

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan *Event Organizer* pada saat ini sangat pesat, di mana perkembangan ini dilihat dari banyaknya *Event Organizer* yang mengiklankan diri mereka melalui media yang salah satunya majalah “*Best Wedding*” di mana dapat dilihat dalam daftar isi majalah tersebut pada tahun 2007 hanya ada 15 *Event Organizer* di Surabaya.

Five Stars Party & Event Organizer	122
4 Eternity Event Organizer	123
Elite Wedding Planner & Event Organizer	124
Extravaganza Production	125
Ever After Thematic Wedding Planner	126
FIA Wedding Party Organizer	127
Virya Enterprise	127
Four Seasons Event Organizer	128
Hans Miracle Organizer	129
The Saint Christian Event Organizer	130
Marvelous Events Organizer	131
Victory Event Organizer	132
Project Art Event Organizer	133
Winner Organizer	134
Extract Event & Party Organizer	Inside Back Cover



Gambar 1.1 Daftar Nama - nama *Event Organizer* di Surabaya Tahun 2007
Sumber : Majalah “*Best Wedding 2007*”

Sedangkan pada tahun 2008 jumlah *Event Organizer* di Surabaya mengalami kenaikan yang cukup besar yang pada tahun 2007 hanya ada 15 *Event Organizer* yang mengiklankan diri mereka melalui majalah “*Best Wedding*” pada tahun 2008 menjadi 26 *Event Organizer* dengan ini dapat dilihat perkembangan *Event*

Organizer di Surabaya yang meningkat hampir dua kali dibandingkan dengan tahun sebelumnya seperti pada cuplikan data dari majalah *Best Wedding 2008*.

4Eternity Event Organizer	155
Aeterna Event Organizer	156
Celtic Creative Wedding	157
Centerstage Organizer	158
Dreamworks Event Organizer	158
Event Planner	159
Ever After	160
Extravaganza Production	161
Fairytale Organizer	162
Faith Event Organizer	163
Flowers Organizer	164
Hans Miracle Organizer	165
Heimerich Organizer	166
Elison n' Friends	167
Lie Organizer	167
Majestic The Conceptual Wedding	168
Overdream Production	169
Peroxide Organizer	170
Project Art Wedding Organizer	171
Smart Brain Production	172
The Moment Events Production	173
Victory	174
The Planner	175
Virya Organizer	176
Zenith Event Organizer	176
Zeal Organizer	177

Gambar 1.2 Daftar Nama - nama *Event Organizer* di Surabaya Tahun 2008
Sumber : Majalah “*Best Wedding 2008*”

Akan tetapi menurut data majalah “*Best Wedding 2012*” Ternyata menurut data tersebut jumlah *Event Organizer* yang eksis mengalami pertambahan yang pada tahun 2008 berjumlah 26 *Event Organizer* pada tahun 2012 meningkat menjadi 33 *Event Organizer* selain itu perkembangan *Event Organizer* dikatakan sangat pesat juga dapat dibuktikan dengan banyaknya pesta dan *event-event* lainnya yang diselenggarakan oleh *event organizer* seperti pesta perkawinan, pesta ulang tahun, pertunangan, peresmian gedung perkantoran, mal, dan masih banyak lagi. Penggunaan jasa *Event Organizer* sangat dibutuhkan oleh masyarakat khususnya pada masa globalisasi ini. Faktor utama disebabkan karena banyak orang awam belum mengetahui dan mengerti betul mengenai dunia *entertainment* sehingga penggunaan *Event Organizer* menjadi sangat vital.

Event Organizer	
4Eternity Event Organizer	204
A GIFT Organizer	205
All Occasion Wedding Planner	206
Cleopatra Wedding Planner	207
D Crown EO.....	208
Denny and Friends	209
DMX Enterprise & DMX Entertainment ...	210
E Enterprise.....	211
EOku Event Organizer	212
Eve Event Designer	213
Excedio Organizer	214
Excited Production	215
Fabulous EO	216
Faith EO	217
Flawless EO	218
Forever Wedding Organizer.....	219
Heaven Stars Enterprise	220
Kaisar Organizer	221
Lie Organizer	222
Moonlite Event Organizer	223
MPM (My Precious Moment) EO	224
Orange EO	225
Organizer	226
Overdream	227
Scarlet EO	228
The Organizer	229
The Royal Artist & Event Management	230
Ultimate Absolute EO & Absolute Dance Group	231
Union Event Planner.....	232
Volare Enterprise	233
Zeal EO	234
Blessing EO	235
Virya Enterprise	235

Gambar 1.3 Daftar Nama - nama *Event Organizer* di Surabaya Tahun 2012
Sumber : Majalah “*Best Wedding 2009*”

Hal ini disebabkan karena pihak penyelenggara acara kurang paham dalam mengatur sebuah acara, mulai dari pengaturan jadwal acara, isi acara, hingga dalam memilih pendukung-pendukung acara lainnya yang memenuhi kriteria yang diinginkan oleh pihak penyelenggara acara. *Event Organizer* adalah suatu organisasi yang bergerak dalam bidang jasa. Jasa sendiri erat kaitannya dengan *service*, jadi suatu *event organizer* hendaknya dapat memberikan *service* yang baik serta dapat mencari solusi yang terbaik juga dalam menghadapi segala permasalahan dalam penyelenggaraan suatu *event*.

^ Dalam penyelenggaraan suatu acara, *event organizer* diharapkan menjadi konsultan yang dapat memberikan informasi-informasi yang tepat dan bermanfaat bagi kelangsungan sebuah acara. Sebagai gambaran, sebuah *event organizer* harus dapat memberikan masukan-masukan mengenai apa saja yang dibutuhkan dalam suatu acara, mulai dari tempat acara, konsep acara, penyajian acara dan

kelancaran sebuah acara, di sini pula *event organizer* dituntut untuk cepat mengambil keputusan dalam penentuan konsep *event* karena hal ini akan berpengaruh terhadap keseluruhan acara, hal ini disebabkan karena tiap-tiap acara mempunyai *segment* yang berbeda-beda. Misalkan: *expo*, mempunyai *segment* pengusaha-pengusaha, sedangkan dalam sebuah acara *sweet seventeen* mempunyai *segment* anak-anak muda, tetapi yang juga harus kita perhatikan bahwa tidak setiap *buyer* (penanggung dana) juga bertindak sebagai *user* (pemakai acara).

Jadi pemberian konsep yang tepat dapat menjadikan sebuah acara tersebut berhasil, konsep *event* tersebut juga tidak langsung didapatkan dari pendapat *event organizer* saja, melainkan juga didapatkan melalui proses konsultasi antara *event organizer* dengan pihak penyelenggara, sehingga didapatkan suatu solusi yang memuaskan kedua belah pihak. Selain pemberian konsep dan pemilihan acara, sebuah *event organizer* hendaknya juga dapat memberikan informasi-informasi lengkap lainnya yang berhubungan dengan suatu *event*, seperti mengenai apa tugas dari *event organizer* itu sendiri dan apa saja kewajibannya, bagaimana kualitas *event organizer* tersebut, serta atribut apa saja yang diperlukan dalam penyelenggaraan sebuah *event* tersebut, yang meliputi: tempat sebuah acara dilangsungkan, dekorasi, pencahayaan (*lighting*), makanan, *sound system*, acara dan penyajian acara, serta pendukung-pendukung acara lainnya seperti MC (*master of ceremony*), penari, band, DJ (*disc jockey*), penyanyi, artis, pagar ayu, *magician*, dan pendukung-pendukung acara lainnya.

Pada umumnya *Event Organizer* memperkenalkan produknya kepada masyarakat dengan menggunakan sistem OSE (*One Stop Entertainment*) yang berarti pihak penyelenggara hanya perlu datang pada salah satu *Event Organizer* untuk mendapatkan seluruh keperluan jasa di dalam suatu acara yang diinginkan. Dengan sendirinya para pengguna akan sangat dimudahkan dengan pelayanan *Event Organizer*. Berkaitan dengan hal tersebut, maka banyak sekali *Event Organizer* yang bersaing khususnya dalam hal harga, kualitas, dan pelayanannya. Penggunaan masing-masing sistem promosi serta paket-paket yang menarik dapat digunakan untuk menarik perhatian para pelanggan. Itu semua disebabkan karena *Event Organizer* merupakan salah satu bidang usaha yang bergerak dalam bidang jasa sehingga dalam hal menjaga standarisasi kualitas sudah merupakan suatu keharusan, dan lagi pada masa – masa saat ini dimana persaingan *Event Organizer* yang semakin ketat dengan bermunculnya *Event Organizer* yang baru maka dengan harga yang relatif jauh lebih murah daibandingkan *Event Organizer* yang sudah lama berdiri sehingga memaksa mereka untuk benar–benar menjaga servis kualitasnya agar para konsumennya tidak lari kemana–mana dan tetap mempercayakan *Event Organizer* tersebut untuk menangani acara mereka.

Penelitian ini akan membahas tentang *service quality* pada *event organizer* La PARTIE dalam menghadapi pelanggan. *Service quality* yang akan dibahas di sini adalah berdasarkan riset ”*Understanding Service Customer*”, yang dibuat di Inggris oleh Driver dan Johnston (2001). Dalam riset ini, peneliti mengkategorikan atribut Johnston menjadi *soft (interpersonal) attributes* dan *hard (noninterpersonal) attributes*.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat disusun perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah implementasi dimensi *service quality event organizer* La PARTIE dalam membangun kepuasan pelanggan?
2. Bagaimanakah *event organizer* La PARTIE memenangkan persaingan melalui implementasi dimensi–dimensi *service quality*?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Menggambarkan dan menganalisis implementasi dimensi *service quality* untuk menciptakan kepuasan para pelanggan.
2. Menggambarkan dan menganalisis bagaimana peran *service quality* dalam menghadapi persaingan yang akan datang.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi pihak obyek, penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu wacana pengetahuan mengenai *service quality* dari sebuah event organizer.

2. Memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dengan menambah wacana dan sebagai masukan kepada bidang ilmu ekonomi management mengenai *service quality* dari sebuah *event organizer*.
3. Memberikan masukan bagi dunia akademis sebagai penelitian awal dan dapat dikembangkan ke penelitian lebih lanjut serta dapat digunakan sebagai bahan kajian akademis.

1.5 Organisasi Penulisan

Untuk mengetahui garis besar penelitian ini, maka akan disusun komponen–komponen penulisan secara sistematis dengan rincian sebagai berikut:

Bab 1 : PENDAHULUAN

Bab pendahuluan ini menguraikan latar belakang masalah, lingkup bahasan, tujuan dan manfaat serta organisasi penulisan.

Bab 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini diuraikan tentang pengertian yang meliputi pengertian *service*, *quality*, dan *service quality*.

Bab 3: METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan dikemukakan rancangan metode penelitian yang meliputi desain penelitian, definisi operasional variabel, sumber data, target populasi dan karakteristik populasi, sampel dan teknik pengambilan

sampel, metode pengumpulan data, prosedur pengumpulan data, pengolahan data dan analisis data.

Bab 4: HASIL EKSPLORATORI

Bab ini menjelaskan tentang hasil penelitian yang telah dilakukan. Pada bab ini dilakukan analisis kualitatif berdasarkan hasil penelitian dan analisis data kualitatif yang telah dilakukan.

Bab 5: TEMUAN DAN REKOMENDASI

Bab ini mengemukakan mengenai temuan dan rekomendasi mengenai implementasi *service quality* yang telah dilakukan oleh La PARTE *Event Organizer* terhadap para kliennya.

Bab 6: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini mengemukakan mengenai kesimpulan dan saran yang dapat digunakan oleh La PARTIE *Event Organizer* untuk mewujudkan kepuasan bagi para konsumen yang menggunakan jasa mereka.