



PENGARUH PENETAPAN HARGA JASA FOTOGRAFI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

Mahsa Farrel Rasendriya
Institut Seni Indonesia Yogyakarta
mahsafarrell23@gmail.com

Abstrak

Jasa fotografi merupakan salah satu industri kreatif yang saat ini tengah marak di Indonesia. Salah satu jasa fotografi yang ada di kota Yogyakarta adalah Kaliki Studio. Dalam melakukan bisnis selain mencari keuntungan juga kepuasan dari konsumen merupakan hal yang harus diperhatikan. Metodologi yang biasa digunakan dalam penelitian diantaranya metode kualitatif dan kuantitatif. Dalam penelitian ini metodologi yang digunakan yaitu metodologi kualitatif dengan model analisis deskripsi. Kepuasan konsumen dapat dilihat dari segi harga dan kualitas yang diberikan pihak pembisnis kepada konsumen mereka. Tingkat kepuasan yang tinggi dapat menjadi alasan dari pihak konsumen untuk kembali lagi. Dari segi kepuasan, konsumen pengguna jasa Kaliki Studio merasa puas dengan kualitas, harga dan produk yang dihasilkan oleh Kaliki Studio. Dari segi kualitas, harga dan produk yang diberikan oleh Kaliki Studio cukup berkualitas dan sesuai dengan harga yang diberikan.

Kata Kunci: jasa fotografi, harga, kualitas produk, kepuasan konsumen

Abstract

Photography services are one of the creative industries that are currently booming in Indonesia. One of the photography services in the city of Yogyakarta is Kaliki Studio. In doing business besides seeking profit as well as satisfaction from consumers is something that must be considered. Methodologies commonly used in research include qualitative and quantitative methods. In this study the methodology used is qualitative methodology with a descriptive analysis model. Consumer satisfaction can be seen in terms of price and quality provided by the business to their consumers. A high level of satisfaction can be a reason for consumers to come back again. In terms of satisfaction, consumers who use Kaliki Studio services are satisfied with the quality, price and products produced by Kaliki Studio. In terms of quality, the prices and products provided by Kaliki Studio are of sufficient quality and are in accordance with the prices given.

Keywords: photography services, price, product quality, consumer satisfactory

PENDAHULUAN

Harga dalam bisnis ataupun usaha merupakan salah satu hal yang menjadi alasan seorang konsumen untuk datang. Apabila seorang pelanggan merasa pas dengan harga dan kualitas, akan dapat dipastikan pengusaha akan memiliki peluang untuk pelanggan tersebut datang kembali. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu tolak ukur bagaimana keberlanjutan bisnis kedepannya.

(Setyo, t.t.) menyatakan kualitas produk merupakan salah satu faktor yang menjadi pertimbangan konsumen sebelum membeli suatu produk. Dengan kualitas produk yang bagus dan terpercaya, maka produk akan senantiasa tertanam di benak konsumen. Pada dasarnya, kualitas pelayanan sulit untuk dievaluasi dalam hal segi kualitas. Namun apabila dibandingkan dengan produk, jasa memiliki karakteristik yang berbeda dengan barang.

Naik, *etal.*(2001) menyatakan pada industri jasa menyatakan bahwa kepuasan seorang konsumen dipengaruhi oleh kualitas pelayanan (Saifur Rosyid, t.t.). Pada dasarnya, kualitas pelayanan sulit untuk dievaluasi dalam hal segi kualitas. Namun apabila dibandingkan dengan produk, jasa memiliki karakteristik yang berbeda dengan barang seperti yang dijelaskan Lovelock dan Wright (2005), yakni: *intangible, inseparable, heterogeneity, lack of owner ship, dan perishability* yang menjadikannya lebih sulit untuk dievaluasi dibandingkan barang (dalam April Dah Nur Sapardin, t.t.).

Di era modern terjadi banyak perubahan pada dunia bisnis. Perubahan tersebut ditandai dengan berubahnya pola pikir masyarakat yang berkembang, kemajuan teknologi, dan gaya hidup tidak dapat lepas dari pengaruh globalisasi. Pengaruh dari perkembangan tersebut ditandai dengan banyaknya produk yang ditawarkan oleh sebuah perusahaan dengan berbagai kelebihan. Bagi perusahaan, hal tersebut merupakan sebuah bentuk ancaman karena semakin banyak produk yang ditawarkan maka, semakin ketat pula persaingan yang terjadi dalam dunia bisnis.

Tujuan dari sebuah perusahaan untuk mencapai kesuksesan dalam persaingan yaitu dengan cara masing-masing, perusahaan harus mampu berupaya untuk menghasilkan dan menyampaikan produk yang diinginkan konsumen dengan harga yang pantas. Untuk mencapai hal tersebut setiap perusahaan harus mampu memahami perilaku konsumen sesuai dengan target pasar sasarannya karena kelangsungan hidup perusahaan tersebut sangat bergantung pada perilaku konsumen.

Pada saat ini bidang ekonomi tengah naik di Indonesia salah satunya yaitu bidang ekonomi kreatif, bidang ini banyak dikembangkan oleh anak-anak muda. Salah satu bagian dari ekonomi kreatif yang tengah marak saat ini yaitu jasa fotografi. Jasa fotografi merupakan sebuah usaha di bidang jasa yang banyak digemari oleh para fotografer saat ini. Meningkatnya usaha ini dipengaruhi dari keinginan masyarakat untuk mengabadikan momen-momen mereka baik momen formal maupun non formal seperti wisata ataupun kegiatan lainnya. Peneliti melakukan penelitian ini dengan tujuan untuk menganalisis penetapan harga jasa fotografi, yaitu bagaimana cara pemilik jasa fotografi dalam menetapkan harga umum dan harga khusus teman. (Silviana dkk., t.t.).

METODE

Dalam mencapai sebuah tujuan dari penelitian diperlukan sebuah metodologi. Metodologi yang biasa digunakan dalam penelitian diantaranya metode kualitatif dan kuantitatif. Dalam penelitian ini metodologi yang digunakan yaitu metodologi kualitatif dengan model analisis deskripsi. Jenis penelitian metodologi kualitatif yaitu metode atau cara untuk melakukan eksplorasi dan cara memahami makna dari sejumlah individu atau sekelompok orang (Kaharuddin, t.t.).

Pada penelitian ini dilatarbelakangi oleh fenomena-fenomena yang banyak terjadi saat ini yaitu harga jasa fotografi yang terkadang tidak sesuai dengan hasil yang diinginkan. Penetapan harga diharapkan tidak merugikan

pihak konsumen ataupun pemilik jasa atau pengusaha.

Pengambilan data ini dilakukan dengan cara pengambilan melalui penyebaran kuisioner pada konsumen Kaliki Studio selain itu dilakukan juga studi literatur yang sudah ada sebelumnya sebagai bahan acuan dalam pembuatan penelitian ini. Data-data yang dicari mencakup mengenai cara penetapan harga hingga bagaimana harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Adapun fokus dari wawancara terdiri sebagai berikut.

Kualitas layanan

Kualitas layanan yang dimaksudkan diantaranya,

- a. **Kehandalan**
Kehandalan ini diantaranya: fotografer menepati apa yang dijanjikan, fotografer menyelesaikan tugas fotografi dengan cepat, fotografer memberikan hasil sesuai dengan waktu yang disepakati, dan hasil fotografi yang buruk diminimalisir oleh fotografer.
- b. **Keberwujudan**
Fotografer baik dalam kepemilikan alat fotografi, tampilan fisik fotografer yang menarik, fotografer dan asisten rapi dalam penampilan
- c. **Daya tanggap**
Fotografer tanggap dalam pelaksanaan fotografi, fotografer bersedia membantu klien fotografinya, fotografer memiliki waktu untuk melayani klien fotografinya.
- d. **Jaminan**
Pada proses fotografer memberikan rasa kepercayaan terhadap klien, fotografer dapat dipercaya masalah keuangan, bahasa dan perilaku fotografer yang sopan

Harga

Kualitas layanan yang dimaksudkan diantaranya,

Harga dalam variabel ini mengenai :

- a. Keterjangkauan harga
- b. Kesesuaian harga dan kualitas
- c. Daya saing harga

Kualitas produk

Kualitas produk yang dibahas dalam jasa ini diantaranya,

- a. Kinerja
- b. Keistimewaan
- c. Keandalan
- d. Kesesuaian
- e. Kemudahan dalam perbaikan
- f. Kualitas yang dipersepsikan

Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen disini mencakup mengenai,

- a. Kepuasan pelanggan keseluruhan
- b. Dimensi kepuasan pelanggan

PEMBAHASAN

Saat ini pengguna jasa fotografi meningkat pesat dan perkembangan bisnis jasa fotografi juga meningkat. Banyak orang yang menggunakan jasa ini untuk membantu mereka dalam mengabadikan momen-momen istimewa mereka baik momen formal seperti pernikahan, tunangan, wisuda ataupun momen non-formal seperti jalan-jalan wisata yang saat ini banyak menggunakan jasa mereka.

Pada era ini teknologi ataupun alat yang digunakan untuk membantu dalam bidang fotografi sudah canggih sehingga mempermudah penyedia jasa dalam melakukan pekerjaannya. Persaingan pasar yang cukup ketat saat ini datang dari berbagai faktor, salah satu faktor tersebut adalah dari segi harga yang ditawarkan oleh fotografer.

Saat ini persaingan harga yang terjadi dipasar cukup ketat, dengan banyaknya jumlah jasa fotografer yang ada saat ini maka peluang seorang penyedia jasa fotografi pun semakin kecil, sehingga penyedia jasa fotografi harus berlomba-lomba bersaing dari segi harga dan kualitas.

Persepsi harga mengacu pada harga moneter (harga suatu barang yang sudah ditentukan) misalkan, harga satu paket pas foto senilai Rp. 35.000,00, harga tersebut merupakan harga yang relatif wajar dan sesuai bagi konsumen, karena dengan harga Rp. 35.000,00, konsumen berhak mendapatkan beberapa lembar foto yang sudah jadi dengan berbagai ukuran serta

VCD (Retno, 2020). Setiap usaha pasti memiliki tujuan untuk mengambil keuntungan dalam usahanya. Hal tersebut juga dilakukan oleh Kaliki Studio yang terletak di Condong Catur, Yogyakarta. Studio ini memiliki rate harga yang ramah pada kantung konsumen. Rate harga ini dimulai dari harga Rp. 35.000,00. Harga terendah tersebut untuk jasa pas foto. Selain itu Kaliki Studio juga menyediakan jasa untuk acara-acara lain seperti pernikahan, wisuda, dan lainnya.

Dari hasil wawancara kepada konsumen didapatkan beberapa point mengenai teknis yang dilakukan sebelum persetujuan dilakukan, diantaranya dari pihak konsumen melakukan registrasi pengisian data untuk mengetahui hari, tanggal, dan jenis jasa yang akan digunakan dari Kaliki Studio. Setelah didapatkan kesepakatan mengenai hal tersebut pihak konsumen melakukan pembayaran DP (Down Paymen) kepada pihak penyedia jasa tersebut. DP (Down Paymen) yang dibayarkan kepada penyedia jasa juga bermacam-macam tergantung paket jasa mana yang diambil oleh konsumen, DP (Down Paymen) tersebut berkisar 50% dari harga yang ditetapkan oleh pihak penyedia jasa.

Dari segi kualitas layanan, para konsumen cukup puas dengan jasa yang ditawarkan oleh Kaliki Studio, fotografer memberikan hasil yang sesuai dengan keinginan konsumen dengan memperlihatkan hasil-hasil foto sebelum sesi foto berakhir. Fotografer menyelesaikan tugasnya tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan diawal. Hasil foto diberikan kepada konsumen sesuai waktu yang dijanjikan pada saat dilakukan kesepakatan.

Fotografer Kaliki Studio memiliki alat fotografi yang canggih dengan mengikuti jaman saat ini. Dari segi fisik dan kerapian fotografer Kaliki cukup rapi dan sopan dalam berpakaian. Fotografer juga membantu konsumen dalam pose - pose pada saat foto. Fotografer juga tanggap terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh klien. Selain itu sebelumnya fotografer juga membahas mengenai konsep yang ingin digunakan oleh

klien sehingga dari pihak klien dapat menyampaikan keinginannya dengan baik.

Dari segi harga, Kaliki Studio memiliki rate harga yang dapat dikatakan murah dan standar dengan harga-harga Studio lain yang berada di dekat Kaliki Studio. Harga yang dipatok mulai dari Rp. 35.000,00 harga ini digunakan untuk jasa PAS foto. Untuk foto grup juga dapat dikatakan sesuai dengan kantong dengan harga min. Rp. 150.000,00. Harga ini dapat dikatakan mampu bersaing dengan studio foto lainnya yang memiliki harga hampir sama dengan Kaliki Studio.

Dari segi kualitas produk yang dihasilkan konsumen merasa puas, hasil foto yang diberikan kepada konsumen sudah mengalami proses editing, yaitu dengan mempertimbangkan foto yang tajam dan jelas sehingga hasil foto layak ditunjukkan kepada orang lain. Fotografer yang bekerja di Kaliki Studio merupakan fotografer profesional yang sudah memiliki jam kerja sehingga untuk hasil foto tidak diragukan lagi. Ukuran foto yang diberikan kepada klien juga beragam sesuai dengan kebutuhan dari klien sendiri. Pihak fotografer juga selalu mengajak klien untuk berdiskusi mengenai editing foto sehingga hasil foto sesuai dengan yang diinginkan oleh klien.

Secara umum klien atau konsumen pada Kaliki Studio merasa puas dengan pelayanan dan hasil yang diberikan oleh Kaliki Studio dengan harga yang dapat dikatakan standar namun hasil yang diterima dapat memuaskan para klien. Dari hasil wawancara juga didapatkan bahwa para klien ingin menggunakan jasa Kaliki Studio kembali untuk jasa fotografi pada kemudian hari.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Kaliki Studio memiliki kualitas pelayanan yang sangat baik dalam bidang jasa fotografi.
2. Kaliki Studio mematok harga yang pas dikantong dan sesuai dengan kualitas foto yang diberikan kepada pihak klien.

3. Kaliki Studio memberikan kualitas yang baik dari segi produk dengan hasil foto yang memuaskan bagi para klien.
4. Dari segi kepuasan klien, klien merasa puas dengan hasil yang diberikan oleh Kaliki Studio.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprildah Nur Sapardin. (t.t.). *ANALISIS PEMASARAN RUMAH SAKIT BERBASIS BUKTI*.
- Kaharuddin. (t.t.). *Equilibrium : Jurnal Pendidikan Kualitatif: Ciri dan Karakter Sebagai Metodologi*. 1. <http://journal.unismuh.ac.id/index.php/equilibrium>
- Retno, D. (2020). *Pengaruh Kualitas Produk dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Studio Fotografi Calista Yogyakarta*. 6(1), 53.
- Saifur Rosyid. (t.t.). *ANALISIS-PENGARUH-KUALITAS-LAYANAN-HARGA-DAN-KUALITAS-PRODUK-TERHADAP-KEPUASAN-KONSUMEN-MENGGUNAKAN-JASA-FOTOGRAFI-KOMERSIAL-ROSHVISUAL*. Saifur Rosyid.
- Setyo, P. E. (t.t.). *PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN "BEST AUTOWORKS."* www.dawaihati.com
- Silviana, I., Ulfah Ikhtiarini, R., Putri, R. A., & Putri, M. Y. (t.t.). *Analisis penetapan harga jasa fotografi*.