

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dalam dunia bisnis saat ini telah mengalami pertumbuhan dan juga peningkatan dalam bisnis pada saat yang sangat pesat. Pertumbuhan tersebut terbukti dengan adanya pendatang baru dalam pembisnis pasar dengan berbagai cara strategi yang dilakukan dan juga pertumbuhan dalam teknologi yang semakin pesat dapat membantu perusahaan dalam pengembangan teknologi yang sebagai informasi.

Perkembang teknologi yang mudah dijangkau dapat ditandai dengan adanya informasi dalam pengelolaan pada bidang pekerjaan yang dapat mudah dikelolah dengan teknologi yang modern. Perkembang teknologi yang semakin modern dapat membantu industri jasa pada saat ini yang sangat beragam, dan tidak mudah menyamakan dalam jasa dapat membantu untuk memahami suatu batasan-batasan dari industri lainnya yang dapat diterapkan dalam suatu bisnis jasa.

Perusahaan dibidang jasa *Wedding Organizer* merupakan salah satu perusahaan jasa yang memiliki peluang yang cukup baik dalam memberikan suatu pelayanan khusus secara pribadi dengan bertujuan untuk dapat membantu suatu persiapan pernikahan mulai dari perencanaan (planing) sampai dengan tahap pelaksanaan suatu pernikahan. *Wedding Organizer* tidaknya hanya dapat mencakup kota besar melainkan sudah ada di kabupaten, kecamatan bahkan di

desa sekalipun , hal ini dapat membuat para pesaing semakin terbuka dan semakin banyak dalam bidang jasa ini, salah satunya wedding organizer yang ada Di Jawa Timur yang sempat mengalami penurunan pada saat awal pandemi, dengan adanya pandemi dapat membuat pembisnis *Wedding Organizer* optimis untuk menerapkan kebijakan pemerintah dalam menerapkan protokol kesehatan, dan juga mendongkrak respon terhadap masyarakat yang suda setahun menunda pesta pernikahan dalam (beritajatim.com, 2021).

Darik legha merupakan *Wedding Organizer* merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa wedding organiser juga dapat melayani beberapa jasa pernikahan sesua dengan kebutuhan konsumen Darik Legha *Wedding Organizer* yang memiliki lokasi strategis yaitu merupakan tempat padat permukiman. Banyaknya permintaan acara atau event yang menggunakan jasanya di antaranya Wedding Makeup & Beauty Photograpy For Makeup Artist, Make Up Wedding Anti Longsor dan Super Stay Sehari dengan Arman Armano, Grand Make Up Competition “ pengantin Muslim Modern “.

Event tersebut dapat membantu darik legha yang memiliki permasalahan yaitu pembatalan secara sepihak dimana owner menyatakan bahwa darik legha mempunyai banyak pesanan tapi tidak dapat dipungkiri bahwa darik legha juga mendapatkan suatu masalah yang dimana konsumen dengan tidak langsung saat mendekati acara malah membatalkan pesanan secara tidak langsung dan dengan berbagai macam alasan sehingga dapat membuat darik legha merasakan kerugian. Dan pemilik darik (22/10/2021) menyatakan bahwa pembatalan sepihak ini tidak dapat ditentukan dalam sebulan terjadi beberapa kali tentang pembatalan secara sepihak ini.

Konsumen menyatakan bahwa yang ada ketika salah satu staf *wedding organizer* yang cukup membutuhkan waktu yang cukup lama untuk memastikan informasi dalam penyediaan layanan yang akan diinginkan oleh konsumen tanggal tertentu yang diinginkan oleh konsumen yang dapat menggelar acara pernikahan, sehingga dengan menghambat proses konsumen untuk segera mengambil keputusan pada pembatalan secara sepihak atas layanan tersebut. Masalah pembatalan sepihak mendapatkan berbagai kritik dan keluhan dari konsumen terhadap *wedding organizer* tentang pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kurang, sehingga dapat mengganggu cinta merek dari *wedding organizer*.

Masalah yang telah dipaparkan diatas dapat diduga bahwa *wedding organizer* daik legha rendanya kualitas pelayanan dengan begitu darik legha dapat menerapkan lagi tentang adanya kualitas pelayanan baik yang harus berikan kepada konsumen agar nantinya tidak akan mudah lagi untuk membatalkan lagi secara sepihak. Perusahaan jasa *wedding organizer* harus lebih menjaga kualitas pelayanan yang akan nantinya ditawarkan kepada konsumen yang harus berada diatas saingan yang lebih hebat dari yang meraka bayangkan oleh konsumen (Nisa dkk, 2018)

Kualitas pelayanan ditawarkan kepada konsumen merupakan faktor dari penentu perusahaan dalam menciptakan kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang yang telah diberikan (Farid dkk, 2020). Kualitas pelayan yang telah ditawarkan kepada konsumen sangat penting dalam meningkatkan suatu daya saing, pelayanan yang berkualitas dapat menjadi suatu daya tarik terhadap konsumen dan dapat berdambak pada suatu terjadinya kepuasan lonsumen

yang dapat memberikan suatu pencitraan yang baik bagi perusahaan dan dapat menarik minat pelanggan yang lainnya (Farid dkk, 2020).

Menurut (Syariful dkk, 2020) menyampaikan bahwa kualitas pelayanan suatu bentuk dalam kegiatan yang dapat dilakukan oleh suatu perusahaan untuk memenuhi harapan konsumen, pelayanan atau jasa yang telah diberikan oleh perusahaan yang memberikan kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang disikapi dengan sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan merupakan suatu pelayanan yang telah dipersiapkan dan akan dinilai oleh konsumen pada kualitas pelayanan yang telah mereka rasakan dan berdasarkan apa yang telah mereka deskripsikan dan rasakan dan konsumen akan beralih pada perusahaan lainnya yang lebih mampu mereka memahami sebuah kebutuhan spesifik konsumen dalam memberikan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya (Basrah dkk 2012).

Menurut (Yeohyun dkk, 2020) menyampaikan bahwa kualitas pelayanan yaitu suatu penilaian konsumen tentang keunggulan dalam keseluruhan etas dari layanan yang berbeda dengan objektifnya dan kualitas pelayanan yang dirasakan, tidak seperti kualitas objektif atau praktis atau lebih abstrak dari pada sifat produk tertentu dan mirip dengan sikap. Kualitas pelayanan yaitu sebagai hasil dari persepsi dari perbandingan antara 2 faktor utama yang dapat mempengaruhi suatu kualitas pelayanan, yaitu dengan *expected service* (pengalaman yang dapat diharapkan) dan *perceived* (Pelayanan yang diterima) (Amelia dkk, 2019)

Menurut (Titik, 2017) menyampaikan bahwa kualitas pelayanan kualitas pelayan yang baik dalam suatu perusahaan dapat menciptakan suatu kepuasan bagi konsumen dan akan merasakan nyaman terhdap pelayanan yang telah diberikan. Menurut (Handoko 2017:64) menyatakan persaingan di dalam perusahaan akan memberikan produk dan kualitas yang bersaing. Dalam situasi ini, maka yang paling menentukan adalah organisasi yang dapat memberikan suatu pelayanan yang baik. Sehingga dapat menggunakan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan mereka sebagai pembeli pelayanan akan dihadapkan dengan adanya tantangan untuk dapat memenuhi kebutuhan dalam penggunaan pelayananya.

Darik legha didirikan pada awal tahun 2018 oleh ibu Ratna Ika Wulandari, wedding organizer darik legha berada di kota Sumenep bertepatan di jalan Kurma no 10 Pangarangan, Sumenep. Darik legha ini juga mampu untuk berkerja sama dengan pihak lainnya yang telah memproduksi produk yang akan digunakan oleh bisnis perusahaan yang telah bekerja sama.

Darik legha juga memiliki satu hambatan untuk dapat bersaing kepasar yang lebih luas lagi dikarenakan adanya beberapa pesaing yang sudah ada sejak dulu dan sebelum Darik Legha berdiri dan sudah lebih awal untuk menawarkan jasa dan dengan kualitas yang lebih baik. Berdasarkan dengan latar belakang yang sudah dijelaskan, maka tujuan dari penulisan ini tertarik dengan penelitian ini yang judul **Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Wedding Organizer Darik legha Pangarangan Sumenep.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dilatar belakang, maka yang akan menjadi perumusan masalah dalam penelitian adalah:

1. Bagaimana cara dari wedding organizer dari legha untuk mempertahankan kualitas pelayanan pada konsumen?
2. Bagaimana langkah yang diambil dalam pengelolaan serta menjaga kualitas pelayanan agar menarik konsumen di wedding organizer dari legha?

1.3 Tujuan penelitian

Adapun tujuan penelitian dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian jasa yang ada di wedding organizer dari legha
2. Untuk mengetahui langkah langkah apa yang harus digunakan dalam kualitas pelayanan di wedding organizer dari legha

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah diatas, maka adapun manfaat yang dilakukan untuk penelitian ini sebagai berikut.

1. Bagi peneliti

Penelitian ini untuk menambah wawasan lebih luas lagi tentang wedding organizer dan juga bisa lebih memahami lagi tentang sebuah keputusan pembelian jasa dan juga menambah pengetahuan kualitas pelayanan apa saja yang digunakan wedding organizer dan juga meningkatkan pelayanan yang baik terhadap konsumen agar nantinya konsumen akan memberikan pertimbangan lagi untuk perusahaan jasa mana yang lebih bagus dan mana yang lebih bagus dan juga bisa dengan adanya ini bisa menambah ilmu di luar bangku perkuliahan sebagai pengalaman dan juga meningkatkan pengetahuan tentang dunia wedding organizer.

2. Bagi Perusahaan

Dapat membantuh perusahaan tentang wawasan luar dan juga bisa sebagai bahan untuk mempertimbangkan lagi bagi perusahaan jika mengambil sebuah keputusan pembelian yang dilakukan oleh konsumen dan juga bisa lebih mengetahui lagi tentang kualitas pelayana yang nantinya digunakan oleh perusahaan jasa ini dan juga nantinya akan lebih lagi meningkatkan sebuah kepuasan konsumen terdapa kualitas pelayanan yang telah mereka berikan terhadap konsumen dan juga sebagai pengembangan serta penyempurnaan dalam mengambil kebijakan yang nantinya akan dikeluarkan.

3. Bagi peneliti selanjutnyas

Penelitian ini bisa dimanfaatkan lagi sebagai informasi dan juga sebagai referensi untuk penelitian pada wedding organizer lainnya. Dan penelitiaan ini bisa dijadikan informasi tentang keualitas pelayanan yang baik pada konsumen sehingga perusahaan jasa dapat menambah pengetahuan bagi peneliti selanjutanya.