

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan bisnis di era globalisasi menuntut perusahaan untuk bertindak cepat dan tepat dalam menghadapi persaingan didalam lingkungan bisnis. Perusahaan-perusahaan yang ingin maju harus mampu memenangkan persaingan bisnis, termasuk dalam mempertahankan pelanggan, menarik pelanggan, dan mengelola pelanggan. Perusahaan dituntut untuk mampu memahami pelanggan lebih dekat agar menjalin suatu ikatan yang menguntungkan bagi kedua belah pihak.

Setiap perusahaan tentunya memiliki strateginya masing-masing di dalam menarik pelanggan dan mempertahankan pelanggannya agar tidak berpindah ke perusahaan pesaing. Sama halnya dalam persaingan pada bisnis studio foto. Studio foto merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa yang menawarkan fasilitas-fasilitas kepada masyarakat untuk menyalurkan bakat dan hobinya dibidang fotografer dan untuk para fotografer dalam memproduksi karya-karyanya. Hasil *output* dari fasilitas yang ditawarkan antara lain, kenyamanan studio foto, kualitas hasil foto, harga dan kualitas yang ditawarkan.

Bisnis studio foto banyak dicari oleh pelanggan karena tidak sedikit orang yang ingin mengabadikan momen-momen kebahagiaannya bersama keluarga, teman ataupun kerabat. Tidak beda halnya dengan kota-kota lain, bisnis studio foto di Purbolinggo tumbuh sangat pesat. Tingkat persaingan antar studio foto di Purbolinggo cukup tinggi terutama berkaitan dengan fasilitas yang dimiliki dan harga yang ditawarkan.

Studio Adikuasa *Photography* bergerak dibidang foto indoor, foto outdoor dan video cinematic sejak tahun 2016. Ditengah ketatnya jumlah pesaing yang juga menawarkan berbagai keunggulan-keunggulannya dalam menarik perhatian pelanggan, dimana saat ini bisnis studio foto lain banyak menawarkan konsep studio yang menarik, fasilitas yang lengkap dan berkualitas, serta harga yang bersaing. Keunggulan kompetitif tersebut dapat diciptakan oleh setiap perusahaan, namun semua itu tetap harus membutuhkan sistem pelayanan pelanggan yang baik dan merupakan hal yang sangat penting dalam menjaga hubungan dengan pelanggan.

Sebagai wujud dalam menjalin hubungan baik dengan konsumen, Adikuasa *Photography* melakukan berbagai program maupun promosi yang memberikan layanan terbaik dengan berbagai kemudahan serta kelebihan yang ditawarkan kepada pelanggan maupun calon pelanggan yaitu dengan meningkatkan *Trust* (kepercayaan) dan *Communication* (komunikasi) yang menunjukkan konsistensi dalam meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan dan memberi kemudahan dalam sistem *booking* melalui telepon dan whatsapp yang dapat diakses tanpa harus datang ke lokasi studio foto.

Adikuasa *Photography* menerapkan hal tersebut untuk menciptakan hubungan yang baik dan berkesinambungan antara konsumen dan perusahaan. Pada kenyataannya sangat sulit mempertahankan pelanggan untuk dapat terus menggunakan jasa studio foto ini. Memasuki tahun 2019 sampai saat ini, jumlah pelanggan studio foto ini mengalami penurunan, yang dapat dilihat berdasarkan data frekuensi pemakaian jasa studio berikut ini:

Tabel 1. Frekuensi Penggunaan Jasa Studio Foto 2019

Bulan	Target (orang)	Realisasi penggunaan jasa
Januari	180	185
Februari	180	177
Maret	180	177
April	180	175
Mei	180	175
Juni	180	200
Juli	180	170
Agustus	180	170
September	180	168
Oktober	180	168
November	180	166
Desember	180	166

Sumber: Adikuasa *Photography*, 2020.

Tabel 1. menunjukkan bahwa jumlah realisasi penggunaan jasa studio foto oleh konsumen Studio Adikuasa *Photography* pada bulan Januari sampai Mei penggunaan jasa studio foto mengalami penurunan. Namun pada bulan Juni penggunaan jasa studio foto mengalami kenaikan dikarenakan pada bulan tersebut bertepatan dengan kelulusan sekolah. Pada bulan Juli sampai Agustus, penggunaan jasa studio foto kembali menurun.

Tabel 2. Perbandingan Omset dari Dua Studio Foto di Purbolinggo Lampung Timur Per Semester pada Tahun 2017-2019

Studio	Januari-Juni 2017	Juli-Desember 2017	Januari-Juni 2018	Juli-Desember 2018	Januari-Juni 2019	Juli-Desember 2019
Adikuasa	50.500.000	40.550.000	45.000.000	35.500.000	34.700.000	27.650.000
Klik	55.700.000	45.300.000	50.500.000	40.500.000	41.600.000	28.950.000

Sumber: Adikuasa *Photography*, dan Klik Studio Foto, 2020.

Melihat kondisi tersebut, pihak pengusaha terdorong untuk lebih memperkuat usahanya dalam meningkatkan *Trust* dan *Communication* yang berfokus pada pelanggan. Hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam bersaing adalah kebijakan penetapan harga. Harga menjadi faktor yang berpengaruh secara nyata dan kuat pada keputusan konsumen untuk melakukan pembelian. Kebijakan penetapan harga selalu dikaitkan dengan kesesuaian dari apa yang diterima oleh konsumen.

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh *Trust* dan *Communication* terhadap *Customer Retention* pada Adikuasa *Photography* di Taman Cari Purbolinggo Lampung Timur”.

B. Identifikasi dan Rumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka yang menjadi identifikasi sejumlah permasalahan penelitian ini di Studio Adikuasa *Photography* di pengaruhi oleh beberapa faktor sebagai berikut:

- a. Berdasarkan tabel 1. menunjukkan frekuensi pemakaian jasa studio pada bulan Januari sampai Desember tahun 2019 yang hanya mengalami kenaikan pada bulan Juni. Pada bulan Januari, Februari, Maret, April, Mei, Juli, Agustus, September, Oktober, November, Desember frekuensi pemakaian studio mengalami penurunan dan tidak pernah mencapai target yang telah ditentukan.
- b. Tabel 2. menunjukkan omset per semester pada tahun 2017 hingga 2019 mengalami penurunan dan tidak pernah mencapai target pendapatannya.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

- a. Apakah terdapat pengaruh *Trust* terhadap *Customer Retention* di Adikuasa *Photography*?
- b. Apakah terdapat pengaruh *Communication* terhadap *Customer Retention* di Adikuasa *Photography*?
- c. Apakah terdapat pengaruh secara simultan *Trust* dan *Communication* terhadap *Customer Retention* di Adikuasa *Photography*?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Trust* terhadap *customer retention* di Adikuasa *Photography*.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Communication* terhadap *customer retention* di Adikuasa *Photography*.
3. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan *Trust* dan *Communication* terhadap *customer retention* di Adikuasa *Photography*.

D. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Peneliti

Selain sebagai syarat menyelesaikan pendidikan S1 di Universitas Muhammadiyah Metro, juga dapat menambah wawasan pengetahuan dalam memahami ilmu manajemen pemasaran, khusus nya mengenai *Trust* dan *Communication* terhadap *Customer Retention*.

2. Bagi Akademis

Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan informasi untuk menambah ilmu-ilmu tentang *Trust* dan *Communication* terhadap *Customer Retention*.

3. Bagi Tempat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan bagi Adikuasa *Photography* sebagai wawasan dalam bidang pemasaran, khususnya *Trust* dan *Communication* terhadap *Customer Retention*.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Rung lingkup penelitian dilakukan untuk membatasi permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini yang meliputi:

1. Sifat penelitian : Penelitian kuantitatif
2. Populasi Penelitian : seluruh konsumen Adikuasa *Photography* di Taman Cari Purbolinggo Lampung timur.
3. Objek penelitian : *Trust*, *Communication* dan *Customer Retention*.
4. Tempat Penelitian : Kegiatan penelitian ini dilakukan di Adikuasa *Photography* Taman Cari Purbolinggo Lampung Timur.
5. Variabel Penelitian : Variabel dalam penelitian ini variabel bebas yang digunakan adalah *Trust* dan *Communication* sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah *Customer Retention*

F. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada BAB ini menjelaskan mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN LITERATUR

Pada BAB ini menjelaskan mengenai deskripsi teori, hasil penelitian terkait, dan kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada BAB ini menjelaskan mengenai jenis penelitian, objek dan lokasi penelitian, metodologi penelitian, teknik pengumpulan data, pengujian persyaratan instrument, pengujian persyaratan analisis dan hipotesis statistik.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam BAB ini dijabarkan mengenai hasil dari pengumpulan dan pengolahan data berupa gambaran umum objek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada BAB ini berisikan mengenai kesimpulan dari hasil pengolahan data dan saran

DAFTAR LITERATUR

LAMPIRAN-LAMPIRAN