

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pertumbuhan perekonomian di era globalisasi sekarang ini semakin pesat, mendorong perusahaan untuk bersaing dalam menjadi yang terbaik. Termasuk Indonesia, merupakan negara yang memiliki sumber daya alam yang melimpah menjadikan salah satu negara yang menjadi sasaran negara lain untuk menjalankan sebuah bisnis. Banyak perusahaan yang tumbuh dan berkembang di masing-masing bidang usaha yang mereka jalankan. Perusahaan dituntut agar terus beroperasi dan menjadi lebih unggul. (Papatungan et al., 2021)

Saat ini perekonomian Indonesia sedang mengalami krisis global akibat adanya pandemik covid 19, yang menyebar begitu pesat ke seluruh penjuru dan beralih menjadi pandemik yang menakutkan bagi masyarakat (Nasution et al., 2020). Akibat pandemik global tersebut banyak sekali sektor-sektor di Indonesia yang mengalami penurunan, salah satunya yaitu sektor usaha di bidang jasa yang mengalami dampak cukup tinggi. Hal ini mengakibatkan bisnis jasa yang serupa mengalami persaingan yang cukup kompetitif. Maka dari itu agar bisnis mampu bertahan dalam kondisi pandemik dan persaingan yang cukup ketat, perusahaan harus bisa membaca kebutuhan dan keinginan konsumen. Terutama perusahaan harus mampu memberikan service dan kualitas pelayanan yang optimal.

Kebutuhan yang diperlukan oleh pelanggan tidak hanya pada produk saja, tetapi juga kebutuhan akan jasa. Oleh sebab itu, persaingan yang terjadi tidak hanya pada perusahaan manufaktur saja tetapi juga pada perusahaan penyedia jasa, salah satunya adalah jasa *Wedding*

Organizer (wo) yaitu penyedia pelayanan jasa yang membantu calon pengantin untuk mempersiapkan semua yang berhubungan dengan acara sakral pernikahan agar berjalan lancar sesuai dengan yang diinginkan, dengan ini para wo harus bisa memenuhi keinginan yang di harapkan para konsumen dalam merealisasikan acara pernikahan. Besarnya minat calon penganti di Indonesia untuk mewujudkan konsep perniahan yang unik dan berkesan memicu jasa wo lainnya. Karena bidang jasa ini dianggap sebagai salah satu ladang bisnis yang menjajikan sekaligus menguntungkan karena di Indonesia termasuk negara yang masyarakatnya masih memiliki budaya menggelar pesta pernikahan dalam jumlah kapasitas yang besar. (Arum, 2019)

Seperti lyora *organizer* usaha yang bergerak di bidang jasa yang cukup terkenal di kota cimahi (jl. Raya barat no549B kota cimahi) sejak 2019. Lyora ganizer menyediakan beberapa fasilitas seperti *Event organizer* (eo) dan *wedding organizer* (wo). Disaat pandemik ini lyora mengalami beberapa masalah akibat adanya pandemik covid 19. Yang mengakibatkan Lyora *organizer* perlu membangun kualitas pelayanan yang lebih *extra* agar membangun kepercayaan kepada kosumen seperti menjamin keamanan dalam menjalani protokol kesehatan di saat acara berlangsung. Karena kualitas pelayanan ini sangat berpengaruh besar kepada citra perusahaan.

Kualitas Pelayanan merupakan hal yang paling diperhatikan bagi para konsumen saat mengambil keputusan. Ada beberapa aspek yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian, salah satunya yaitu dari segi kualitas pelayanan (Aryandi & Onsardi, 2020). Apabila pelayanan yang diberikan oleh perusahaan baik, maka akan menyebabkan keputusan konsumen, dengan memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas dapat menjadi salah satu usaha untuk mendapatkan profit kepada kedua belah pihak yakni bagi perusahaan dan bagi pihak konsumennya (Anisata Aini et al., 2020). Lyora *organizer* sangat menjaga kualitas pelayanan kepada kosumennya karena jika kualitas pelayanan yang di berikan kepada konsumen menurun

maka akan sangat berpengaruh kepada minat pasar yang mengakibatkan kelangsungan hidup dari lyora *organizer* sangat menurun.

Apabila kualitas pelayanan dikelola dengan tepat dapat berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan pelanggan, dengan adanya kepuasan pelanggan maka hubungan perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis dan membentuk suatu rekomendasi yang menguntungkan bagi perusahaan (Tjiptono 2013). Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan konsumen) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.

Kepuasan konsumen merupakan salah satu upaya untuk menciptakan hubungan yang baik antara Lyora Organizer dengan pelanggan. Semakin terwujudnya keinginan dari konsumen maka konsumen akan merasa semakin puas (Dwiyantono & Yahya, 2019). Bagi Lyora *organizer* kunci mendapatkan kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk dan jasa. Kepuasan pelanggan akan terpenuhi apabila proses penyampaian barang atau jasa dari si pemberi jasa kepada pelanggan sesuai dengan apa yang dipersiapkan pelanggan.

Berdasarkan penelitian awal yang dilakukan, peneliti menemukan permasalahan yang dihadapi lyora organizer dalam memenuhi kepuasan konsumen:

1. Team/crew lapangan lyora *organizer* terkadang masih kurang cepat dalam memberikan pelayanan kepada client. contoh: seperti adanya perubahan agenda/ rundown atau faktor tak terduga lainnya yang mengambat jalannya acara.

2. Sering terjadinya miscommunication antara kesepakatan awal dan kondisi lapangan, yang tidak di infokan segera yang menyebabkan kecurigaan bahkan kekecewaan client terhadap pelaksanaan acara

Permasalahan diduga, disebabkan karena kualitas pelayanan yang di berikan kepada konsumen belum optimal, yaitu dalam hal-hal berikut:

1. Reliability (kehandalan) kurang cepat dalam pergerakan yang berifat spontannitas
Dengan hal tersebut membuat konsumen/client merasa dirugikan dalam segi waktu karena kurang cekatannya crew yang bertugas di lapangan saat itu.
2. Responsiveness (ketanggapan) komunikasi yang kurang antara tim seperti kurangnya kordinasi antara kesepakatan awal dengan kondisi lapangan yang tidak di infokan segera sehingga menimbulkan kecurigaan bahkan kekecewaan konsumen terhadap pelaksanaan acara.

Berdasarkan permasalahan yang ditemukan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN LYORA ORGANIZER”**

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran umum usaha lyora organizer?
2. Bagaimana kondisi kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan konsumen pada lyora organizer?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pada lyora organizer?

4. Apa hambatan dan upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada lyora organizer?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian yang ingin di capai adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui gambaran umum Usaha lyora organizer
2. Untuk mengetahui kondisi kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan konsumen pada lyora organizer
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada lyora organizer
4. Untuk mengetahui hambatan dan upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada lyora organizer?

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan praktis bagi usaha di bidang jasa lyora organizer dan pihak terkait lainnya, maupun peneliti sendiri. Adapun penjelasan sebagai berikut:

a. Bagi peneliti

Diharapkan dapat bermanfaat dan menambah wawasan serta pengetahuan dan mampu menerapkan ilmu yang telah di peroleh selama bangku perkuliahan khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

b. Bagi perusahaan lyora organizer

Hasil penelitian ini akan berguna bagi lyora organizer untuk membantu memberikan opsi guna menyelesaikan permasalahan yang terjadi didalam ruang lingung kerja terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen untuk meningkatkan kepuasan dari konsumen.

c. Bagi pihak lain

Di harapkan penelitian ini dapat menambah referensi khasanah keilmuan bagikhalayak umum atau masyarakat dalam menentukan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen .

1.5 Lokasi Dan Lamanya Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Peneliti melakukan penelitian pada Lyora wedding organizer yang beralamat jl. Raya barat No 549B kota Cimahi.

1.5.2 Lamayanya Penelitian

Adapun lamaya penelitian ini kurang lebih dilakukan selama 6 bulan.

