

**PENGARUH FASILITAS *LIVE MUSIC* DI KAFE
TERHADAP ATENSI PELANGGAN**



Tugas Akhir

Untuk memenuhi sebagian persyaratan kelulusan
program magister pengkajian seni

Henrikus Balzano Harya P

NIM 1921242412

**PROGRAM STUDI SENI PROGRAM MAGISTER
PASCASARJANA INSTITUT SENI INDONESIA YOGYAKARTA**

2021

**PENGARUH FASILITAS *LIVE MUSIC* DI KAFE
TERHADAP ATENSI PELANGGAN**



Tugas Akhir

Untuk memenuhi sebagian persyaratan kelulusan
program magister pengkajian seni

Henrikus Balzano Harya P

NIM 1921242412

**PROGRAM STUDI SENI PROGRAM MAGISTER
PASCASARJANA INSTITUT SENI INDONESIA YOGYAKARTA**

2021

**TESIS
PENGKAJIAN SENI**

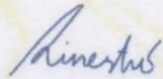
**PENGARUH FASILITAS *LIVE MUSIC* DI KAFE TERHADAP
ATENSI PELANGGAN**

Oleh

Henrikus Balzano Harya P
1921242412

Telah diujikan pada tanggal 9 Juni 2021
dihadapan Tim Penguji yang terdiri dari

Pembimbing



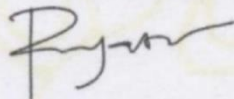
Dr. Fortunata Tyasrinestu, M.Si

Penguji Ahli



Prof. Dr. Djohan, M.Si

Ketua Tim Penguji



Octavianus Cahyono Priyanto, Ph.D

Yogyakarta..... 09 JUL 2021

Direktur



Dr. Fortunata Tyasrinestu, M.Si

PENGARUH FASILITAS *LIVE MUSIC* DI KAFE TERHADAP ATENSI PELANGGAN

Oleh : Henrikus Balzano Harya P

ABSTRAK

Banyak yang menyatakan bahwa pertunjukan *live music* di kafe dapat memberikan kenyamanan bagi pelanggan. Faktanya terdapat beberapa tanggapan yang dilakukan pelanggan saat pertunjukan *live music* berlangsung. Beberapa pelanggan terkadang memperhatikan *live music*, namun pada kesempatan lain juga mengabaikannya. Penelitian ini mencoba menyelidiki faktor-faktor yang menyebabkan pelanggan memberikan atensi terhadap sajian *live music*, serta mencari hubungan diantara keduanya.

Peneliti mengacu pada konsep stimulus-organisme-respons (S-O-R) dari psikologi lingkungan yang ditawarkan oleh Mehrabian dan Russell. Lingkungan yang memuat berbagai unsur akan menciptakan rangsang yang berpengaruh pada individu didalamnya (organisme). Interaksi antara stimulus dan organisme menghasilkan suatu kondisi emosi yang menyebabkan orang melakukan respons tertentu.

Studi ini menggunakan metode campuran dengan desain eksplorasi bertahap (*exploratory sequential*). Desain tersebut menggunakan dua fase yaitu fase kualitatif dan kuantitatif. Pengumpulan data fase kualitatif dilakukan lewat wawancara semi-terstruktur bersama lima orang narasumber. Hasil dari fase kualitatif kemudian menuntun pembuatan aitem survei untuk generalisasi ke populasi yang lebih luas. Setidaknya 52 orang ikut berpartisipasi dalam survei elektronik sebagai fase kuantitatif.

Hasil dari penelitian ini yaitu kesesuaian antara pertunjukan musik yang berlangsung dengan suasana hati atau jenis musik kesukaan pelanggan, menjadi penyebab pelanggan melakukan respons seperti memperhatikan maupun mengabaikan *live music*. Aspek lain seperti performa pertunjukan, sikap pemain musik, dan perbedaan karakter pelanggan, juga mempengaruhi atensi mereka terhadap pertunjukan musik. Penelitian ini memiliki kekurangan karena pengumpulan data dilakukan saat pandemi Covid-19, sehingga tidak dapat melihat secara jelas bagaimana keadaan *mood* pelanggan. Kekurangan ini dapat dilengkapi oleh peneliti berikutnya.

Kata kunci : *live music*, suasana hati, atensi pelanggan.

THE EFFECT OF LIVE MUSIC AS A CAFÉ'S FACILITY ON CUSTOMERS ATTENTION

By : Henrikus Balzano Harya P

ABSTRACT

There are many assumptions that the existence of live music in a cafe can help create an atmosphere and comfort for customers. The fact is that there are several responses made by customers during live music performances. Some customers sometimes pay attention to live music, but on other occasions also ignore it. This study tries to investigate the factors that cause customers respond to live music, and look for the relationship between the two.

The researcher refers to the stimulus-organism-response (S-O-R) concept from environmental psychology offered by Mehrabian and Russell. The environment that contains various elements will form a stimulus that affects the individual in it (organism). The interaction between the stimulus and the organism will produce an emotional state that causes people to respond to certain things.

This study uses mixed methods with an exploratory sequential design. The design uses two phases, namely the qualitative and quantitative phases. The qualitative phase of data collection was carried out through semi-structured interviews with five persons. The results of the qualitative phase guide the creation of survey items for generalization to the wider population. At least 52 respondents participated in the electronic survey as a quantitative phase.

As a result, the match between the music performance that took place with the customer's mood and favorite music, became the cause of the customer to respond such as paying attention or ignoring the live music. Other aspects such as the performance of live music, the attitude of the musicians, and the differences in the character of the customers also affect their attention to musical performances. This study has limitations because data collection was carried out during the Covid-19 pandemic, so it was not possible to clearly see how the customer's mood was. This deficiency can be completed by the next researcher.

Keywords: live music, mood, customer's attention.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa atas segala karunia rahmat dan berkatnya sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik dan dalam waktu yang telah disesuaikan.

Tesis berjudul Pengaruh Fasilitas Pertunjukan *Live Music* Di Kafe Terhadap Atensi Pelanggan, disusun guna memperoleh gelar magister dalam bidang seni, Program Magister Pasca Sarjana Institut Seni Indonesia Yogyakarta

Pencapaian akademik ini tidak akan terwujud tanpa bantuan dari berbagai pihak, oleh sebab itu penulis menyampaikan dengan rasa ketulusan yang sangat dalam kepada:

1. Dr. Fortunata Tyasrinestu, M.Si, selaku pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam penyusunan tesis ini.
2. Prof. Dr. Djohan, M.Si, selaku penguji ahli yang telah memberikan koreksi, kritik, dan saran yang membangun untuk menyempurnakan tesis ini.
3. Octavianus Cahyono Priyanto, Ph.D, selaku ketua tim penguji pada saat siding tesis.
4. Kedua oran tua dan adik saya yang selalu memberikan doa dan dukungan dalam berbagai wujud, sehingga saya dapat menyelesaikan tesis ini.
5. Mas Gigih selaku pemilik kafe Gazellig yang telah memberikan ijin dan menyumbangkan berbagai informasi guna membantu terlaksananya tesis ini.
6. Seluruh teman-teman dari kelas pengkajian musik yang senantiasa selalu menyumbangkan pemikiran lewat diskusi-diskusi, maupun teman-teman lain yang selalu memberikan dukungan dan semangat sehingga tesis ini dapat terselesaikan.

7. Seluruh pihak narasumber dan responden yang bersedia meluangkan waktu sehingga penelitian ini dapat berjalan dan selesai sesuai waktu yang telah ditentukan.

Peneliti menyadari bahwa tesis ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terimakasih kepada siapapun yang memberikan saran maupun kritik yang membangun dan berguna. Akhir kata semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Yogyakarta, 28 Juni 2021



Penulis

Henrikus Balzano Harya P

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Pertanyaan Penelitian	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	7
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	8
A. Tinjauan Pustaka	8
B. Landasan Teori	15
BAB III: METODOLOGI PENELITIAN	19
A. Desain Penelitian	19
B. Jenis Data	20
C. Teknik Pengumpulan Data	21
D. Penentuan Subjek Penelitian	23
E. Lokasi dan Waktu Penelitian	24
F. Teknik Analisis Data	24
BAB IV: ANALISIS, HASIL, DAN PEMBAHASAN	26
A. Analisis.....	26
B. Hasil	28
C. Pembahasan	43
BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	50
B. Saran	51
Daftar Pustaka	52
Lampiran	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	16
Gambar 3.1	18
Gambar 4.1	27
Gambar 4.2	29
Gambar 4.3	31
Gambar 4.4	32
Gambar 4.5	35
Gambar 4.6	36
Gambar 4.7	38



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Musik seakan telah menjadi bagian yang tak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Bahkan dalam berbagai aktivitas, musik seakan selalu ada disana. Sebut saja semisal penggunaan musik dalam kegiatan sehari-hari seperti untuk menemani aktivitas saat bekerja, mengendarai mobil, ataupun untuk menemani saat bersantai. Lebih jauh lagi musik juga sering digunakan sebagai media untuk terapi kesehatan, latar film, latar sebuah iklan, maupun latar dalam sebuah toko, restoran, atau kafe.

Kafe secara umum merupakan tempat yang menyediakan minuman atau makanan ringan dengan lebih mengutamakan tempat dan suasana yang nyaman. Kenyamanan tempat dan suasana ini disediakan melalui fasilitas seperti tempat duduk yang nyaman, desain tempat yang unik, tata cahaya lampu, aroma, maupun suhu ruangan yang sejuk. Berbagai bentuk layanan lain juga ditawarkan seperti pramusaji yang ramah, koneksi internet gratis, dan waktu buka yang lebih panjang. Hal ini juga dilakukan agar pengunjung atau pelanggan betah dan rela menghabiskan waktu berjam-jam di tempat tersebut.

Dari Djarum coklat (2016) dan Kompasiana (2016) dituliskan bahwa orang-orang memilih datang ke kafe bukan hanya untuk menikmati makanan maupun minuman, namun juga mencari kenyamanan tempat dan suasana. Desain, tata letak, pencahayaan, serta terutama musik diyakini dapat menghadirkan kenyamanan dan menstimulasi suasana hati pelanggan.

Fenomena penggunaan musik dalam sebuah restoran atau kafe telah sering kita jumpai. Banyak restoran dan kafe menggunakan musik sebagai latar untuk mengisi kekosongan suasana serta bertujuan agar menciptakan suasana yang nyaman bagi pelanggan. Bahkan beberapa restoran atau kafe rela mengeluarkan biaya lebih untuk menyajikan *live music* sebagai sebuah daya tarik dan bagian dari pelayanan mereka. *Live music* sendiri dapat diartikan sebagai sebuah pertunjukan musik secara langsung yang umumnya banyak dijumpai di restoran, bar, maupun kafe. Umumnya pertunjukan musik langsung yang berada di kafe ini disajikan dengan format minimalis yaitu antara tiga hingga lima orang. Namun ada suatu kecenderungan bahwa *live music* di kafe biasanya menampilkan lagu-lagu dengan genre pop yang dimainkan lewat alat-alat musik akustik. Dikutip dari situs Ketapangnews (2017), suara yang dihasilkan lewat alat musik akustik tanpa adanya tambahan suara efek seperti hentakan distorsi, membuat alunan musik yang dimainkan terasa nyaman didengar terutama saat berada di kafe. Dengan demikian pertunjukan musik di kafe yang menggunakan alat-alat musik akustik sering disebut dengan *live music* akustik.

Media Radar Bangka (2020) melaporkan bahwa berkumpul di kafe sambil menikmati pertunjukan musik merupakan kegiatan yang diminati oleh anak-anak muda. *Live music* akustik dinilai menjadi pertunjukan yang dianggap paling tepat untuk menambah kenyamanan pengunjung saat berada di kafe. Situs ini juga mengabarkan bahwa respons pelanggan cukup baik dengan adanya pertunjukan musik di kafe. Hal ini terlihat dari antusiasme mereka untuk berkunjung ke kafe saat *live music* digelar.

Beberapa informasi dari Tribun (2020), Backpagelowell (2018), dan Guideku (2020), mengatakan bahwa sajian *live music* di kafe dengan *genre* tertentu dapat menciptakan suasana nyaman dan menjadi daya tarik untuk mendatangkan pelanggan, karena sejatinya yang mereka cari adalah suasana nyaman tersebut. Mendengarkan dan menyaksikan *live music* sambil berkumpul bersama teman atau keluarga, dirasa lebih menyenangkan daripada hanya mendengarkan musik rekamannya. Sensasi yang dirasakan juga berbeda dan dapat memberikan kesan tertentu. Maka *live music* sering dimanfaatkan oleh beberapa pemilik kafe agar menciptakan suasana nyaman, serta sensasi dan kesan yang tidak terlupakan bagi pengunjung.

Sementara informasi dari Banjirembun (2020), juga menyebutkan bahwa sajian *live music* justru menjadi hal penting bagi pemilik usaha kuliner seperti restoran, *food court*, maupun kafe. Demikian juga disampaikan bahwa kenyamanan yang tercipta lewat pertunjukan musik secara langsung dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Beberapa pelanggan yang datang ke kafe dengan *live music* dimintai tanggapan dan hasilnya mereka menyatakan puas, bahkan ada yang mengatakan sangat puas. Sementara Cafebrick (2020) memperkuat argumen di atas bahwa sajian *live music* akustik menjadi motivasi tersendiri bagi pelanggan khususnya anak-anak muda untuk tetap berada dalam kafe tersebut selama berjam-jam.

Di kota Yogyakarta sendiri banyak di jumpai kafe yang menyajikan *live music*. Sebut saja seperti kafe Silol, Eskala, Ling-Lung, Little Owl, Cafebrick, Gazellig, serta masih banyak yang lainnya. Gazellig merupakan salah satu kafe

yang berada di Jalan Kaliurang tepatnya jalan Damai No. 5, Sleman, Yogyakarta. Mirip dengan kafe yang lain, Gazellig juga merupakan kafe dengan desain tata ruang yang nyaman, disertai pencahayaan agak redup dan menghadirkan menu-menu dengan harga yang cukup terjangkau bagi anak muda. Namun sedikit berbeda dengan kafe pada umumnya, Gazellig tidak menyediakan akses internet gratis bagi pelanggannya. Pemilik kafe memilih untuk menyediakan *live music* akustik sebagai pengganti ketidaktersediaan akses internet dengan tujuan untuk menambah kenyamanan dan memberikan kesan lain bagi pengunjung yang datang. Di kafe ini setiap hari menyediakan pertunjukan musik dengan penyaji yang berbeda setiap malamnya. Letak kafanya yang tidak berada di pusat kota, serta keputusan untuk tidak menyediakan akses internet dan menggantinya dengan sajian *live music* akustik pada setiap malamnya merupakan suatu hal yang cukup unik.

Terdapat beberapa fenomena yang cukup menarik seperti ketika *live music* akustik disajikan, tampak pelanggan di dominasi oleh anak-anak muda. Terutama ketika penyaji musik menampilkan sebuah lagu, terkadang pelanggan tidak mempedulikan musik yang dibawakan oleh penyaji. Walaupun lagu yang dibawakan termasuk dalam kategori populer, beberapa pelanggan terlihat tidak menghiraukan dan memilih asyik dengan kegiatan mereka masing-masing seperti mengobrol, bermain telepon seluler, ataupun sibuk menatap layar komputer. Namun pada saat-saat tertentu mereka terkadang juga memperhatikan lagu atau musik yang ditampilkan oleh penyaji. Bahkan mereka ikut merespons

dengan ikut bernyanyi, bersenandung, maupun memberikan atensi ke arah panggung dimana penyaji tampil.

Selain itu terdapat fenomena lain yaitu beberapa pelanggan yang berkunjung terkadang menghabiskan waktu di kafe sampai pertunjukan *live music* selesai, namun ada pula yang memilih untuk segera bergegas pergi setelah selesai menyantap hidangan mereka. Fenomena pelanggan mengabaikan dan memperhatikan musik pada saat tertentu cukup menarik untuk ditelisik lebih jauh terutama mengenai persepsi mereka terhadap *live music* akustik yang disajikan di kafe tersebut. Selain mencari tahu penyebab pelanggan melakukan keputusan-keputusan tertentu, penulis juga tertarik untuk mencari kaitan antara pertunjukan *live music* dengan tanggapan atau respons yang dilakukan oleh pelanggan. Untuk itu dibutuhkan penelitian lebih lanjut untuk dapat menjawab fenomena-fenomena tersebut.

B. Rumusan masalah

Live music akustik di kafe diasumsikan dapat memberikan kenyamanan, menstimulasi suasana hati, serta dapat memberikan kesan puas bagi pelanggan. Faktanya pelanggan yang datang ke kafe dengan sajian *live music* akustik terkadang memperhatikan dan ikut merespons dengan memberikan atensi ke penyaji atau ikut bernyanyi, namun pada saat tertentu pelanggan juga terlihat mengabaikan sajian *live music* akustik meskipun lagu-lagu yang dibawakan termasuk dalam kategori populer. Sehingga perlu juga di cari tahu penyebabnya

ketika mereka terkadang memilih untuk mengabaikan musik tetapi di kesempatan lain justru memberi perhatian.

C. Pertanyaan Penelitian

1. Mengapa pelanggan yang berkunjung ke kafe Gazellig terkadang memperhatikan dan mengabaikan sajian *live music* akustik?
2. Bagaimana pandangan dan persepsi pelanggan terhadap *live music* akustik yang ada di kafe Gazellig?
3. Apa alasan yang mendasari pelanggan melakukan keputusan-keputusan terkait dengan mengabaikan dan memperhatikan *live music* akustik?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui hal apa yang membuat pelanggan terkadang memperhatikan maupun mengabaikan pertunjukan *live music* akustik di kafe Gazellig.
2. Untuk mengetahui pandangan dan persepsi pelanggan terhadap pertunjukan *live music* akustik di kafe Gazellig.
3. Untuk mengetahui alasan-alasan yang mendasari pelanggan melakukan keputusan-keputusan seperti mengabaikan dan memperhatikan pertunjukan *live music* akustik.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi bidang musik diharapkan riset ini akan bermanfaat untuk peneliti-peneliti selanjutnya, karena hasil dari penelitian ini belum menjadi suatu temuan yang paripurna sehingga masih perlu dilengkapi dan disempurnakan oleh penelitian selanjutnya.
2. Hasil dari penelitian ini akan bermanfaat secara praktis bagi pemilik usaha kafe yang menyediakan pertunjukan musik serta penyaji musik, karena memberikan wawasan mengenai peran dari pertunjukan musik bagi pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian ini, pemilik kafe maupun penyaji musik dapat memilih *genre* maupun lagu yang tepat untuk disajikan agar mendapat respons pelanggan seperti yang diharapkan.

