

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pandemi covid-19 merupakan wabah yang merubah tatanan kehidupan masyarakat diseluruh dunia atau disebut dengan New Normal. Masyarakat diwajibkan hidup dalam new normal untuk tetap bisa menjaga kesehatan dan keselamatan jiwa mereka. Covid-19 berdampak sangat berat bagi masyarakat diantaranya industri yang bergerak dalam penyelenggaraan pernikahan atau disebut dengan Wedding Organizer. Dalam situasi pandemi covid-19 sebelum new normal seperti pada saat ini, masyarakat Indonesia diwajibkan melakukan *Physical Distancing*, oleh sebab itu Physical Distancing menjadi hal yang sangat mengganggu guna untuk melakukan berbagai macam aktivitas, mulai dari kewajiban memakai masker hingga menggunakan hand sanitizer serta selalu mencuci tangan. Tak sedikit masyarakat Indonesia yang berpendapat bahwa memang perlu adanya pembatasan sosial di antara sesama manusia untuk meminimalisir penyebaran wabah virus covid-19. Hingga belakangan ini muncul solusi terbaru yaitu *New Normal* yang artinya masyarakat sudah terbebas dari pembatasan-pembatasan yang awalnya diturunkan oleh pemerintah di Indonesia mulai dari Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB).

Menerapkan efektifitas kebijakan new normal (tatanan baru atau normal baru) menuai berbagai respons dari masyarakat. Ada yang pro seperti setuju dengan tetap menerapkan protokol kesehatan, dan ada yang kontra dengan alasan bahwa apabila kebijakan ini benar-benar diterapkan tidak menutup kemungkinan akan terjadinya kenaikan kasus pandemi covid-19 di Indonesia. Pengaruh kultur juga bisa menjadi bagian penting dalam penerapan new normal yang ada pada masyarakat kita, sehingga dalam realitasnya berjalan beriringan.

Menerapkan kebijakan new normal pelaku industri pernikahan atau yang disebut dengan Wedding Organizer mulai berancang-ancang menyiapkan usulan protokol di industrinya menjelang diberlakukan tatanan baru kehidupan new normal oleh pemerintah. Para pelaku yang terlibat dalam pelaksanaan acara pernikahan salah satunya Wedding Organizer.

Wedding organizer adalah suatu jasa yang memberikan pelayanan khusus secara pribadi yang bertujuan untuk membantu calon pengantin dan keluarga calon pengantin dari mulai perencanaan (*planning*) sampai tahap pelaksana. Wo memberikan informasi mengenai berbagai macam hal yang berhubungan dengan acara pernikahan dan membantu merumuskan segala hal yang dibutuhkan saat pernikahan. penyediaan jasa Wedding Organizer juga dituntut untuk menjadi moderator diantara keluarga kedua belah pihak, pihak Wedding Organizer paham betul bahwa kelancaran sebuah peralatan atau proses pernikahan, bergantung kepada pihak penyediaan jasa (Ina dan Mita:2009). Wedding Organizer ini menjadi sangat dibutuhkan pada era zaman modern seperti ini, dimana mereka tidak hanya berperan sebagai penyumbangan ide dan konsep pernikahan. Penyedia jasa Wedding Organizer juga dituntut untuk menjadi mediator diantara keluarga kedua belah pihak. Pihak Wedding Organizer paham betul bahwa kelancaran sebuah proses pernikahan, bergantung kepada mereka. Oleh sebab itu, banyak Wedding Organizer yang mematok biaya yang cukup tinggi untuk pelayanan mereka. Beberapa di antara mereka menghargai jasa mereka sebesar 10% dari total rangkaian acara. Sebagian lagi menghargai jasanya sebesar 15%, bahkan ada yang mematok hingga 20% dari total rangkaian acara untuk menyelenggarakan sebuah pesta pernikahan sehingga dari situ bisa dilihat bahwa konsumen mengeluarkan biaya yang sangat besar, terlebih lagi bila mereka menggunakan

jasa Wedding Organizer. menyatakan pengambilan keputusan klien (*consumer decision making*) adalah proses pengintegrasian yang mengkombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua atau lebih perilaku alternatif dan memilih diantaranya. (Ina dan Mita: 2009)

Pada masa pandemi sebelum new normal tentunya banyak sekali pasangan yang ingin melanjutkan perjalanan kisahny ke jenjang pernikahan. Rencana yang harusnya bisa terwujud seperti contohnya pernikahan dilaksanakan dengan menggelar pesta yang meriah di gedung serba guna dengan mengundang kerabat atau sahabat terdekat, tetapi tidak dapat terlaksanakan dengan sesuai rencana akibat wabah virus corona saat ini. Setelah lima bulan lamanya, pemerintah Kabupaten Gresik memberikan izin kepada pasangan pernikahan dan diumumkan oleh Kementrian Agama yang mana digelar harus sesuai protokol kesehatan dengan tidak menghadirkan banyak orang. Berdasarkan surat edaran peraturan Menteri Agama Nomer SE 15 Tahun 2020 tentang panduan pelaksanaan kegiatan keagamaan di Rumah Ibadah, berikut aturan pernikahan di masa new normal: (1) layanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) kecamatan dilaksanakan setiap hari kerja dengan jadwal mengikuti ketentuan sistem kerja yang telah ditetapkan. (2) Kebijakan sebagaimana dimaksud pada angka 1 dan 2, terkait proses pendaftaran nikah pemeriksaan nikah dan pelaksanaan akad nikah dilaksanakan dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan dan semaksimal mungkin mengurangi kontak fisik dengan petugas KUA kecamatan. (3) Peserta prosesi akad nikah yang dilaksanakan di KUA atau di Rumah diikuti sebanyak-banyaknya 10 orang. (4) Peserta prosesi akad nikah yang dilaksanakan di Masjid atau Gedung pertemuan diikuti sebanyak-banyaknya 40-50% dari kapasitas ruangan dan tidak boleh lebih dari 30(tiga puluh) orang. (5) KUA kecamatan wajib

mengatur hal-hal yang dapat berhubungan dengan petugas, pihak catin, waktu dan tempat agar pelaksanaan akad nikah dan protokol kesehatan dapat berjalan dengan sebaik-baiknya. (6) Dalam hal pelaksanaan akad nikah diluar KUA, kepala KUA Kecamatan dapat berkoordinasi dan bekerja sama dengan pihak terkait dengan aparat keamanan untuk pengendalian pelayanan akad nikah dilaksanakan sesuai dengan protokol kesehatan yang ketat. (7) Dalam hal protokol kesehatan ketentuan pada angka 5 dan angka 6 tidak dapat terpenuhi, penghulu wajib menolak pelayanan nikah disertai alasan penolakan secara tertulis yang diketahui oleh aparat keamanan sebagaimana form terlampir. (8) Kepala KUA kecamatan melakukan koordinasi tentang rencana penerapan tatanan norma baru pelayanan nikah kepada ketua Gugus Tugas Kecamatan. (9) Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota melakukan pemantauan dan pengendalian pelaksanaan tatanan normal baru pelayanan nikah di wilayahnya masing-masing. (Sumber: Website Gresik, 2020)

Tabel 1.1 Data Jumlah Klien Sebelum Covid-19 dan Sesudah Covid-19

No	Bulan	Tahun	Jumlah Klien	Tahun	Jumlah klien
1	Januari	2019	10	2020	8
2	Februari	2019	12	2020	6
3	Maret	2019	9	2020	2
4	April	2019	6	2020	0
5	Mei	2019	0	2020	0
6	Juni	2019	2	2020	0
7	Juli	2019	7	2020	0
8	Agustus	2019	10	2020	4
9	September	2019	9	2020	6
10	Oktober	2019	7	2020	5
11	November	2019	10	2020	8
12	Desember	2019	12	2020	9

Sumber : Kartika Arum Wedding Organizer

Data jumlah klien diatas adalah perbandingan ketika sebelum adanya covid tahun 2019 dan adanya covid 2020. Terlihat bahwa Kartika Arum Wedding

mengalami penurunan hingga 40%-30% di masa pandemic dibandingkan dari hari biasanya atau sebelum adanya covid-19 ini, akan tetapi ketika diberlakukannya new normal dari pemerintan hingga mengeluarkan surat persetujuan pernikahan dengan berbagai macam persyaratan. Kemudian Wedding Organizer juga memberikan aturan ketika klien mengadakan resepsi pernikahan di masa new normal sebagai berikut : (1) Pemeriksaan suhu, pengantin wajib menyediakan orang untuk melakukan pemeriksaan suhu pada tamu undangan dan siapapun yang masuk ke area resepsi pernikahan. (2) Ruang Isolasi, Jika ada tamu yang terlihat dalam keadaan tidak sehat, pengantin harus menyediakan ruang isolasi untuk tamu tersebut. (3) Hand Sanitizer, Wo wajib menyiapkan hand sanitizer di berbagai sudut area pernikahan. Hand sanitizer ini khususnya harus ada di area pintu masuk dan pintu keluar area resepsi pernikahan. (4) Tidak Boleh Bersalaman, Wedding Organizer melarang pengantin yang menggelar resepsi untuk tidak bersalaman dengan para tamunya, para tamu undangan serta keluarga yang hadirpun harus selalu menjaga jarak.

Membahas pernikahan memasuki era new normal di masa pandemi ini membutuhkan beberapa adaptasi atau masa transisi seperti ini, efektifitas kebijakan tentang pernikahan pun banyak yang berubah tak terkecuali bagi para Wedding Organizer. Adapun protokol tersebut menyatakan. *Pertama*, seluruh Wedding Organizer yang menjadi anggota Kartika Arum Wedding harus mengusung prinsip *Higieyne, Adaptive, Solutive, Team, and non-touch Action*. *Hygiene* meliputi pendataan seluruh personil yang terlibat mulai dari suhu tubuh, hingga suarat keterangan sehat dan diharuskan mencuci tangan secara berkala dan wajib menggunakan masker beserta *face shield*. *Kedua*, jika calonpengantin mengadakan pesta di hotel dan gedung disarankan untuk diisi hanya 50% dari

kapasitas normal yang artinya jumlah tamu undangan akan dikurangi dan waktu resepsi akan dibagi menjadi beberapa sesi, bagi tamu yang memiliki suhu tubuh 37 celcius akan ditempatkan pada ruangan khusus serta menyiapkan *hand sanitizer*. *Ketiga*, semua karyawan catering harus dalam keadaan sehat jika mendapati karyawan yang suhunya di atas 37 celcius tidak akan diperbolehkan bekerja. *Keempat*, anjuran untuk bagian dekorasi pernikahan dengan menyediakan berjenjang, menggunakan level dibuat lebih lebar yang tentunya hal ini disesuaikan dengan kebutuhan dan disepakati oleh semua pihak yang terkait. Tim dekorasi juga harus menyediakan *hand sanitizer* di beberapa titik lokasi serta disarankan menerapkan konsep labirin untuk jalur antrean. *Kelima*, vendor fotografi dan vidiografi juga tak luput dari pengecekan kesehatan personal serta kebersihan alat yang digunakan. Fotografer diwajibkan juga memakai masker dan sarung tangan dan tidak dianjurkan untuk menerima ponsel dari para undangan untuk berfoto, foto bersamapun diberikan jarak dan tidak boleh berdekatan dengan satu sama lain demi mematuhi protokol *social distancing*. *Keenam*, bagi perias atau makeup artis harus menggunakan masker calon pengantin, disarankan untuk jangan langsung mengulas lipstick dari tempatnya dan juga tidak boleh mengoleskan lem bulu mata langsung ke kulit. Dalam upaya masa new normal saat ini tentunya banyak sekali hal yang berubah sebelum adanya pandemi covid-19. kebijakan baru dalam semua aspek penyelenggaraan pernikahan diperkirakan akan berubah total sesuai dengan intruksi pemerintah Kabupaten Gresik guna menjaga agar tidak terpapar virus covid-19. Kebijakan ini di ambil setelah pemerintah melihat tidak ada kasus terkonfirmasi positif di Kabupaten Gresik dalam beberapa minggu terakhir pada pertengahan bulan agustus. (www.infogresik.com: 2020)

Dari pemaparan diatas peneliti tertarik untuk mengetahui lebih lanjut bagaimana efektifitas kebijakan new normal terhadap kelangsungan bisnis Wedding Organizer yang ada di Kabupaten Gresik, Kecamatan Duduk Sampeyan. Adapun alasan memilih Kartika Arum Wedding Organizer sebagai objek penelitian, karena ingin mengetahui kebijakan-kebijakan baru dari pemerintah yang langsung dilaksanakan sehingga dengan adanya kebijakan baru baik owner maupun seluruh karyawan mematuhi nya agar kelangsungan wedding lebih efisien dan tentunya ada tips dan trik new normal yang mana tidak semua bisnis Wedding Organizer menerapkan seperti Kartika Arum Wedding tersebut. Dari fenomena inilah, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Efektifitas Kebijakan New Normal Terhadap Kelangsungan Bisnis Weddi Organizer (Studi Kasus Kartika Arum Wedding Kabupaten Gresik)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yang berjudul Efektifitas Kebijakan New Normal Terhadap Kelangsungan Bisnis Kartika Arum Wedding Organizer, yaitu:

1. Bagaimana efektifitas kebijakan new normal terhadap kelangsungan bisnis wedding pada Kartika Arum Wedding setelah pandemi?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Efektifitas Kebijakan New Normal Terhadap Kelangsungan Bisnis Wedding Organizer (Studi kasus pada Kartika Arum Wedding Kabupaten Gresik) adalah :

1. Untuk mengetahui efektifitas kebijakan new normal terhadap kelangsungan bisnis wedding organizer pada Kartika Arum Wedding.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini berharap bermanfaat bagi berbagai pihak, anantara lain yaitu :

1. Manfaat Bagi Penulis

Menjadi sarana penambah pengetahuan baru mengenai “Kelangsungan Bisnis Wedding” serta dapat juga menjadi alat pengaplikasian teori-teori yang di peroleh semasa di perkuliahan

2. Manfaat Perusahaan

Bagi Kartika Arum Wedding yang telah memberikan jasa pernikahan supaya tetap dalam mematuhi protokol kesehatan dari pemerintah dan mengutamakan kebersihan ketika sedang menjalankan bisnisnya dengan sesuai anjuran dari WHO (*World Healthy Organization*) agar semua karyawan tak terkecuali klien juga terjaga dari virus covid-19 saat ini.

3. Manfaat bagi akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah dalam bidang ilmu manajemen industri dan organisasi yang dapat dijadikan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya, khususnya Sumber Daya Manusia dalam kaitannnya dengan Efektifitas Kebijakan New Normal Terhadap Wedding Organizer.