

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Event adalah sebuah pengalaman, dibuat dengan secara hati-hati untuk memberikan sebuah dampak kepada orang yang hadir. Aktivitas, suasana, dan lapisan efek multisensor yang diintegrasikan ke dalam sebuah desain acara yang mementaskan dan dikoreografin dengan presisi dan polesan. Pengalaman acara terbaik adalah satu di mana mekaniknya tidak terlihat oleh peserta dan yang dituju dampak disampaikan secara efektif dan tidak terlihat. (Silvers, 2004)

Event adalah sebuah aktivitas yang diselenggarakan untuk mengingat peristiwa penting sepanjang hidup manusia baik secara individu maupun kelompok yang memiliki hubungan secara adat, budaya, tradisi dan agama yang diselenggarakan untuk tujuan tertentu serta melibatkan lingkungan masyarakat yang diselenggarakan pada waktu tertentu (Noor, 2009). Menurut Noor (2009) *event* memiliki empat jenis lainnya seperti:

1. *Leisure Event*. Merupakan kategori *event* yang dengan kegiatan keolahragaan yang di dalamnya memiliki unsur kompetisi dan mendatangkan banyak pengunjung dalam skala besar.
2. *Personal Event*. Kegiatan yang di dalamnya mengikutsertakan anggota keluarga atau orang terdekat, pada kategori *event* ini bisa disebut lebih sederhana. Contoh pada *personal event* adalah penyelenggaraan pesta ulang tahun.

3. *Cultural Event* adalah aktivitas yang selalu berhubungan dengan budaya atau mempunyai nilai sosial yang tinggi dalam struktur masyarakat. Dengan kemajuan serta berkembangnya teknologi yang cepat menjadi pendorong dalam menyelenggarakan *cultural event* agar terlihat lebih menarik serta mampu menyesuaikan dengan situasi serta kondisi pada era modern sehingga menjadi suatu acara yang berkesan.
4. *Organizational Event* adalah kegiatan yang dikondisikan dengan tujuan organisasi. Contoh bentuk *event* pada *organizational event* antara lain konferensi pada sebuah lembaga pertahanan negara.

Event memiliki beberapa jenis, salah satunya adalah *special event*. Menurut Allen (2002) berpendapat bahwa *special event* dapat berarti ritual khusus, penyampaian, pertunjukan atau perayaan yang sudah di rencanakan dengan matang, tujuan diadakannya kegiatan ini adalah untuk mengetahui banyaknya acara khusus atau guna mencapai tujuan sosial, tujuan budaya, maupun tujuan bersama.

Menurut Shone dan Parry (2002), *Special events are that phenomenon arising from those nonroutine occasion which have leisure, cultural, personal or organizational objectives set apart from the normal activity of daily life, whose purpose is to enlighten, celebrate, entertain or challenge the experience of a group of people*. Dapat kita simpulkan bahwa *special event* dan *personal event* juga merupakan sebuah kegiatan yang bersifat personal dan berhubungan dengan budaya seperti acara pernikahan.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan, Perkawinan ialah ikatan lahir bathin antara seorang pria dengan

seorang wanita sebagai suami isteri dengan tujuan membentuk keluarga (rumah tangga) yang bahagia dan kekal berdasarkan ketuhanan Yang Maha Esa. Berdasarkan kedua teori acara pernikahan merupakan acara sakral yang mempersatukan antara seorang pria dan wanita agar sah secara hukum menjadi suami isteri yang terikat secara agama, mengikuti peraturan-peraturan yang ada dan tidak melanggar ketentuan hukum. Pernikahan sendiri biasanya akan melibatkan penyelenggara acara dalam mengadakan sebuah pernikahan impian bagi kedua calon mempelai yang biasa kita sebut sebagai *wedding organizer*.

Menurut Sumarsono (2007), *wedding organizer* merupakan sebuah organisasi atau lembaga yang secara khusus melayani di bidang pernikahan dan secara pribadi membantu calon pengantin menyiapkan sesuatu yang bersangkutan dengan acara sakral pernikahan agar berjalan sesuai dengan harapan seperti membantu mengkonsepkan acara pernikahan, menyediakan dan memberikan informasi tentang berbagai hal yang berhubungan dengan acara pernikahan, dan lainnya. Dalam hal ini *wedding organizer* memiliki peran dalam mewujudkan pernikahan yang ideal sesuai dengan keinginan serta memastikan pelayanan terbaik untuk kedua calon mempelai dan keluarga. Fungsi dari *wedding organizer* sendiri, yaitu:

1. Membantu merumuskan konsep untuk calon pengantin
2. Menyebarkan informasi tentang hal-hal yang berkaitan dengan acara pernikahan
3. Membantu memilih jenis kuade, tenda serta catering yang tepat untuk digunakan calon pengantin dihari pernikahan
4. Menyiapkan *technical meeting* dengan anggota keluarga serta anggota tim

5. *Technical meeting* ditempat yang akan digunakan untuk resepsi pernikahan
6. Penyelarasan acara dan seluruh petugas pada hari H, memonitoring proses dan detail acara, serta membantu mengingatkan calon pengantin atau anggota keluarga yang sekiranya berkepentingan mengenai hal – hal yang berkaitan dengan acara pernikahan.

Fungsi *wedding organizer* sendiri ialah mempersiapkan segala sesuatu keperluan untuk acara pernikahan sesuai dengan permintaan konsumen yang akan menggunakan jasa penyelenggara. Tidak hanya mempersiapkan berupa barang-barang fisik tetapi juga melayani secara keramah-tamahan agar membuat konsumen merasa nyaman dalam menggunakan jasa dan penyelenggara juga selalu akan mengkonfirmasi setiap kebutuhan yang diperlukan demi keamanan serta kelancaran berjalannya acara pernikahan. Pernikahan juga merupakan sebuah acara sakral yang biasanya mencampurkan budaya dengan keagamaan dan sering dianggap merupakan kejadian yang terjadi sekali seumur hidup sehingga dianggap kegiatan yang sangat penting bagi orang-orang yang akan menikah khususnya di Bandung sendiri.

TABEL 1
JUMLAH NIKAH DI BANDUNG 2016-2019

No	Tahun	Jumlah
1	2016	30,760
2	2017	35,508
3	2018	35,542
4	2019	34,611

Sumber: (BPS Jawa Barat)

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan bahwa jumlah pernikahan di Bandung pada tahun 2016-2019 memiliki penurunan dan peningkatan di setiap tahunnya. Pada tahun 2017 terlihat bahwa terjadi kenaikan sebesar 4,748 orang yang sebelumnya di tahun 2016 berada dijumlah 30,760 orang. Terjadi peningkatan jumlah nikah kembali di tahun 2018 yaitu sekitar 34 orang dan penurunan kembali di tahun 2019 sebesar 931 orang. Bandung memiliki jumlah pernikahan yang tidak stabil pada empat tahun terakhir yaitu pada tahun 2016,2017,2018,2019.

Terjadinya pernikahan di Bandung pada empat tahun terakhir membuktikan bahwa *wedding organizer* merupakan salah satu sebuah penyelenggara yang tidak kalah pentingnya seperti PCO (*Professional Conference Organizer*) atau penyelenggara *professional* lainnya dalam menyelenggarakan acara besar. *Wedding organizer* selaku pihak yang tidak hanya mengerti bagaimana menjalankan sebuah acara pernikahan tetapi juga mengerti nilai-nilai budaya dan adat yang akan

digunakan dalam pernikahan khususnya di Indonesia yang memiliki beragam budaya di masing-masing wilayah, sehingga tidak bisa secara sembarang dilaksanakan. Walaupun banyak sekali pada masa ini yang mengadakan acara pernikahan secara modern tanpa melibatkan adat dari daerah asal calon pengantin. Dalam hal ini pula, banyak sekali penyelenggara pernikahan yang telah melebarkan sayapnya di setiap kota di Indonesia. Sehingga persaingan di antara *wedding organizer* dalam memenangkan hati calon konsumen maupun pelanggan yang sudah menggunakan jasa tidak dapat dihindari.

Event sendiri memiliki karakteristik berupa suasana dan pelayanan dimana merupakan salah satu hal yang penting dalam *event* berlangsung, suasana yang dibangun pada saat acara berlangsung sangatlah penting karena pengunjung akan mendapat pengalaman yang baik serta dengan adanya pelayanan yang diberikan oleh pihak penyelenggara kepada pengunjung juga sangat berperan. Suasana dan pelayanan yang diberikan haruslah tepat, jika tidak tepat maka akan memberikan pengalaman yang tidak baik kepada pengunjung. Jika pengunjung memiliki suasana hati yang kurang baik belum tentu pengunjung akan mendapatkan pengalaman yang baik walaupun pihak penyelenggara sudah menciptakan suasana yang sesuai dengan konsep acara. Oleh karena itu penyelenggara memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang baik dalam membangun suasana yang kondusif dan positif. Keterlibatan pengunjung yang datang di sebuah *event* memiliki peran besar dalam suksesnya sebuah acara. Di dalam pernikahan sendiri ialah seperti terlibatnya pengunjung secara aktif dalam acara yang sudah direncanakan seperti saat acara lempar bunga atau pun *flashmoob* sebagai hiburan dari pengunjung kepada

kedua mempelai sebagai salah satu pelayanan yang diberikan oleh pihak *wedding organizer* dalam mempertahankan kualitas pelayanannya.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara acara adalah bagaimana mereka dapat memenuhi kepuasan terhadap kebutuhan yang dinyatakan atau pun tersirat oleh konsumen. Dimana secara tidak langsung mempengaruhi besarnya harapan dengan kesan yang ditimbulkan dalam memenuhi keinginan konsumen. Tidak hanya memenuhi keinginan konsumen tetapi juga memberikan kualitas pelayanan yang baik maka diperlukan pembinaan terhadap hubungan yang baik antara penyelenggara acara dengan pengguna jasa. Kualitas pelayanan dapat disebut sebagai salah satu hal yang sangat penting dalam keberhasilan sebuah perusahaan dimana kualitas pelayanan yang baik dapat disebut sebagai keunggulan yang dimiliki suatu perusahaan dalam memenangkan hati konsumen.

Menurut Kotler (2009) kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, persepsi pelanggan yang didapat tentang kualitas pelayanan ke penyedia jasa merupakan salah satu penentu keberhasilan pemasaran. Dimana dalam keberhasilan pelanggan juga sebagai penentu dalam kepuasan pelanggan. Parasuraman dalam Haryanto (2013) menyatakan terdapat lima dimensi yang telah dirangkum dari sepuluh dimensi dan variabel kualitas pelayanan yang digunakan dalam indikator penelitian ini, yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*).

Monata Wedding merupakan sebuah penyelenggara acara pernikahan yang berdomisili di Bandung. *Wedding organizer* ini merupakan salah satu

penyelenggara yang sudah mulai beraktivitas dalam melaksanakan acara pernikahan di tahun 2018 hingga saat ini. Tidak hanya menyelenggarakan acara pernikahan untuk khalayak umum tetapi juga sudah menjadi kepercayaan tokoh masyarakat untuk mengurus acara pernikahan mereka. Monata Wedding juga sudah cukup aktif pada masa pandemi ketika *new normal* diperkenalkan kepada masyarakat dalam merencanakan dan melaksanakan acara pernikahan bagi calon mempelai yang akan menikah di masa pandemi. Monata Wedding juga menyediakan berbagai paket pernikahan mulai dari paket perencanaan pernikahan serta paket perencanaan untuk tunangan hingga acara resepsi pernikahan dengan waktu efektifitas dan pelayanan sesuai dengan paket yang diberikan.

Selain itu, berdasarkan hasil wawancaranya yang telah dilakukannya, dapat ditemukan bahwa ada masalah secara internal terhadap perusahaan seperti pekerjaan yang tidak terpegang dengan baik contohnya potofolio untuk *social media* yang dimana jarang ter-*update* sehingga cukup terhambat karena menurut Monata Wedding media sosial seperti Instagram adalah salah satu portofolio yang akan dilihat pertama kali oleh pelanggan serta dapat ditemukan adanya salah satu masalah yang terjadi di lapangan yang secara lisan disampaikan oleh klien kepada pihak Monata Wedding yaitu adanya salah satu *crew event* yang bertugas sebagai penerima tamu berperilaku kurang ramah saat menghadapi tamu undangan pada acara resepsi pernikahan dan adanya kinerja *crew vendor* di hari H yang kurang baik.

Oleh karena itu, setelah mengetahui tentang adanya pendapat yang disampaikan oleh pihak klien kepada Monata Wedding, maka diharapkan adanya

pengembangan kualitas pelayanan dari Sumber Daya Manusia (SDM) bagi penyedia jasa *wedding organizer* di Bandung dapat sejalan dengan ekspektasi klien yang akan mengadakan acara pernikahannya yang bertujuan agar klien mendapatkan kepuasan dalam pelayanan dimana akhirnya akan merekomendasikan untuk mengadakan acara pernikahan bersama dengan Monata Wedding. Lalu dapat juga untuk mendapati faktor apa saja yang harus dipertahankan, ditingkati atau diperlukan perbaikan untuk membantu kualitas pelayanan *wedding organizer* agar menjadi lebih baik.

Menurut pernyataan di atas, peneliti bertujuan untuk melaksanakan penelitian lebih mendalam tentang “**Kualitas Pelayanan Pernikahan di Monata Wedding Bandung**”. Dengan itu penelitian ini dilaksanakan guna memperdalam pelayanan yang diberikan oleh Monata Wedding terhadap klien dapat diterima dengan baik atau tidak yang telah menyelenggarakan acara pernikahan menggunakan jasa dari Monata Wedding. Oleh karena itu dapat diketahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Monata Wedding dalam melayani kliennya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan oleh peneliti. Kualitas jasa berfokus kepada usaha dalam memenuhi kebutuhan serta keinginan pengguna jasa dan ketepatan penyampaian dalam memenuhi harapan pelanggan dalam hal ini khususnya di Monata Wedding dalam melayani pelanggannya. Terdapat lima variabel kualitas pelayanan yang akan dipakai, yaitu bukti fisik (*tangible*),

keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*). Maka dapat terkaji permasalahan dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana bukti fisik (*tangible*) perusahaan dalam memberikan pelayanan?
2. Bagaimana empati (*empathy*) perusahaan dalam memberikan pelayanan?
3. Bagaimana keandalan (*reliability*) perusahaan dalam memberikan pelayanan?
4. Bagaimana daya tanggap (*responsiveness*) perusahaan dalam memberikan pelayanan?
5. Bagaimana jaminan (*assurance*) perusahaan dalam memberikan pelayanan?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Formal

Penelitian ini ditujukan sebagai salah satu syarat kelulusan studi pada program Diploma IV jurusan perjalanan program studi Manajemen Konvensi dan Event di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

2. Tujuan Operasional

Penelitian ini bertujuan guna untuk mengetahui kualitas pelayanan sebuah acara khususnya acara pernikahan yang telah diselenggarakan oleh Monata Wedding serta sebagai pembelajaran bagi peneliti dalam mengetahui kualitas pelayanan sebuah penyelenggaraan acara pernikahan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat akademis

Pada penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan kontribusi kepada pengembangan penelitian di bidang ilmu manajemen khususnya bagian kualitas pelayanan penyelenggaraan acara pernikahan.

2. Manfaat praktis

Pada penelitian ini peneliti berharap dapat memberikan masukan kepada pihak industri dan perusahaan para pelaku *wedding organizer* dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada calon mempelai yang akan menggunakan jasa *wedding organizer* dalam memberikan pelayanan yang memuaskan.