

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Jasa event organizer/ penyelenggara acara adalah istilah untuk penyedia jasa profesional penyelenggara acara. Meski bisa dialihbahasakan, namun umumnya istilah aslinya tetap dipergunakan atau untuk mudahnya disebut EO. Pada dasarnya, tugas dari EO adalah membantu kliennya (client) untuk dapat menyelenggarakan acara yang diinginkan. Bisa jadi hal ini karena keterbatasan sumber daya atau waktu yang dimiliki klien, namun penggunaan *jasa event organizer* juga dimungkinkan dengan alasan agar penyelenggaraannya profesional sehingga hasilnya lebih bagus daripada bila dikerjakan sendiri.

Pemilihan bentuk event dalam dunia bisnis sangat dipengaruhi oleh besarnya relevansi event terhadap segmen pasar, hal ini tentu jadi ladang yang besar bagi jasa EO. Semakin banyaknya pengguna EO untuk membantu kelancaran acara yang dilaksanakan, semakin banyak pula penjual jasa tersebut. Alasan masyarakat memilih menggunakan EO atau kriteria yang mereka gunakan untuk memilih EO tersebut banyak alasannya. Ada yang menggunakan kriteria harga, ada juga yang menggunakan kriteria prestige, dan ada juga yang menggunakan kriteria sistem kerja. Tetapi pada kenyataannya, kebanyakan orang memilih event organizer karena rekomendasi dari teman, saudara, klien, vendor atau siapapun yang bisa dipercaya. Menggunakan jasa event organizer untuk acara pernikahan yang semakin banyak yang menggunakan jasa tersebut tidak semata-mata dengan alasan ingin bebas dari segala kerepotan yang akan dihadapi dalam menyiapkan pesta pernikahan. Idealnya, biaya yang dikeluarkan untuk menyewa jasa EO harus berbalas setimpal atau bahkan lebih memuaskan.

Di Yogyakarta terdapat sejumlah Event Organizer, Semar Production salah satunya. Semar Production adalah Event Organizer yang bergerak dibidang jasa penyelenggara Festival, Training, Seminar, Sport

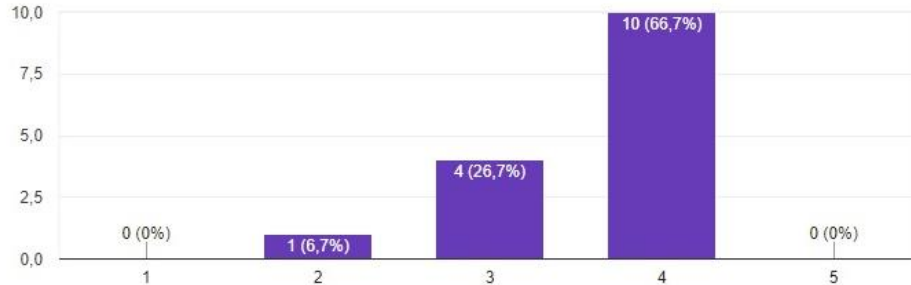
Event, Roadshow, dan Gathering sejak tahun 2013 event yang diselenggarakan menggunakan jasa Semar Production pun bisa dibilang tidak sedikit, seperti pada tahun 2017 yaitu Pameran Klinik Sains SMK, gelar Pendidikan dan Budaya yang diselenggarakan oleh Dinas Pendidikan dan Olahraga, Penyerahan Sertipikat yang diselenggarakan oleh BPN Provinsi. Pada tahun 2018 yaitu Mental Training LKS SMK, Duta Seni Pelajar Nusantara yang diselenggarakan oleh Dinas Pendidikan dan Olahraga.

Pengguna jasa Semar Production itu sebagian besar adalah dari dinas-dinas, karena memang dari awal Semar Production dibangun sudah terikat oleh dinas-dinas. Event Organizer ini bergerak dibidang MICE atau yang bergerak dibidang penyelenggaraan acara berbentuk pertemuan. Memang Semar production ini bisa dibilang masih baru akan tetapi sudah banyak yang memakai jasa Event Organizer ini, bisa jadi karena mereka sudah dapat dipercaya untuk mengatur sebuah Event.

Banyaknya event yang telah dilaksanakan Semar Production dari awal berdirinya Semar Production sampai sekarang, maka peneliti mengambil 20 sampel event yang telah dilaksanakan di tahun 2018. Event-event ini adalah event yang *budget* penyelenggaraannya mulai dari yang terendah sampai tertinggi, karena setiap event itu berhak mendapat pelayanan yang sama walaupun berbeda *budget*. Setelah dilakukannya pra-penelitian oleh peneliti melalui observasi dengan kuesioner kepada para pengguna Semar Production, terdapat 15 responden dengan hasil sebagai berikut.

Event Organizer Semar Production mampu menanamkan kepercayaan pada pelanggan

15 tanggapan

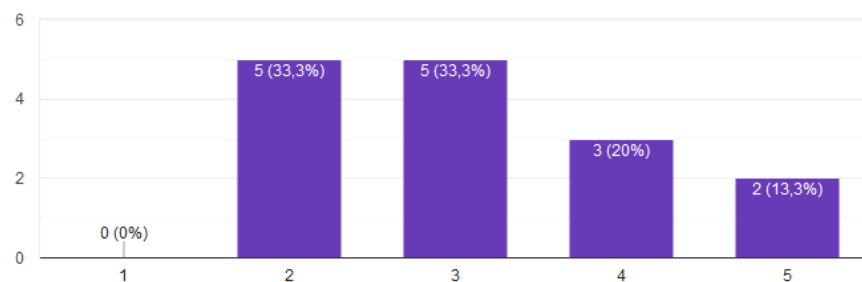


Gambar 1.1 Mampu Menanamkan Kepercayaan Pada Pelanggan
Sumber: Hasil Kuesioner Pra-Penelitian Pengguna Jasa Semar Production (2019)

Diketahui bahwa Event Organizer Semar Production memiliki kepercayaan dari pengguna jasa yang tinggi (66,7%) 10 responden, lalu 5 responden lain berada dibawahnya yaitu (26,7%) dan (6,7%). Kemudian ditunjang dengan kesediaan peralatan yang cukup lengkap (60%). Akan tetapi Semar Production kurang memberikan layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan, bisa dilihat di gambar 1.2.

Event Organizer Semar Production memberikan layanan sesuai harapan pelanggan

15 tanggapan



Gambar 1.2 Memberikan Layanan Sesuai Harapan

Sumber: Hasil Kuesioner Pra-Penelitian Pengguna Jasa Semar Production (2019)

Dilihat dari tabel 1.2 Semar Production dinilai cenderung kurang bisa memberikan layanan sesuai harapan pelanggan dengan persentase 33,3% cukup sesuai dan 33,3% kurang sesuai, sisanya 3 responden dengan persentase 20% menjawab sesuai dan 2 responden dengan persentase 13,3% menjawab sangat sesuai. Dilihat dari hasil pra penelitian tersebut responden cenderung menjawab bahwa layanan kurang sesuai dengan harapan pelanggan.

Peneliti juga menanyakan tanggapan berupa keluhan dari beberapa pengguna jasa Event Organizer Semar Production secara langsung terkait waktu dan kurang lengkapnya peralatan saat pelaksanaan outbound.

(N1) ada minus yang saya kecewakan disini mengenai waktu saat hari H yang menjadi molor padahal di Rundown sudah sesuai.

(N2) masalah peralatan saat outbound itu kurang lengkap jadi kurang seru ketika outbound berlangsung.

Menurut Parasuraman (2011) ada beberapa hal penting tentang kualitas pelayanan yang terangkum dalam dimensi kualitas pelayanan untuk dijadikan acuan mengukur kualitas pelayanan, sebagai berikut: *Tangibel* (bukti fisik), *Emphaty* (empati), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap) dan *Assurance* (jaminan).

Adapun penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sarah Gartika (2014) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Auto2000 Cabang Asia Afrika, Bandung”. Penelitian yang dilakukan Sarah memiliki kesamaan dengan penelitian yang sedang dilakukan saat ini, salah satunya adalah ingin melihat seberapa besar kualitas layanan berpengaruh dengan kepuasan konsumen, dengan *screening* awal kepada konsumen yang

telah menggunakan jasa dan memiliki keluhan-keluhan yang dirasakan setelah menggunakan jasa yang diberikan. Selain itu, penelitian yang dilakukan Sarah Gartika menunjukkan bahwa *Tangibel* (bukti fisik), *Emphaty* (empati), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap) dan *Assurance* (jaminan) bisa digunakan sebagai acuan untuk mengukur kualitas pelayanan pada sebuah perusahaan jasa.

Apabila kualitas pelayanan dikelola dengan tepat dapat berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan konsumen, dengan adanya kepuasan konsumen maka hubungan perusahaan dan konsumen menjadi harmonis dan membentuk suatu rekomendasi yang menguntungkan bagi perusahaan (Tjiptono, 2012:153)

Disini peneliti mengaitkan antara keluhan tersebut dengan teori kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2012:153) yang bisa disimpulkan bahwa pengguna jasa masih merasa kurang puas terhadap pelayanan di Event Organizer Semar Production berdasarkan data pra penelitian dan beberapa keluhan diatas. Berdasarkan uraian latar belakang diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA SEMAR PRODUCTION EVENT ORGANIZER YOGYAKARTA”.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dipaparkan diatas dan juga untuk lebih fokus pada permasalahan, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada Semar Production Event Organizer Yogyakarta?

2. Bagaimana kepuasan pengguna jasa Semar Production Event Organizer Yogyakarta?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa Semar Production Event Organizer Yogyakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan yang sudah diuraikan, maka tujuan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan pada Semar Production Event Organizer Yogyakarta.
2. Untuk menganalisis kepuasan pengguna jasa Semar Production Event Organizer Yogyakarta.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa Semar Production Event Organizer Yogyakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis ataupun praktis pada berbagai pihak yang bersangkutan antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman, khususnya teori yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pada bisnis jasa. Selain itu juga dapat dijadikan acuan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan juga penelitian ini bermanfaat sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pariwisata.

- b. Bagi Semar Production, penelitian ini dapat digunakan oleh Semar Production EO dalam pengambilan keputusan berkaitan dengan kualitas pelayanan karena dapat memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen bersumber pada responden pengguna jasa langsung.
- c. Bagi masyarakat, penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan untuk memilih jasa Event Organizer.

1.5 Sistematika Penelitian

Urutan penulisan dalam penelitian ini meliputi:

BAB I: PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisikan latar belakang, identifikasi dan batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan penelitian.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisikan kajian teori, dan kerangka pemikiran.

BAB III: METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisikan lokasi penelitian metode penelitian, populasi dan sampel, tahapan penelitian, dan jenis dan teknik analisis data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisikan pemaparan data dan pembahasan data hasil penelitian.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN