

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia usaha saat ini tidak lepas dari persaingan antar perusahaan yang berdampak pada sebagian besar masyarakat Indonesia. Untuk menjaga reputasi bisnis yang sudah mapan, sebuah perusahaan berusaha untuk menunjukkan kreativitasnya kepada khalayak luas. Menurut (Arifin *et al.* 2020), perkembangan bisnis di Indonesia saat ini sudah menunjukkan arah yang menggembirakan, terbukti dengan semakin berkembang dan inovatifnya berbagai bentuk badan usaha yang bergerak di bidang produk maupun jasa dalam skala besar atau kecil.

Salah satu bisnis yang cukup berkembang saat ini adalah industri di bidang jasa yang mengalami kemajuan cukup pesat seiring kemajuan zaman dan teknologi. Industri jasa adalah sektor ekonomi yang fokus pada pelayanan atau jasa, baik untuk mendukung kegiatan industri lain dalam proses produksi maupun langsung menyediakan layanan atau jasa kepada konsumen. Industri jasa menghasilkan produk non-barang atau yang bersifat tak berwujud (Milyatama *et al.* 2023). Sejalan dengan perkembangan tersebut berpengaruh juga pada gaya hidup masyarakat yang mana ikut berkembang. Hal tersebut membuat masyarakat kini mulai memilih layanan jasa yang mereka gunakan dengan bijak. Hal ini menuntut Perusahaan khususnya di bidang industri jasa untuk berkembang dan bertahan di bidangnya, menciptakan cara-cara baru untuk bersaing di dunia bisnis (Pratama, 2019).

Bisnis di sektor jasa dipandang menguntungkan karena menghasilkan keuntungan yang cukup besar melalui pemanfaatan keterampilan dan kemampuan pengusaha untuk menyediakan layanan yang dapat ditawarkan tanpa mengeluarkan modal besar maupun menyediakan produk tertentu untuk dibeli terlebih dahulu. Namun, untuk memberikan layanan berkualitas tinggi, memenangkan hati pelanggan, dan bahkan menyenangkan mereka, organisasi di industri jasa perlu memiliki talenta yang lebih tinggi atau lebih inovatif.

Besar kemungkinan sebuah bisnis jasa tidak akan bertahan lama atau lancar jika layanan yang diberikan kepada konsumen di bawah standar dan pelayanan jasa yang di hasilkan kurang memuaskan.(Meisarah, 2023). Jasa transportasi, perbankan, asuransi, pasar saham, kesehatan, perdagangan, telekomunikasi, penjahit, pengacara, salon rambut, tukang cukur, dan pengiriman produk adalah beberapa contoh sektor jasa. Dari berbagai contoh industri bidang jasa ada satu usaha yang saat ini mengalami perkembangan yang cukup pesat yaitu *Event Organizer*.

Event Organizer adalah suatu perusahaan yang menawarkan layanan jasa profesional. Perusahaan ini adalah tim atau penyelenggara yang berkontribusi dengan pemilik acara (klien) untuk memastikan acara tersebut efektif dan diharapkan dapat meminimalisir adanya gangguan selama acara. Misalnya acara peluncuran produk, acara perusahaan, pameran, seminar, pertunjukan musik, promosi produk, dan sebagainya (Pangkey, 2021). Tanggung jawab utamanya adalah membantu pelanggan mengatur acara yang mereka inginkan dan juga menyediakan berbagai kebutuhan dalam perencanaan, pengorganisasian, perancangan dan pelaksanaan berbagai acara dan kegiatan. (Tumewu *et al.* 2014).

Semakin banyaknya perusahaan maupun individu yang menggunakan jasa *event organizer*, menjadikan kehadiran *event organizer* terkesan lebih terorganisir, aktif dan benar-benar membantu dalam perencanaan dan pengelolaan acara yang memenuhi kebutuhan konsumen penyelenggara. Oleh karena itu, sebuah acara dengan *event organizer* menjadi lebih terstruktur karena *event organizer* mempunyai pengetahuan dan kemampuan dalam merencanakan acara yang dilaksanakan untuk klien. Pertumbuhan industri Event Organizer di Indonesia sudah tidak diragukan lagi, terbukti dengan banyaknya perusahaan *Event Organizer* yang beroperasi di kota-kota besar di tanah air, khususnya Jambi. Dalam persaingan bisnis saat ini, industri *event organizer* di Kota Jambi tak tinggal diam untuk menampilkan hasil kerja perusahaannya sebaik mungkin. Ada beberapa sektor jasa di bidang *event organizer* yang cukup terkenal di Jambi yaitu:

Tabel 1. 1 Jasa Event Organizer di Jambi

No.	Nama Perusahaan
1.	Jambi <i>Event Organizer</i>
2.	CV. My Production
3.	Jarak Media
4.	Nirmana Organizer
5.	Renjanaa project
6.	Uni planner
7.	GARASI house
8.	Indonesia event
9.	Efata pro
10.	Omening organizer

Sumber: data diolah 2024

Dari daftar Perusahaan jasa *event organizer* diatas terdapat satu Perusahaan yang cukup terkenal pula dan banyak digunakan jasanya oleh Perusahaan-perusahaan besar yaitu Jambi *Event Organizer* yang merupakan anak Perusahaan dari Jambi Ekspres.

Sejak didirikan pada tahun 2010, Jambi *Event Organizer* telah membantu perencanaan beberapa acara dan telah menarik banyak klien. Jambi *Event Organizer* terbilang cukup banyak bekerja sama dengan pelanggan pemerintah maupun *corporate* dan mempunyai jaringan kontak atau relasi yang cukup luas.

Dalam konteks meningkatkan kepuasan pelanggan, event organizer memiliki peran yang sangat penting karena mereka memainkan peran utama dalam memastikan bahwa setiap detail acara berjalan lancar sesuai dengan harapan klien, dari mulai perencanaan hingga pelaksanaan acara. Event organizer bertanggung jawab untuk memahami secara mendalam keinginan dan tujuan klien, serta menyediakan solusi kreatif dan inovatif untuk menciptakan pengalaman yang berkesan bagi para peserta dan tamu acara. Dengan manajemen yang efisien dan profesional, mereka tidak hanya memastikan segala sesuatu berjalan sesuai jadwal dan anggaran, tetapi juga mampu mengatasi tantangan dan memenuhi ekspektasi klien dengan baik. Melalui komunikasi yang terbuka dan evaluasi menyeluruh setelah acara berlangsung,

event organizer dapat terus meningkatkan standar layanan mereka untuk memastikan kepuasan pelanggan dalam setiap kesempatan.

Jambi *Event Organizer* pastinya memiliki strategi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, strategi manajemen yang efektif sangat penting bagi *event organizer* untuk mempertahankan keunggulan kompetitif dan memenuhi harapan pelanggan. dalam penelitian (IDEBIZ, 2020) menunjukkan bahwa strategi manajemen yang efektif dalam event organizer dapat meningkatkan kepuasan pelanggan melalui penelitian dan perencanaan yang cermat, koordinasi yang efektif, strategi pemasaran dan promosi yang baik, manajemen risiko yang tepat, serta pelayanan pelanggan yang unggul.

Maka dari itu Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk mengangkat judul laporan magang yaitu **“Strategi Manajemen Jambi *Event Organizer* Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan”**.

1.2 Tujuan Kegiatan

Adapun tujuan dalam pelaksanaan magang pada Jambi *Event Organizer* yaitu:

1. Untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang Jambi *event organizer*, tantangan dan strategi yang digunakan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Untuk mendapatkan pengalaman langsung di Jambi *event organizer*, termasuk proses perencanaan, pelaksanaan acara, dan evaluasi pasca-acara.

1.3 Manfaat Kegiatan

1. Dapat mengembangkan keterampilan praktis seperti manajemen waktu, komunikasi efektif, negosiasi dengan pihak terkait, dan pemecahan masalah dalam konteks nyata.
2. Dapat Membangun hubungan dengan profesional di Jambi *event organizer* dengan klien potensial dan vendor serta dapat terlibat dalam acara-acara penting dan proyek-proyek besar yang dapat meningkatkan portofolio dan pengalaman kerja.