

BAB I

PENDAHULUAN

1. 1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Perusahaan

Inkrare Studio adalah *brand* tato yang berdiri sejak 2021 awal. Inkrare Studio sendiri terus melakukan perkembangan bisnisnya dalam media sosial. Memerlukan waktu yang cukup lama hingga membangun karakter *brand* yang sekarang. Selain melakukan pengembangan bisnis secara *online* Inkrare Studio juga melakukan *branding* secara langsung dengan melakukan kolaborasi dengan *brand-brand creative* lainnya dengan tujuan memperluas dan menarik konsumen lebih banyak. Terletak di Jl. Terusan Bukit Dago Selatan no.51, Kota Bandung. Inkrare Studio berkomitmen untuk memberikan pengalaman tato yang aman, profesional, dan kreatif kepada semua klien kami. Inkrare Studio memahami bahwa seni tato adalah ungkapan pribadi yang unik bagi setiap individu. Kami mendorong kreativitas tak terbatas dalam proses konsultasi desain, di mana kami bekerja bersama klien untuk menghasilkan karya seni tubuh yang mencerminkan kepribadian, cerita, dan visi pribadi mereka. Seniman tato kami tidak hanya ahli dalam teknik tato, tetapi juga memiliki kemampuan untuk merasakan dan memahami apa yang ingin diungkapkan oleh klien melalui seni tato.

1.1.2 Logo Perusahaan

Berikut merupakan logo Inkrare Studio.



Gambar 1. 1 Logo Perusahaan
Sumber: Pemilik Inkrare Studio, 2023

1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi Inkrare Studio

“Menciptakan tempat yang nyaman dan profesional bagi mereka yang ingin merasakan pengalaman memiliki tato tanpa perlu menghadapi komitmen seumur hidup dengan *tattoo temporary*. Namun, kami juga menyediakan *tattoo permanent* yang berkualitas dengan harap dapat menjadi tato studio untuk menyalurkan ekspresi diri dan kreativitas bagi banyak orang.”

b. Misi Inkrare Studio

“Kami berkomitmen untuk menjaga standar visi kami, yaitu memberikan tempat yang nyaman dan berkualitas bagi mereka yang ingin merasakan pengalaman memiliki tato tanpa komitmen seumur hidup, sambil tetap menghargai dan merayakan seni tubuh dalam segala bentuknya”

1.1.4 Produk dan Layanan

a. Produk

Inkrare merupakan dua layanan tato yaitu *tattoo permanent* dan *tattoo temporary*

b. Layanan

Inkrare Studio memiliki berbagai layanan seperti seni tato kustom, seni tato realisme, seni tato berwarna, tato minimalis, sentuhan dan koreksi. Layanan tersebut dapat diaplikasikan untuk *tattoo permanent* maupun *tattoo temporary*.

1. 2 Latar Belakang Penelitian

Industri jasa adalah industri yang melakukan kegiatan ekonomi dan menghasilkan produk yang memberikan nilai tambah yang bersifat tidak berwujud (seperti hiburan, kenikmatan, sehat, santai) dan produk tersebut tidak dikonsumsi secara simultan dengan waktu produksi (Bitner & Brown, 2008). Menteri Keuangan RI Sri Mulyani Indrawati

mengatakan, industri jasa di berbagai negara, termasuk Indonesia terus mengalami perkembangan pesat di era digital saat ini. Hal tersebut yang juga menjadi alasan terjadinya penurunan industri manufaktur di banyak negara, termasuk Indonesia. Hampir semua negara itu mengalami penurunan industri manufaktur, karena industri jasa itu memang di-develop cepat sekali di era digital ini, berkembangnya industri jasa ditandai dengan munculnya banyak layanan atau services yang memanfaatkan teknologi digital di berbagai sektor untuk menunjang produktivitas. Ini (digitalisasi) menyebabkan seolah-olah peranan sektor jasa mengambil alih sektor manufaktur (Saputra & Badar, 2023). Jika kebetulan lagi jalan-jalan di Bandung, tidak jarang terlihat anak muda bertato, baik laki-laki maupun perempuan. Mereka memamerkan tato di bagian kaki, paha, tangan hingga leher atau tengkuk. Rupanya tato sedang menjadi tren di kalangan anak muda Bandung, baik tato temporer maupun permanen. Tren ini muncul seiring terbentuknya pemahaman bahwa tato bagian dari seni. (Hasits, 2016)

Seni tato telah menjadi bagian integral dari budaya manusia selama berabad-abad. Seiring berjalannya waktu, seni tato telah bertransformasi dari simbol budaya dan keagamaan menjadi bentuk seni tubuh yang semakin dihargai dan diterima secara luas. Studio tato adalah tempat di mana seni tato menjadi kenyataan, dan studio tersebut memiliki peran penting dalam membentuk tren seni tato serta dalam memengaruhi cara seni tato diakui oleh masyarakat. Seni tato telah mengalami perkembangan signifikan dalam beberapa dekade terakhir. Tato tidak lagi hanya menjadi komitmen seumur hidup sekarang muncul tren yang mengeksplorasi seni tubuh sementara atau dikenal sebagai "*tattoo temporary*."

Tattoo temporary telah menjadi solusi yang menarik bagi mereka yang ingin mengubah tampilan diri secara bermakna, namun tidak ingin komitmen jangka panjang. Fenomena ini menawarkan suatu cara yang fleksibel dan praktis untuk mengekspresikan diri melalui seni tubuh, tanpa harus khawatir dengan konsekuensi yang permanen. *Tattoo temporary*, yang hanya bertahan paling lama 2 minggu, dengan menggunakan tinta jagua dan pengaplikasian yang tidak menggunakan jarum memberikan kesempatan bagi penggunanya untuk bereksperimen dengan berbagai desain dan gaya tanpa rasa takut. *Tattoo temporary* adalah tato yang dapat diaplikasikan dengan mudah dan dapat hilang di jangka waktu yang relatif

pendek, memberikan fleksibilitas kepada individu yang ingin menggali seni tato tanpa keterlibatan jangka panjang. Tren ini telah mendapatkan popularitas yang signifikan dan memiliki dampak dalam beberapa aspek, termasuk budaya pop, ekspresi diri, dan industri seni tubuh.

Ketertarikan terhadap tato sering kali berkembang dari pengalaman sehari-hari yang berhubungan dengan seni, yang pada akhirnya memupuk minat terhadap tato. Pengaruh media sosial, seperti TikTok dan Instagram, memperlihatkan tato sebagai sesuatu yang populer dan terkait dengan simbol masa muda serta nilai seni yang tinggi. Selain itu, media sosial juga menyoroti tren terbaru, seperti "tato skena," yang memiliki desain kecil dan banyak diminati oleh kalangan muda (Ismail, Martini, & Scorviana, 2019).

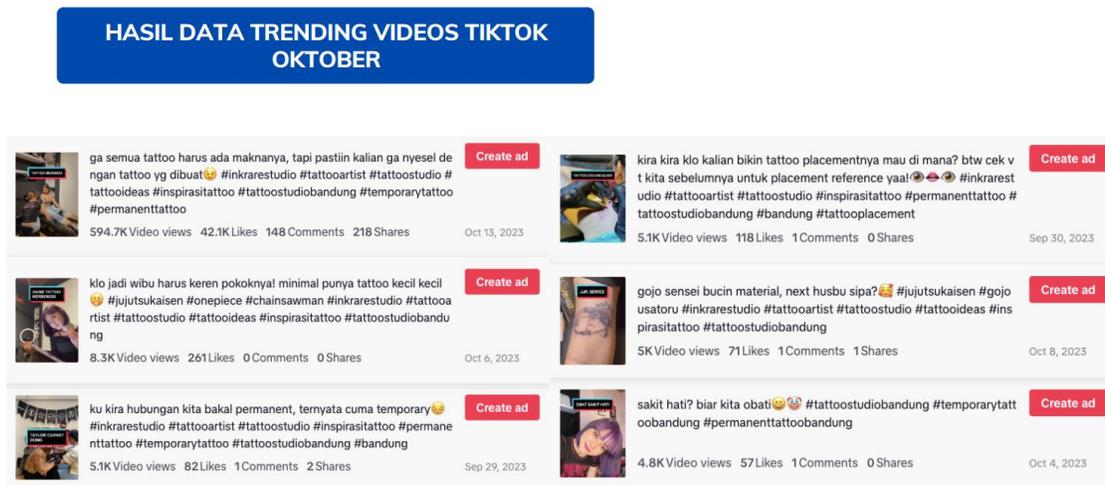


Gambar 1. 2 Desain Tattoo Temporary Yang Tersedia Di Inkrare Studio

Sumber : Inkrare Studio, 2024

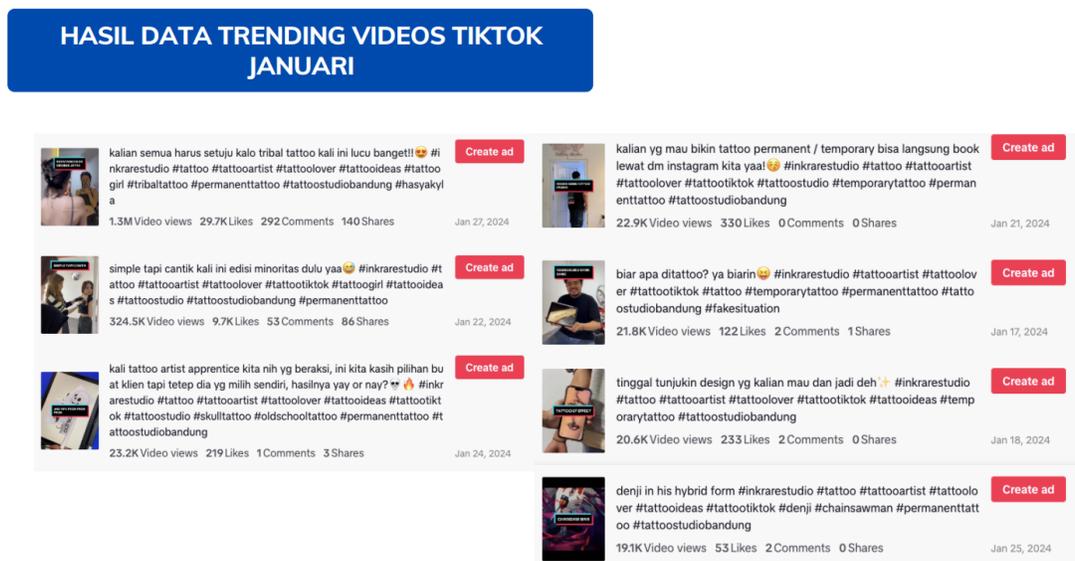
Salah satu produsen yang menyediakan jasa *tattoo temporary* adalah Inkrare Studio. Inkrare Studio merupakan salah satu studio tato yang mencapai pengakuan atas kreativitasnya dalam seni tato. Dengan berbagai gaya, teknik, dan pendekatan yang beragam, studio ini telah memperoleh reputasi untuk menciptakan tato berkualitas tinggi yang menceritakan cerita pribadi klien. Selain itu, Inkrare Studio dikenal karena komitmennya terhadap kebersihan, keamanan, dan etika dalam praktik seni tato. Saat ini, tato telah menjadi populer di kalangan banyak orang tanpa harus merepresentasikan situasi

tertentu. Tato yang dibuat oleh kaum muda dianggap mencerminkan semangat muda yang dinamis dan penuh energi. Dalam menghadapi struktur sosial dan kultural yang terasa membatasi kebebasan dan cenderung monoton, mereka mengekspresikan diri dengan cara yang kreatif dan penuh semangat.



Gambar 1. 3 Data Trending Video Tiktok Oktober 2023

Sumber: Inkrare Studio, 2024



Gambar 1. 4 Data Trending Video Tiktok Januari 2024

Sumber: Inkrare Studio, 2024

Inkrare Studio di bulan Oktober mendapatkan konten dengan *engagement* terbaik adalah video "*Trend Edutainment*" dengan isi konten memberikan *reference* mengenai desain tato, dimana konten tersebut bertujuan untuk menjual jasa dari Inkrare Studio. Selain itu terdapat video dengan tema "edutainment" terhadap penjelasan setiap tattoo design. Pada bulan ini inkrare berhasil mendapatkan engagement terbanyak sejumlah 594.7 ribu *views*, 42.1 ribu *likes*, 418 *comments*, dan 218 *shares*. Di bulan Januari Inkrare Studio mendapatkan kenaikan yang baik pada engagement dan followers TikTok. Kami menemukan bahwa konten yang mendapatkan engagement terbaik adalah video "*Engagement Hard Selling*" dengan isi konten salah satu design terbaik tato yaitu Tribal ditambah dengan talent yang merupakan *KOL (Key Opinion Leader)*. Konten tersebut berhasil me-reach audiens dengan sangat baik, yang juga menyelipkan hard selling pada jasa dari Inkrare Studio itu sendiri yang sesuai dengan strategi bisnis brand tersebut. Pada bulan ini kami berhasil mendapatkan engagement terbanyak sejumlah 1.3 juta *views*, 29.7 ribu *likes*, 292 *comments*, dan 140 *shares*. Terdapat kenaikan *views* yang cukup signifikan di bulan Januari karena adanya *KOL* Hasyakyla yang merupakan mantan member JKT48.

Sebagai sebuah studio tato yang berdiri tegak di tengah persaingan ketat, Inkrare Studio telah berhasil membuktikan dirinya sebagai ikon dalam perkembangan seni tato di tanah air. Keunikan gaya dan teknik yang diterapkan oleh Inkrare Studio telah menjadi ciri khas yang membuatnya mudah dikenali. Dengan pendekatan yang memadukan tradisi serta sentuhan modern, studio ini telah berhasil menciptakan karya-karya tato yang tidak hanya estetis, namun juga memiliki makna mendalam bagi para pemakainya. Hal ini tentunya menjadi daya tarik tersendiri bagi para pecinta seni tato yang selalu mencari inovasi dan kebaruan. Sehingga, inkrare studio telah memiliki banyak pelanggan yang bersedia menggunakan jasa dan tertarik untuk memakai tatto. Hal tersebut didukung oleh konsumen yang lebih memilih menggunakan jasa *tattoo temporary* di inkrare studio dengan perolehan data pelanggan agustus 2023 sampai juni 2024, yaitu :

Tabel 1. 1Pengguna Jasa Tattoo Temporary Di Inkrare Studio Periode Agustus 2023-Juni 2024

No.	Bulan	Pengguna Jasa <i>Tattoo Temporary</i>
1	Agu-23	70 orang
2	Sep-23	70 orang
3	Okt-23	115 orang
4	Nov-23	70 orang
5	Des-23	51 orang
6	Jan-24	51 orang
7	Feb-24	51 orang
8	Mar-24	49 orang
9	Apr-24	48 orang
10	Mei-24	39 orang
11	Jun-24	21 orang

Sumber : Inkrare Studio, 2024

Berdasarkan Tabel 1.1, pengguna jasa tattoo temporary di Inkrare Studio mengalami fluktuatif dengan tren penurunan. Hal tersebut terjadi karena adanya ekspektasi pelanggan yang menurun tentang desain dan kualitas pelayanan yang digunakan pada inkrare studio. Harapan merupakan faktor utama yang memengaruhi pembelian dan penggunaan jasa. Harapan pelanggan merupakan cerminan dari ekspektasi, keinginan, dan kebutuhan yang mereka miliki terhadap kualitas, kinerja, dan manfaat dari suatu jasa. Ketika harapan ini terpenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi, pelanggan cenderung merasa puas dan loyal terhadap penyedia jasa. Sebaliknya, jika harapan pelanggan tidak terpenuhi, maka kepuasan dan minat mereka untuk menggunakan jasa tersebut akan menurun (Ristani, 2021).

Ada beberapa pandangan yang menentang keberadaan tato, diantaranya adalah pandangan umum yang menganggap bahwa orang bertato adalah preman serta larangan menggunakan tato bagi penganut agama Islam dan Kristen. Menggunakan tato disamakan dengan memberontak terhadap nilai-nilai sosial yang ada. Orang-orang yang bertato sempat diidentikkan dengan perbuatan-perbuatan tidak baik dan dipandang sebagai orang-orang yang mengganggu/mengancam keamanan serta ketenteraman masyarakat.

Alasan mengapa memilih *tattoo temporary*, fenomena ini juga dirasakan dan menjadi tren kaum milenial masyarakat pulau Bali, khususnya di Kota Negara, Kabupaten Jembrana. Tingginya minat masyarakat di kedua Desa (Desa Tegal Badeng Barat dan Desa Baluk) kota

negara untuk membuat rajah pada tubuhnya atau yang biasa kita sebut tato mengakibatkan banyak orang yang menyediakan jasa tato di Kota Negara, Kabupaten Jembrana, Bali. Mulai dari penyedia jasa tato yang sudah profesional serta mengantongi ijin dari pemerintah, hingga penyedia jasa tato yang baru menggeluti seni tato dan bermodalkan keberanian menggunakan orang lain sebagai objek belajar pembuatan tato. Namun, pada kenyataannya para pelaku usaha jasa tato yang tidak profesional di dalam melayani konsumennya memberikan keterangan sedemikian rupa seolah-olah jasa tato yang sediakan sudah memenuhi standar operasional. Pelaku penyedia layanan jasa tato sering kali menjanjikan suatu yang sangat pasti tanpa menyampaikan adanya kemungkinan suatu kekeliruan atau kesalahan. Hal ini mendorong konsumen untuk mentato tubuhnya berdasarkan keterangan pelaku usaha karena pada umumnya konsumen tidak mengetahui bahaya dan dampak dari tato yang dibuat. Pada awalnya, hal ini disambut dengan baik di kalangan anak muda di Kota Negara. Mereka cenderung memilih pelaku usaha jasa tato yang masih amatir atau jasa tato rumahan karena mematok tarif harga yang lebih murah dibandingkan pelaku usaha penyedia jasa layanan tato yang sudah profesional serta memiliki lisensi atau ijin operasional dan memiliki studio tato khusus.

Pelanggan Inkrare Studio, sebagai studio tato, memiliki berbagai harapan dan ekspektasi yang perlu dipenuhi untuk memberikan pengalaman positif dan memuaskan. Mengakomodasi ekspektasi pelanggan ini dengan baik adalah kunci untuk mempertahankan reputasi baik dan membangun hubungan jangka panjang dengan klien. Pemilihan Inkare Studio sebagai objek penelitian yakni pada Inkrare Studio terdapat banyak jenis tattoo dan macam-macamnya, juga terdapat tattoo kontemporer atau tattoo sementara yang bisa dipakai bagi semua kaum muda ataupun tua. Studio tato seperti Inkrare Studio perlu selalu berusaha untuk meningkatkan dan memenuhi ekspektasi ini agar pelanggan merasa puas dan merasa bahwa mereka telah mendapatkan hasil tato yang mereka harapkan. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS DETERMINAN CUSTOMER EXPECTATION (STUDI KASUS TATTOO TEMPORARY DI INKRARE STUDIO)”**.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana hubungan antara *Perceived Quality* dari Inkrare Studio terhadap *Customer Expectation*?
2. Bagaimana hubungan antara *Customer Satisfaction* dari Inkrare Studio terhadap *Customer Expectation*?
3. Bagaimana hubungan antara *Customer Loyalty* dari Inkrare Studio terhadap *Customer Expectation*?
4. Bagaimana hubungan antara *Perceived Value* dari Inkrare Studio terhadap *Customer Expectation*?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Untuk mengetahui *Perceived Quality* terhadap *Customer Expectation* di Inkrare Studio.
2. Untuk mengetahui *Customer Satisfaction* terhadap *Customer Expectation* di Inkrare Studio.
3. Untuk mengetahui *Customer Loyalty* terhadap *Customer Expectation* di Inkrare Studio.
4. Untuk mengetahui *Perceived Value* terhadap *Customer Expectation* di Inkrare Studio.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan kontribusi yang lebih luas

tentang pengaruh *Perceived Quality* (persepsi kualitas), *Customer Satisfaction* (kepuasan pelanggan), *Customer Loyalty* (loyalitas pelanggan), dan *Perceived Value* (persepsi harga) yang dapat meningkatkan *Customer Expectation* (ekspektasi pelanggan) *tattoo temporary* dari Inkrare Studio. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan ataupun referensi dalam melakukan penelitian di kemudian hari yang serupa dengan penelitian ini.

1.5.2 Aspek Praktis

Aspek praktis dari penelitian ini yaitu memberikan informasi kepada orang yang bergerak di bidang jasa khususnya bidang seni tato dalam rangka mengetahui *Perceived Quality* (persepsi kualitas), *Customer Satisfaction* (kepuasan pelanggan), *Customer Loyalty* (loyalitas pelanggan), dan *Perceived Value* (persepsi harga) yang dapat meningkatkan *Customer Expectation* (ekspektasi pelanggan) *tattoo temporary* dari Inkrare Studio. Selain itu, hasil penelitian juga dapat digunakan sebagai salah satu bahan masukan bagi orang yang terkait.

1. 6 Waktu dan Periode Penelitian

Waktu dan periode penelitian dilakukan mulai dari bulan Oktober 2023 sampai dengan bulan Januari 2024.

1. 7 Sistematika Penulisan

Penelitian ini berjudul “Analisis Determinan *Customer Expectation* (Studi Kasus *Tattoo Temporary* Di Inkrare Studio)”. Adapun sistematika penulisan pada penelitian ini sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan gambaran umum mengenai obyek penelitian, latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian kegunaan diadakannya penelitian, waktu dan periode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini secara komprehensif membahas literatur yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti. Ini mencakup tinjauan pustaka, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, dan ruang lingkup penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini merincikan pendekatan penelitian yang digunakan, termasuk rancangan penelitian, identifikasi variabel penelitian, penjelasan tentang populasi dan sampel yang digunakan, serta metode pengumpulan data yang diimplementasikan. Selain itu, bab ini juga membahas prosedur analisis data yang akan digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai teori yang digunakan dalam penelitian serta pembahasan hasil untuk mencapai menjawab permasalahan. Dalam bab ini, akan dijelaskan hubungan antar teori, observasi, dan pembahasan hasil observasi untuk memecahkan permasalahan yang menjadi fokus penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini, membahas kesimpulan dari hasil penelitian dan memberikan rekomendasi atau saran kepada objek penelitian yang dapat digunakan sebagai evaluasi berdasarkan hasil penelitian.