

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Event atau acara merupakan suatu kegiatan yang sering dilakukan oleh masyarakat dan sudah menjadi suatu kegiatan terencana yang dirancang untuk memberikan pengalaman bagi publik yang ingin berpartisipasi dalam suatu kegiatan. Pengalaman tersebut harus memberikan makna dan kesan yang dalam agar dapat disimpan dan menjadi kenangan jangka panjang yang tak terlupakan, sehingga pengalaman yang diberikan selama acara haruslah unik, menyenangkan dan bermanfaat.

Menurut Any Noor (2013) *event* itu sendiri adalah kegiatan yang diadakan untuk memperingati kegiatan penting dalam hidup manusia, baik itu kegiatan perorangan maupun kelompok, yang diadakan untuk tujuan tertentu dan melibatkan lingkungan masyarakat yang diselenggarakan pada waktu tertentu (terikat oleh adat istiadat, budaya, tradisi dan agama). Salah satu *event* yang diadakan untuk memperingati kegiatan penting dalam hidup manusia adalah pernikahan atau *wedding*.

Pernikahan (*wedding*) adalah momen sakral sekaligus impian besar bagi semua pasangan yang memimpikan pernikahan yang sempurna dan tak terlupakan, karena setiap momen pernikahan akan menjadi kenangan yang tak terlupakan bagi mereka dan tidak dapat terulang kembali. Indonesia memiliki undang-undang yang mengatur perkawinan, tepatnya Undang-

Undang Perkawinan No. 1 Tahun 1974 pasal 1 yang mengatur bahwa perkawinan adalah ikatan antara suami dan istri sebagai ikatan fisik dan mental, dan tujuannya adalah untuk membentuk keluarga yang bahagia dan abadi atas dasar aturan tertinggi.

Pernikahan merupakan pintu bertemunya bagi dua hati yaitu laki-laki dan perempuan dalam naungan pergaulan hidup yang berlangsung dalam jangka waktu yang lama, yang di dalamnya terdapat berbagai hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh masing-masing pihak untuk mendapatkan kehidupan yang layak, bahagia, harmonis, serta mendapat keturunan. Sebelum melangsungkan hidup antara dua keluarga maka pada umumnya di peringati oleh resepsi yang sangat semewah mungkin agar berkesan dan tak terlupakan, karena pada dasarnya hanya sekali seumur hidup (Bachtiar, 2004:13).

Resepsi pernikahan sendiri merupakan bagian yang fundamental dari suatu pernikahan di berbagai budaya (Lau & Hui, 2010). Pada dasarnya di Indonesia merupakan hal yang lazim untuk mengadakan acara resepsi karena mengingat hal ini merupakan momen penting dan sekali dalam seumur hidup. Biasanya resepsi pernikahan dilaksanakan pada waktu yang bersamaan setelah akad nikah maupun diwaktu yang berbeda dan merupakan acara yang diadakan dengan para kerabat serta tamu undangan yang bertujuan untuk memberitahukan atau mengumumkan bahwa calon pengantin pria dan wanita sudah resmi menikah sekaligus ajang silaturahmi dan berbagi kebahagiaan kepada lingkungan sekitar. Pada umumnya calon pengantin pria dan wanita menyewa *venue* untuk melaksanakan resepsi

pernikahan. Hal ini dikarenakan, *venue* merupakan elemen kunci dalam merencanakan hal tersebut. Menurut Abdullah (2009: 124) *venue* adalah tempat untuk mengadakan pertemuan yang diperlengkapi dengan berbagai sarana/prasarana pendukung pertemuan tersebut. *Venue* merupakan elemen utama dalam merencanakan resepsi pernikahan, tetapi semenjak adanya wabah virus Covid-19 kegiatan resepsi pernikahan dan penyelenggaraan *event* di seluruh negara maju dan berkembang dibelahan dunia terganggu serta mengalami krisis akibat adanya wabah Covid-19 yang mengakibatkan gangguan sosial dan ekonomi global secara signifikan sehingga penyelenggaraan kegiatan keramaian tidak bisa berjalan seperti biasanya.

Covid-19 atau *Coronavirus Disease 2019* merupakan suatu penyakit yang disebabkan oleh virus yang bernama *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2* (SARS-CoV-2). Virus tersebut dapat mengakibatkan penyakit pernapasan, mulai dari gejala yang ringan (seperti flu) hingga infeksi paru-paru (seperti pneumonia). Penyebaran virus ini sangat cepat sehingga menyebabkan beberapa negara menerapkan kebijakan untuk menghentikan blokade guna mencegah penyebaran virus corona. Sejak wabah virus corona ini dipastikan masuk ke Indonesia pada tanggal 2 Maret 2020, semua jenis usaha mengalami dampak langsung dari peristiwa tersebut dan terjadi penundaan kegiatan dari semua kalangan usaha maupun industri.

Salah satu industri yang terkena dampak dari virus ini adalah industri *wedding*. Di Indonesia khususnya di Padang jumlah pasangan yang ingin melaksanakan pernikahan menurun hingga 50% pada tahun 2021

karena virus ini. Berikut Tabel Persentase Penduduk 18 Tahun Keatas Menurut Status Perkawinan di Kabupaten/Kota di Provinsi Sumatera Barat lima tahun terakhir, berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat:

TABEL 1.1
DATA PERSENTASE PENDUDUK YANG TELAH
MELAKSANAKAN PERNIKAHAN (*MARRIED*)
TAHUN 2016-2020

TAHUN	SUMATERA BARAT	KOTA PADANG
2016	54,93	48,13
2017	55,68	50,16
2018	56,47	52,76
2019	55,75	49,38
2020	55,86	50,17
TOTAL	278,69	250,6

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat

Dari data yang disajikan melalui **Tabel 1.1** di atas, dapat dilihat bahwa jumlah pernikahan yang dilaksanakan di Sumatera Barat dan Kota Padang berdasarkan dari Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat selama lima tahun terakhir, dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2020. Namun, pada saat ini jumlah pernikahan semakin mengalami penurunan dikarenakan adanya penundaan serta larangan mengadakan kerumunan. Oleh karena itu, pemerintah memberikan kelonggaran kepada pelaku usaha dengan menggaungkan "*New Normal*" dengan syarat harus mamatuhi standar protokol kesehatan yang berlaku.

The "New Normal" atau normal baru adalah cara hidup baru yang menuntut kita untuk hidup berdampingan dan beradaptasi dengan keberadaan virus ini. Kehidupan normal baru ini menuntut kita untuk dapat

hidup berdampingan dengan menerapkan beberapa protokol kesehatan yang harus diikuti untuk memutus rantai penularan Covid-19. Setiap aspek kehidupan akan segera berubah, termasuk pasangan yang ingin mengadakan pesta pernikahan. Oleh karena itu, pemerintah memberi kelonggaran salah satunya terhadap penyelenggaraan resepsi pernikahan yang diatur dalam Peraturan Wali Kota Padang Nomor 49 Tahun 2020 tentang Pola Hidup Baru Dalam Masa Pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) yang terdapat pada pasal 33:

- 1.) Pola Hidup Baru di gedung pertemuan/convention centre sebagaimana dimaksud dalam 9 huruf p dilaksanakan oleh pimpinan atau pemilik dengan persyaratan sebagai berikut:
 - a. Memastikan jumlah pengunjung tidak melebihi 50 % (lima puluh perseratus) dari kapasitas pengunjung normal dengan penerapan ketat dipintu masuk oleh petugas yang ditunjuk;
 - b. Melakukan cek suhu tubuh bagi setiap petugas dan pengunjung dengan thermogun;
 - c. Petugas dan pengunjung wajib memakai masker selama berada di gedung pertemuan/convention centre;
 - d. Menyediakan tempat cuci tangan dilengkapi dengan sabun dengan perbandingan 1 : 25 orang;
 - e. Menyediakan hand sanitizer disetiap sudut yang mudah dijangkau pengunjung;
 - f. Membersihkan dan melakukan disinfeksi pada Gedung pertemuan/convention centre secara rutin setiap hari;

- g. Memasang imbauan penerapan protokol kesehatan pada tempat-tempat yang mudah terlihat;
 - h. Menjaga jarak aman/physical distancing paling sedikit 1 (satu) meter antar pengunjung dan memberi batas antara tempat duduk;
 - i. Orang yang mengalami gejala demam atau batuk/pilek/nyeri tenggorokan/sesak nafas/bersin dilarang berada di gedung pertemuan/convention centre.
- 2.) Dalam hal suhu tubuh pengelola, petugas dan pengunjung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b melebihi 37,5 C melaporkan ke puskesmas terdekat untuk dilakukan prosedur penanganan COVID-19.
- 3.) Pimpinan atau pemilik yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenakan sanksi:
- a. Administratif teguran tertulis; atau
 - b. Denda administratif paling sedikit Rp.2.500.000,00 (dua juta lima ratus ribu rupiah) dan paling banyak Rp.5.000.000,00 (lima juta rupiah).
- 4.) Pemberian sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan dan didukung oleh Satuan Polisi Pamong Praja dan dapat didampingi oleh kepolisian.

GAMBAR 1.1
VENUE AUDITORIUM UNIVERSITAS NEGERI PADANG



Sumber: Rumah Tangga Auditorium Universitas Negeri Padang

Pada penyusunan Proyek Akhir ini peneliti melakukan penelitian yang bertempat di Universitas Negeri Padang yang memiliki beberapa *venue* untuk menyelenggarakan suatu acara, salah satunya yaitu Auditorium Universitas Negeri Padang yang peneliti pilih sebagai tempat penelitian kali ini. Auditorium ini secara umum merupakan gedung multifungsi yang memadukan fungsi eksibisi dan konferensi yang di dalamnya menawarkan area yang cukup untuk mengakomodasi ribuan pengunjung. Auditorium Universitas Negeri Padang menyewakan ruang untuk pertemuan seperti konferensi perusahaan, pameran perdagangan industri, hiburan tarian formal, konser dan resepsi pernikahan. Auditorium Universitas Negeri Padang merupakan gabungan yang harus mawadahi 4 fungsi yaitu pertemuan (*meeting*), konferensi (*conference/convention*), pameran (*exhibition*) dan resepsi pernikahan (*wedding reception*). Auditorium ini diresmikan pada tahun 2017 dan dipakai untuk pertama kali untuk penyelenggaraan *event* yaitu pada tahun 2018, berikut jumlah pernikahan yang pernah diselenggarakan setiap tahunnya:

TABEL 1.2
JUMLAH PELAKSANAAN PERNIKAHAN DI
AUDITORIUM UNIVERSITAS
NEGERI PADANG
TAHUN 2017-2021

NO.	TAHUN	JUMLAH PERNIKAHAN
1	2018	24
2	2019	21
3	2020	12
4	2021	11
TOTAL		68

Sumber: Rumah Tangga Auditorium Universitas Negeri Padang

Dari data yang disajikan melalui **Tabel 1.2** di atas, dapat dilihat bahwa jumlah pernikahan yang pada tahun 2020 dan 2021 mengalami penurunan yang pesat semenjak wabah virus Covid-19 ini sudah dikonfirmasi masuk ke Indonesia terutama ke Padang, Sumatera Barat. Auditorium ini juga menyediakan paket *wedding* yaitu:

TABEL 1.3
HARGA SEWA VENUE AUDITORIUM UNIVERSITAS
NEGERI PADANG

AUDITORIUM	
Sewa Gedung	Rp. 30.000.000 <ul style="list-style-type: none"> • 400 pcs kursi • Ruangan Full AC • <i>Sound System</i> • Menugaskan 6 Petugas Keaman dan Kebersihan
Pelaminan	Rp. 25.000.000 <ul style="list-style-type: none"> • 1 unit Sewa Pelaminan Gonjong 5 + Taman & Dekorasi • 2 pasang Pakaian Demang (Orang tua laki-laki) • 1 pasang Pakaiang Penganten • 2 pasang Pakaian Penanti Tamu

Sumber: Rumah Tangga Auditorium Universitas Negeri Padang

Dari data yang disajikan melalui **Tabel 1.3** di atas, pihak Auditorium Universitas Negeri Padang menyebutkan bahwa tidak ada perbedaan sewa *venue* dari sisi harga baik pada sebelum pandemi maupun setelah pandemi, hanya saja ada penambahan fasilitas *venue* mengenai penerapan protokol kesehatan dan pembatasan terhadap jumlah tamu undangan yang hadir sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah Kota Padang. Oleh karena itu permasalahan yang peneliti angkat pada penelitian ini dilatar belakangi kepada faktor-faktor apa saja yang memotivasi konsumen dalam memilih *venue* resepsi pernikahan di masa *new normal*.

Motivasi atau dorongan adalah suatu kekuatan pendorong dalam diri individu konsumen itu sendiri yang mendorong mereka untuk bertindak (Manikandan dan Rajamohan, 2014). Sedangkan menurut Kotler dan Armstrong (2008: 172) motivasi adalah tuntutan dengan tekanan kuat yang perlu mengarahkan orang untuk mencari kepuasan. Jadi motivasi secara umum ialah ketika permintaan mencapai tingkat intensitas yang kuat, permintaan tersebut menjadi motivasi konsumen yang mendasari perilaku individu yang dapat dinilai dari ekstrinsik dan perpektif intrinsik, yang dijelaskan dengan teori *push and pull factor*.

Push factor dikonseptualisasikan sebagai kebutuhan motivasi yang muncul karena adanya ketegangan dalam sistem motivasi (Kim et al., 2003), Baloglu dan Uysal (1996) menyatakan bahwa hal utama pada *push factor* adalah pengetahuan, otoritas, rutinitas dan sosial yang menjadi pertimbangan sewaktu menyelidiki motivasi konsumen ini. Sedangkan *pull factor* dikonseptualisasikan sebagai fitur, atraksi, atau atribut tujuan itu

sendiri (Li dan Wei, 2013) yang hal utamanya merupakan pelayanan, transportasi, fasilitas, akses, anggaran, suasana, dan jasa.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *push factor* dan *pull factor* dalam pemilihan *venue* resepsi pernikahan di masa *new normal* yang kedepannya diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu referensi bagi pembaca dan memberikan manfaat bagi para pelaku usaha dalam mengembangkan perencanaan, kualitas pelayanan serta strategi pemasaran.

Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang pertanyaan yang telah dipaparkan diatas, penulis melakukan penelitian dengan judul “Motivasi Konsumen dalam Memilih *Venue* Resepsi Pernikahan Pada Masa *New Normal* di Auditorium Universitas Negeri Padang”.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang ada, penulis merumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut:

Bagaimanakah motivasi konsumen memilih *venue* dalam melaksanakan resepsi pernikahan pada masa *new normal*. Dengan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah faktor pendorong/*push factor* yang mempengaruhi motivasi konsumen dalam memilih *venue* pernikahan pada masa *new normal* di Auditorium Universitas Negeri Padang?

2. Bagaimanakah faktor penarik/*pull factor* yang mempengaruhi motivasi konsumen dalam memilih *venue* pernikahan pada masa *new normal* di Auditorium Universitas Negeri Padang?

C. **Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Tujuan Formal

Tujuan formal dari penelitian ini adalah untuk memenuhi syarat kelulusan dalam menempuh jenjang pendidikan diploma IV di semester 8 (delapan) Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung, Jurusan Perjalanan, Program Studi Manajemen Bisnis Konvensi dan Event.

2. Tujuan Operasional

Adapun tujuan operasional dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor motivasi konsumen menyelenggarakan resepsi pernikahan selama masa *new normal*, memberi referensi kepada calon konsumen yang ingin melaksanakan resepsi pernikahan dan agar penelitian ini dapat menjadi acuan kepada Auditorium Universitas Negeri Padang serta mengetahui motivasi para konsumen dalam memilih *venue* pada masa *new normal* dalam meningkatkan perencanaan, strategi pemasaran, serta kualitas pelayanan untuk para calon konsumen.

D. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini adanya keterbatasan pada variabel faktor penarik/*pull factor* yang terdapat pada indikator penelitian sub variabel *budget/anggaran* dengan harga makanan, minuman serta peralatan, dan *wedding services/layanan pernikahan* dengan kualitas jasa fotografi, kamar pengantin serta profesionalitas jasa mobil pengantin. Hal ini dikarenakan pada Auditorium Universitas Negeri Padang tidak menyediakan berupa layanan tersebut untuk para konsumennya, maka aspek tersebut tidak dimasukkan kedalam indikator penelitian.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan menambah ilmu pengetahuan bagi peneliti maupun pembaca mengenai motivasi konsumen dalam memilih *venue* dalam melaksanakan resepsi pernikahan pada masa *new normal*.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran dan masukan yang bermanfaat terhadap Auditorium Universitas Negeri Padang untuk dapat mengetahui apa saja faktor yang memotivasi calon pengantin dalam pemilihan *venue* untuk melaksanakan resepsi pernikahan mereka di masa *new normal*, serta dimasa yang akan datang dengan tren terbaru dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada disana.