

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

*Papyrus Photo* dirintis oleh pasangan suami-istri bapak Hendrikus Ardianto dan ibu Melissa Aprillia. Berlatar belakang seorang fotografer, keduanya memutuskan untuk membangun sebuah usaha studio foto yang terus berkembang. Pasangan ini menjabat sebagai direksi dan direksi operasional *Papyrus Photo* hingga saat ini.

*Papyrus Photo* merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa khususnya fotografi yang sekarang ini sangat populer khususnya di masyarakat kota Bandung saat ini. *Papyrus* berdiri pada bulan Maret tahun 2003 yang berlokasi di Jl. Mangga No. 3 Bandung, dengan Semakin berkembangnya usaha bidang jasa ini, Agustus 2005 *Papyrus Photo* pindah lokasi ke Jl. Bengawan No.29 Bandung.

*Papyrus* semakin lama semakin berkembang dan saat ini memiliki beberapa cabang seperti di Ciwalk, Bandung Indah Plaza dan diluar kota Bandung seperti di Jogjakarta dan Surabaya.

Penulis akan membahas objek penelitian tentang kualitas Produk dan kepuasan pelanggan khususnya untuk *Papyrus Photo* yang berada di pusat yaitu *papyrus* yang di jalan Bengawan no.29, Bandung dengan alasan disana menjadi tempat paling ramai dan paling dikunjungi oleh konsumen dibandingkan *papyrus* cabang-cabang lainnya.

#### **1.1.2 Visi dan Misi *Papyrus Photo***

*Papyrus Photo* sebagai salah satu studio foto yang ingin menyediakan pelayanan yang lebih baik dari studio foto lain di Bandung, memiliki visi dan misi sebagai berikut:

Visi : Menjadi perusahaan jasa fotografi yang menyediakan layanan lengkap untuk segala kebutuhan fotografi yang dikenal luas oleh masyarakat.

Misi : Menyediakan produk dan jasa fotografi yang lengkap, inovatif, dan berkualitas dengan kualitas pelayanan prima dan dapat diandalkan.

### 1.1.3 Produk dan Layanan

Produk utama Papyrus *Photo* adalah jasa fotografi baik *indoor* seperti di studio foto, maupun *outdoor* seperti di taman *Papyrus Photo* atau tempat manapun yang diinginkan oleh konsumen. Berikut produk dan layanan studio foto Papyrus *Photo* Bandung secara umum :

**Tabel 1.1**  
**Produk dan Layanan Papyrus *Photo***

<b>NO</b>	<b>DIVISI</b>	<b>LAYANAN DAN PRODUK</b>
1.	<i>Wedding &amp; Event Division</i>	<i>Prewedding documentation</i> <i>Wedding photo documentation</i> <i>Wedding video Documentation</i> <i>Studio on Location Birthday Package</i>
2.	<i>Photo Studio</i>	Pas foto Paket foto <i>baby</i> dan balita Paket foto ceria Paket foto <i>artistic</i> Paket foto <i>family</i> Paket foto wisuda <i>Beauty package</i>

(Bersambung)

(Sambungan)

		Foto <i>group</i> Foto <i>product</i> Paket foto ketupat
3.	<i>Photo Printing</i>	Cuci cetak film analog Cetak <i>minilab</i> (2R – 12RP)
4.	<i>Photo box</i>	<i>Photo booth</i> <i>Photo bus</i>
5.	<i>Lain-lain</i>	<i>Digital Video</i> <i>Frame</i> minimalis & ukir

Sumber : *Customer Service Papyrus Photo*, 2016

## 1.2 Latar Belakang Penelitian

Pertumbuhan bisnis jasa di Indonesia saat ini sudah sangat beragam, hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya wirausaha yang semakin gencar dalam membentuk bidang usaha terutama dibidang jasa. Salah satu bisnis jasa yang sedang berkembang pesat ialah bisnis fotografi. Perkembangan bisnis *Photography* itu dimulai sejak era awal tahun 2000-an sampai sekarang. Fotografi merupakan salah satu bidang komunikasi visual yang memiliki banyak peminat di Indonesia. Fotografi juga merupakan suatu proses atau metode untuk menghasilkan gambar atau foto dari satu objek dengan merekam pantulan cahaya pada media visual yang konkret dan realistik karena foto merupakan penggambaran nyata dari suatu objek atau peristiwa yang tidak terbatas oleh ruang dan waktu <http://www.kompasiana.com/,2016> .

Seiring dengan perkembangan fotografi tersebut, banyak fotografer-fotografer muda yang mulai bermunculan khususnya di Indonesia. Dengan banyaknya fotografer-fotografer baru yang bermunculan, maka semakin ketat juga persaingan dalam dunia fotografi. Maka dari itu edukasi serta pendidikan yang lebih sesuai dengan peminatan dalam bidang-bidang fotografi sangat dibutuhkan guna memberikan masukan serta wawasan yang lebih luas lagi.

<http://www.pojokbisnis.com/,2016>.

Dalam dunia fotografi pemanfaatan layanan fotografi sangat penting, guna untuk memenuhi kebutuhan serta tetap menjaga produktifitas dari setiap individu dibidang publikasi sebagai memori media foto/gambar. Agar dapat menghadirkan banyak keuntungan bagi pemasar dan juga menghadirkan keuntungan bagi konsumen, antara lainnya adalah memberikan kenyamanan dalam proses penggunaan jasa fotografi dan bagaimana cara untuk mendapatkan hasil foto yang baik.

Saat ini, Industri fotografi di Bandung diramaikan dengan banyak pemain baik sebagai *freelancer photographer* maupun yang sudah memiliki studio foto. Salah satu studio foto yang cukup tenar di Bandung adalah Papyrus *Photo Studio*, yang merupakan sebuah perusahaan retail yang mengutamakan jasa fotografi sebagai produk utama, selain cetak foto dan penjualan barang fotografi lainnya. Papyrus *Photo* telah menjadi salah satu pelaku bisnis di industri foto di Bandung selama kurang lebih sebelas tahun. Dalam empat tahun, Papyrus *Photo* telah mampu membangun lima cabang outlet yang berlokasi di dua kota di Indonesia yakni Bandung dan Surabaya.

Papyrus *photo* memiliki tagline “*Serve You Better*” karena Papyrus *Photo* berusaha untuk memberikan produk dan pelayanan yang lebih baik. Produk yang lebih baik, ditandai dengan adanya lini bisnis Papyrus dalam membuat sendiri *frame* foto yang berkualitas. Selain itu, pelanggan dapat memilih sendiri jenis kertas dan laminasi yang diinginkan sebagai hasil foto studio atau cetak foto di Papyrus *Photo*. Pelayanan yang lebih baik, dapat dilihat salah satunya dari fasilitas revisi hasil foto studio yang dilakukan di Papyrus *Photo*. Pelanggan akan diminta memberikan *email* untuk kemudian dikirimkan *preview* hasil edit foto, untuk dapat direvisi sebanyak maksimal dua kali oleh pelanggan.

Berdasarkan observasi singkat, Papyrus *photo* memiliki *background* yang beragam untuk foto studio, *background* foto *box* yang unik dan belum dimiliki oleh studio foto lain di Bandung. Konsumen juga dapat memilih jenis-jenis foto apa yang diinginkan sesuai dengan kebutuhannya. Dan Papyrus juga memberikan konsultasi terbaik bagaimana mendapatkan hasil foto yang terbaik buat konsumennya agar konsumen puas dengan hasil yang ia dapatkan. Dalam hal promosi dan layanan *online*, Papyrus *Photo* memiliki dan memanfaatkan *website*, facebook, twitter dan instagram yang telah menghasilkan sebesar 33.041 *likes* di akun facebook.

Saat ini Papyrus *Photo* memiliki beberapa pesaing seperti Jonas *Photo*, Hangar 7 *photo* studio maupun Bandung *Photo*, namun saat ini pesaing ketat dari Papyrus *Photo* ialah Jonas *Photo* yang kini telah memiliki cabang lebih banyak dari Papyrus *Photo*. Berikut tabel 1.2 banyak cabang studio foto yang ada di Bandung :

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Cabang Foto Studio**

No	Studio Foto	Jumlah Studio di Bandung
1.	<i>Jonas Photo</i>	10
2.	<i>Papyrus Photo</i>	3
3.	<i>Hangar 7 Photo</i>	1
4.	<i>Bandung Photo</i>	2

*Sumber : Pengumpulan Data Penulis (2016)*

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa kunjungan foto studio dikota Bandung yang memiliki *Market share* terbesar dan berada pada peringkat pertama ialah Jonas *Photo*. Sedangkan Papyrus *Photo* berada pada urutan yang kedua, dan Bandung *photo* berada pada urutan ketiga dan Hangar 7 *Photo* berada pada tingkat yang paling akhir. Dengan demikian, agar dapat lebih berkembang dan mampu bersaing dengan pesaing lainnya, Papyrus *Photo* diharapkan dapat

meningkatkan dari segi kualitas produknya serta kepuasan dari pelanggannya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis memutuskan untuk meneliti Laporan Tugas Akhir ini yang berjudul “**Analisa Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Papyrus Photo**”.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Mengacu pada latar belakang yang telah dibahas, maka permasalahan yang mau diangkat dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas produk Papyrus *Photo* di Jl.Bengawan?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan Papyrus *Photo* di Jl.Bengawan?

### **1.4 Tujuan Observasi**

Adapun tujuan penelitian untuk permasalahan yang diangkat pada Laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kualitas produk Papyrus *Photo* di Jl.Bengawan.
2. Mengetahui kepuasan konsumen Papyrus *Photo* di Jl.Bengawan.

### **1.5 Kegunaan Observasi**

Sementara itu observasi ini juga berguna bagi penulis, bagi perusahaan dijadikan objek observasi, dan bagi para pembaca.

1. Bagi penulis

Observasi ini bermanfaat bagi penulis untuk mengimplementasikan ilmu-ilmu yang didapatkan perkuliahan sebagai wujud untuk memenuhi syarat kelulusan dari D3 Manajemen Pemasaran Fakultas Ilmu Terapan Universitas Telkom angkatan 2013.

2. Bagi Perusahaan

Observasi ini dapat dijadikan referensi untuk perusahaan (Papyrus *Photo*) guna memperbaiki maupun meningkatkan layanannya.

### 3. Bagi Pembaca

Untuk pembaca penelitian ini dapat dijadikan bahan untuk menembah ilmu pengetahuan di bidang pemasaran

## **1.6 Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir**

Sementara sistematika penulisan Tugas akhir ini antara lain meliputi:

### 1. BAB I (Pendahuluan)

Dalam bagian ini dijelaskan gambaran umum objek penelitian, latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

### 2. BAB II (Tinjauan Pustaka)

Tinjauan pustaka yang dikaji dalam bab ini adalah teori yang terkait dengan permasalahan yang ingin ditelaah secara lebih mendalam dalam penelitian ini. Berisi tinjauan pustaka penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, ruang lingkup penelitian.

### 3. BAB III (Metode Penelitian)

Dalam bagian ini dijelaskan mengenai jenis penelitian yang akan dilakukan, meliputi jenis penelitian yang digunakan, operasionalisasi variabel dan skala pengukuran, desain tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, uji validitas dan reabilitas, dan teknik analisis data.

### 4. BAB IV (Hasil Penelitian dan Pembahasan)

Pada bagian ini dijelaskan tentang hasil dan pembahasan mengenai karakteristik responden dilihat dari berbagai aspek, membahas dan menjawab rumusan masalah serta hasil perhitungan analisis data yang telah dilakukan.

### 5. BAB V (Kesimpulan dan Saran)

Bagian ini akan dikemukakan kesimpulan dari hasil penelitian beserta rekomendasi bagi perusahaan maupun untuk penelitian selanjutnya.

