musik ini sepertinya telah menjadi kebiasaan yang telah membudaya menjadi gaya hidup yang trend pada saat ini. Sehingga jika melihat gaya hidup masyarakat yang semakin trend ini musik menjadi komponen yang substansial dalam kehidupan manusia. Hal itulah yang menjadi penyebab semakin kuatnya keberadaan musik yang mendominasi pada aktifitas sehari-hari kita. Keberadaan

musik dalam kehidupan ini berkembang tidak hanya sebagai media penghibur tetapi musik dapat dikembangkan untuk tujuan lain yang ingin dicapai manusia melalui musik.

Dari hal itu perlu adanya pembaruan dalam memanfaatkan fungsi musik yang selama ini hanya dijadikan sebagai sarana hiburan. Musik ternyata mampu menjadi *tools* untuk meningkatkan kepuasan sehingga menciptakan loyalitas pada pelanggan. Seperti yang diungkapkan pada penelitian terdahulu oleh Yonatan Novan Yudhistira Christy dengan judul “Pengaruh pertunjukan *live music* terhadap kepuasan pengunjung di *its cafe espresso* bar Yogyakarta” penelitian tersebut menemukan bahwa dari studi penelitian yang dilaporkan faktor yang berpengaruh signifikan yaitu kemampuan musik, penampilan panggung, fasilitas dan interaksi pengunjung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas *pengaruh live music* terhadap kepuasan pelanggan di *its cafe espresso* bar Yogyakarta secara keseluruhan berada pada kategori puas.

Pernyataan itu di perkuat dengan pernyataan para peneliti dari University of Missouri yang dilansir dari lifestyle.kompas.com, telah menemukan bahwa musik memang dapat mempengaruhi mood orang-orang. Penelitian yang dilakukan selama dua minggu ini membuktikan bahwa orang-orang yang mendengarkan musik menjadi lebih bahagia dan memiliki mood yang lebih baik (<https://lifestyle.kompas.com>, 2018). Dikarenakan dampak positifnya terhadap pelanggan, maka banyak kafe-kafe bermunculan yang menyajikan *live music* sebagai hidangan utamanya.

Berkaitan dengan keterangan tersebut maka dapat dijelaskan bahwa fungsi musik pada umumnya dijadikan sebagai sarana hiburan. Namun berdasarkan data-data penelitian yang terjadi saat ini musik tidak hanya digunakan sebagai hiburan tetapi dapat dimanfaatkan sebagai sarana bisnis. Sebagai contoh, kegiatan *live music* diperhatikan mampu meningkatkan image kafe, membuat para pelanggan lebih senang dan menstimulasinya untuk dapat membeli produk lebih banyak.

Di dalam sebuah bisnis apapun, kenyamanan pengunjung merupakan hal yang paling utama. Dalam menciptakan rasa nyaman, suasana yang baik diperlukan karena dapat berpengaruh pada *mood* pembeli. Salah satu cara dalam menciptakan suasana

yang baik adalah dengan memanfaatkan musik. Musik dapat menciptakan suasana nyaman karena dapat membuat pengunjung rileks serta dapat memperbaiki *mood*.

Pemanfaatan musik terbukti dapat membuat konsumen menjadi puas. Kepuasan pada konsumen akan berpengaruh terhadap pembelian kembali secara terus-menerus yang dapat menciptakan sikap loyal. Loyalitas pelanggan adalah motto didalam setiap perusahaan, dimana loyalitas merupakan aset yang penting dalam sebuah usaha karena mempertahankan mereka berarti meningkatkan keuntungan secara berkesinambungan untuk kelangsungan hidup.

Disamping itu, loyalitas pelanggan dapat menguntungkan kafe, karena salah satu karakteristik pelanggan yang loyal adalah merefrensikan kepada orang lain. Rute yang resistan untuk dapat menarik konsumen baru ialah Refrensi. Refrensi juga sangat efektif karena refrensi itu datang dari pihak kedua yang terpercaya (Hurriyati, 2010 :130). Hal itu dapat menjadi cara promosi yang efektif karena secara tidak langsung refrensi itu membantu mempromosikan kafe untuk membawa pelanggan-pelanggan baru.

Menurut Griffin (2005:11-12) keuntungan-keuntungan yang akan diperoleh perusahaan apabila memiliki konsumen yang loyal: 1) Biaya pemasaran menjadi berkurang karena biaya untuk menarik konsumen baru lebih mahal. 2) Biaya transaksi menjadi lebih rendah seperti biaya pemrosesan order. 3) Biaya perputaran pelanggan berkurang. 4) Meningkatkan *cross selling* yang akan memperluas pangsa pasar. 5) Pemberitaan dari mulut ke mulut yang positif dengan asumsi para pelanggan juga merasa puas. 6) mengurangi biaya kegagalan.

Jika melihat beberapa keuntungan apabila perusahaan memiliki loyalitas pelanggan, maka banyak perusahaan berlomba-lomba berinovasi menciptakan dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Semakin banyak pelanggan yang datang dan merasa puas dengan fasilitas yang ada pada perusahaan, maka akan semakin banyak pelanggan yang bersikap loyal pada perusahaan tersebut dan hal itu akan berdampak pada semakin meningkatnya bisnis perusahaan tersebut.

Dari pernyataan-pernyataan diatas dapat disimpulkan pertunjukan musik dapat memberikan manfaat dan pengaruh yang signifikan baik terhadap *mood*, sikap, kenyamanan, dan kepuasan pada pelanggan. Jika semua aspek itu tercapai akan

terciptanya rasa loyalitas pada pelanggan. Dimana loyalitas pelanggan itu adalah tujuan dari semua perusahaan karena itu sangat penting untuk tetap mempertahankan dan terus melakukan peningkatan terhadap pelanggan, terutama untuk menjaga pelanggan yang loyal.

Keberadaan *Coffee Shop* sangat *familiar* sekali kita jumpai baik di dalam mall ataupun di jalan-jalan. Kafe menjadi alternatif sebagai tempat untuk mengisi waktu senggang berkumpul bersama teman-teman. Banyak sekali kafe yang berkreasi untuk menjadi beda dengan menambahkan promosi melalui *live music* pada pelanggan untuk menarik perhatiannya. Karena dengan adanya promosi dapat menambahkan nilai jual kepada konsumen yang diharapkan untuk kemudiannya dapat membuat konsumen menjadi loyal. Berikut ini adalah daftar lokasi *Coffe Shop* di Bekasi Selatan.

Table 1.1
Data lokasi *Coffé Shop* di Kota Bekasi Selatan

No	Nama Café	Alamat
1	Kedai Maniac	Jl. Pulo Sirih Utama, Jaka Setia
2	Coffee Toby	Jl. Boulevard Barat Raya Blok RSN/26
3	Kedai Torang	Ruko Grand Galaxy City Blok RGG No. 15, Jalan Boulevard Raya, Jaka Setia
4	Jordan Cuts & Coffe	Jl. Boulevard Barat Komplek RSN-B No. 52
5	Equilibrium Coffee	Ruko Blessing Center, Jl
6	Barong Coffee & Lounge	Raya Blok BV 10A Galaxy, Jl Taman Aster
7	Almond Tree Bekasi	Jl. KH. Noer Ali No 46, Kayuringin Jaya
8	Cofenofe Music Cafe	Ruko Grand Galaxy City Blok 7 Jl Boulevar
9	3 Cooks	Jl. Raya Pekayon No. 150, Pekayon Jaya
10	Warkop Eropah	Jl. Grand Galaxy City Central Park 3, Jaka Setia
11	Teras Kita Café Bekasi	Jl. Gunung Salak Raya No 61 Kayuringin Jaya

12	Carrington Coffea	Jl. Pulo Sirih Boulevard Blok AE 103, Pekayon Jaya
13	Obsessive Coffee Disorder	Ruko Sentra Bisnis Blok RSA 3 No 16 Jalan Boluvar raya barat Jaka Setia
14	Eight Café	Jl. Pulo Sirih Barat Raya Blok FE No. 425 Jaka Setia
15	Zuma Coffee & Cvlt	Kompleks Grand Galaxy City Jl Boulevard Raya Barat Blok RGA 092 Jaka Setia
16	Trusty Café	Jl. Kemang Pratama Raya Blok A No 6 Sepanjang Jaya Raya Lumbu
17	ACID Coffee Brewers	Jl. Pulo Ribung Blok AR 1 No. 6 Grand Galaxy City, Jaka Setia
18	Free Polite Coffe & Roastery	Jl. Boulevard Raya Timur Blok RSK 6 No 23
19	Midpoint Coffe	Jl. Boulevard Raya Blok RSN 5 No 9 Ruko Grand Galaxy
20	Barong Coffea & Lounge	Jl. Taman Aster Jaka Setia
21	Dyamond Caffee and Resto	Jl. Boulevard Raya Barat Blok RGA No 28 Ruko Grand Galaxy
22	Coffee Paste	Jl. Pulo Sirih Bar. Raya Blok Fe, Jaka Setia
23	Aptown Café	Ruko Grand Galaxy City RSNB No. 19 Jl Boulevard Raya Jaka Setia
24	Coffe Bens	Jl. Galaxy Raya Blok G No 10 Jaka Sampurna
25	Dominoz Koffie	Jl. Raya Pekayon No 02
26	Mutual Coffee and Roastery	Jl. Boulevard Ruko RGA No. 76 Grand Galaxy
27	Zuma Coffee & Cvlt	Kompleks Grand Galaxy City Jl. Boulevard Raya Barat Blok RGA 092

28	Meat and Eat Café	Ruko Grand Galaxy RGG 21-25 Jaka Setia
29	Ruangopi	Jl. Sadewa Raya No. 528 Jaka Setia
30	Typica Coffe	Jl. Pulosirih Timur Raya Pekayon Jaya

Berdasarkan hasil survey dari 30 *coffee shop* yang ada di Bekasi Selatan, Cofenofe merupakan satu-satunya kafe yang menyajikan pertunjukan *live music* di setiap harinya. Hal ini dapat diasumsikan bahwa Cofenofe dengan konsep *the house music cafe* menjadikan pertunjukan *live music* ini sebagai menu utama dalam hidangan penyajiannya.

Selanjutnya, penulis mengamati bahwa selain menjadi hiburan pertunjukan *live music* di jadikan sebagai media dalam upaya mempromosikan menu-menu jualan Kafe, serta para pelanggan dapat melakukan interaksi kepada pemain musik dengan cara meminta lagu (*request*) sesuai lagu keinginannya. Kenyamanan yang dirasakan oleh para pelanggan dapat menimbulkan rasa ingin datang kembali untuk menikmati fasilitas maupun pelayanan yang diberikan oleh Kafé. Fasilitas tersebut merupakan *live music* serta suasana tempat dari kafé.

Menurut hasil wawancara dengan salah satu manager band di Cofenofe yaitu ibu Intan Oktavianti pada tanggal 20 Oktober 2018 pada pukul 19.00 WIB. Beliau mengatakan, untuk pengadaan musik sudah diadakan sejak bulan maret 2018. Jenis musik yang dipertunjukan bermacam-macam ada musik *top forty, oldest, reggae, classic rock, jazz* sampai dangdut dapat dibawakan oleh musisi. Namun semua itu tergantung permintaan dari pengunjung yang hadir walaupun masing-masing band itu punya tema sendiri.

Setelah itu, penulis mencoba wawancara dengan beberapa pengunjung Cofenofe pada tanggal 20 Oktober 2018 pada pukul 21.00 WIB terdapat beberapa dukungan dan keluhan dari penyediaan musik tersebut. Ada yang berpendapat perlu adanya musik etnik-etnik daerah beberapa ada yang menginginkan sajian musik yang hanya intrumen klasik saja, ada pula yang menginginkan musik ansambel, serta ada yang merasa pertunjukan *live music* sudah cukup bagus.

Pengunjung yang ada di Cofenofe didominasi oleh warga di sekitar daerah galaxy itu sendiri. Berdasarkan hasil pembicaraan dengan ibu Intan Oktavianti (20 Oktober 2018 pukul 19.00) beliau mengatakan pada kalangan Orang-orang dewasa yang datang biasanya untuk *metting* dengan *client* nya yang sengaja mencari suasana yang lebih santai. Selanjutnya pada kalangan remaja yang mengunjungi Cofenofe biasanya untuk nongkrong selepas pulang kerja sambil minum bersantai menikmati *live music* terkadang mereka ikut bernyanyi bersama-sama temannya.

Perkembangan zaman membuat budaya serta gaya hidup masyarakat berubah. Kebutuhan dan keinginan konsumen yang menjadi permintaan pasar saat ini yang meningkat akibat perubahan tadi membuat fungsi musik menjadi ikut berubah. Karena pada zaman modern ini banyak masyarakat mulai memanfaatkan musik sebagai usaha dan perkembangan usahanya meskipun mereka bukan pelaku pemain musiknya.

Sehubung dengan hal tersebut, penulis akan menghubungkan permasalahan tersebut dengan menggunakan konsep komunikasi persuasi dan permasalahan yang penulis akan teliti yaitu pada pertunjukan *live music* yang telah berlangsung dari bulan April 2018 sampai saat ini dimana kegiatan pertunjukan *live music* tersebut memiliki pengaruh terhadap ramainya pelanggan yang datang secara terus menerus.

Penelitian ini pada awalnya bermula dari ketertarikan penulis terhadap budaya nongkrong yang menjadi kebiasaan dan menjadi gaya hidup yang *trend*. Kemudian gaya hidup nongkrong tersebut membuat pelaku usaha berkreasi untuk menjadi berbeda dengan para kompetitornya. Sehingga munculah hiburan musik sebagai upaya komunikasi persuasif untuk menjadikan pertunjukan *live music* ini sebagai media dalam memasarkan produk kafe yang dimana berdampak pada pergeseran fungsi musik yang pada umumnya hanya dijadikan sebagai media penghibur, namun ternyata musik tidak hanya digunakan sebagai hiburan saja tetapi dapat dimanfaatkan sebagai media promosi atau sarana bisnis.

Berdasarkan masalah yang diuraikan di atas, penulis tertarik dengan kegiatan *Live Music* Cofenofe, berhubung dengan hal tersebut penulis mengambil judul Skripsi **“Pengaruh Pertunjukan *Live Music* Terhadap Loyalitas Pelanggan di Cofenofe Bekasi Selatan”**

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan uraian yang disampaikan dalam latarbelakang, maka penulis merumuskan penelitian mengenai “Seberapa Besar Pengaruh Pertunjukan *Live Music* terhadap loyalitas pelanggan di Cofenofe Bekasi Selatan?”

1.3 Identifikasi masalah

Jika melihat dari latar belakang maka penulis mengidentifikasi masalah dalam penelitian ini pada “Seberapa Besar Pengaruh Pertunjukan *Live Music* Terhadap Loyalitas Pelanggan”

1.4 Tujuan Penelitian

Pada dasarnya tujuan utama penelitian ini adalah penulis ingin mengetahui Seberapa Besar Pengaruh Pertunjukan *Live Music* terhadap loyalitas pelanggan di Cofenofe Bekasi Selatan.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkuat kajian mengenai ilmu pengetahuan, khususnya dalam Pengaruh Pertunjukan *Live Music* Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengunjung Cofenofe di Bekasi Selatan. Dan hasil penelitian ini dapat memperkaya kajian atau menambah referensi di bidang Ilmu Komunikasi Pemasaran bahwa terdapat pengaruh dalam menggunakan Pertunjukan *Live Music* terhadap Loyalitas Pelanggan melalui teori atau metodologi penelitian yang terkait dengan penelitian.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Manfaat praktis pada penelitian ini adalah dapat menambah ide dan dapat dijadikan referensi masukan bahwa dalam Pertunjukan *Live Music* memiliki pengaruh penting terhadap Loyalitas Pelanggan pada pengunjung di Cofenofe Bekasi Selatan.