

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang masalah

Kota Jakarta, kota yang menjadi salah satu kota yang dihuni oleh penduduk rantau dari berbagai daerah misalnya Sumatera, Jawa, Kalimantan, Sulawesi dan sebagainya. Para perantau pada umumnya banyak yang mengadu nasib melalui berdagang dan bekerja di perkantoran. Pertumbuhan penduduk Jakarta yang semakin meningkat tiap tahunnya mendorong pemerintah daerah DKI Jakarta untuk melakukan banyak pembenahan dari berbagai bidang, salah satunya adalah bisnis penyedia jasa pernikahan yang setiap tahun akan selalu meningkat dan sangat dicari oleh masyarakat terkhusus kepada yang akan melangsungkan pernikahan.

Pelayanan merupakan proses yang memegang peranan penting terhadap kepuasan pelanggan karena pelayanan yang baik akan meyakinkan banyak pelanggan. Sehingga dapat saja terjadi persaingan antar penyedia jasa pernikahan, seperti yang sedang ramai berita banyaknya usahawan baru yang muncul seperti menjadi penyedia jasa pernikahan.

Dalam penelitian lainnya yang dilakukan oleh Maya Riska Framayani (2018:150) yang meneliti antara hubungan antara harga, kualitas pelayanan, promosi dan kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa harga, kualitas pelayanan dan promosi berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Selain pelayanan, promosi juga sangat membantu melancarkan bisnis penyedia jasa pernikahan ini, biasanya promosi yang menarik maka akan banyak para pelanggann yang penasaran ingin mengunjungi tempat penyedia jasa pernikahan tersebut.

Menurut Kotler dan Keller (2016:27) Pemasaran adalah kegiatan, mengatur lembaga, dan proses untuk menciptakan, mengkomunikasikan, menyampaikan dan bertukar penawaran yang nilai bagi pelanggan, klien, mitra, dan masyarakat pada umumnya.

Pada umumnya harga merupakan suatu produk, karena akan berpengaruh terhadap keuntungan produsen. Harga juga menjadi pertimbangan pelanggan untuk menyewa, sehingga perlu pertimbangan khusus dalam menentukan harga sebelum disewakan. Pelanggan yang merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa maka akan besar kemungkinan untuk menjadi pelanggan tetap sewaktu – waktu bahkan bisa menjadi ajang promosi untuk pelanggan lainnya dilain waktu.

Pelayanan yang di berikan terhadap pelanggan berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor paling penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik, yang sesuai dengan harapan pelanggan akan menumbuhkan rasa kepuasan dan kepercayaan pelanggan dalam menikmati produk atau jasa yang digunakannya. Sebaliknya, kualitas pelayanan yang tidak sesuai dengan yang diharapkan pelanggan akan menyebabkan timbulnya rasa tidak puas pada diri pelanggan.

Kebutuhan akan penyewaan jasa pernikahan di Jakarta yang semakin meningkat menuntut pemda DKI Jakarta untuk menyusun strategi dalam menyasiasi kondisi usaha masyarakat disektor wirausaha yang ada di Jakarta. Peningkatan jumlah pembisnis atau usahawan menjadi salah satu strategi pemda DKI Jakarta untuk mengatasi kemiskinan masyarakat akan kebutuhan pangan dan sandang di Jakarta. Walaupun strategi ini telah lama diterapkan, namun masih banyak masyarakat yang mencemaskan kondisi perekonomian di Jakarta, sehingga tidak sedikit masyarakat yang lebih memilih menjadi pekerja kantor dan menjadi staff pegawai untuk menutupi kebutuhan dalam beraktivitas sehari-hari. Kondisi tersebut mengakibatkan perekonomian ibu kota Jakarta saat ini menjadi sangat manghawatirkan. Hal ini tercermin dari banyaknya pengangguran dan tidak kreatifnya masyarakat dalam memulai usaha untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat khususnya di Ibu kota Jakarta.

Banyak pengangguran dan tidak berkembangnya usaha perdagangan di Jakarta membuat beberapa segelintir orang membuat usaha dibidang pelayanan jasa yang berhubungan dengan budaya. Selain itu, dengan banyaknya masyarakat

di DKI Jakarta yang didominasi oleh para perantau daerah serta besar dan hidup di Ibu kota sejak lama tidak jarang masyarakat ini sudah lupa dengan kebudayaan asal mereka hidup dan tinggal. Berhubung dengan berjalannya waktu, peminat serta permintaan akan adanya penyedia jasa pernikahan semakin banyak. Tidak heran untuk saat ini banyaknya penyedia jasa dadakan dibidang jasa pernikahan yang menawarkan jasanya. Tidak sedikit dari penyedia jasa pernikahan ini yang berlaku curang atau bahkan menipu pelanggan. Biasanya penyedia jasa akan memberikan promosi menarik agar banyaknya calon pelanggan yang tertarik dan memakai jasa pernikahan tersebut. Usaha penyedia jasa pernikahan bisa dikatakan ladang untuk tipu menipu sebab keuntungan dari hasil penyewaan atau pembayaran dimuka saja bisa tergolong dalam kategori mahal. Sudah tidak asing lagi bahwa semakin modernnya zaman makan semakin banyaknya masyarakat yang menghalalkan segala cara dalam usaha seperti menipu. Namun tidak menutup kemungkinan bahwa masih banyaknya penyedia jasa pernikahan yang jujur serta sudah terpercaya bahkan terkenal dalam bidang tersebut.

Dari survey dalam acara sebelumnya yang dilaksanakan oleh Event Organizer Kampoeng Minang pada tanggal 4 Mei – 6 Mei 2018 di Taman Impian Jaya Ancol Pantai Lagoon, Kemilau Minang membuka booth pameran jasa pernikahan adat Mingkabau. Tetapi dengan ada nama Minang dalam usaha tersebut, banyak pula baju khas daerah lainnya yang ditawarkan oleh bisnis dari Kemilau Minang sebagai penyedia jasa pernikahan. Tidak diragukan lagi bahwa banyaknya serombongan masyarakat dari dalam kota maupun luar kota DKI Jakarta yang mengunjungi tempat penyewaan jasa pernikahan tersebut. Tidak sedikit dari pada usahawan yang bergerak dalam penyedia jasa pernikahan tersebut sering kali menghilangkan sedikit banyaknya khas dari daerah atau ciri khas adat pernikahan daerah, namun Kemilau Minang tetap konsisten untuk menjaga ke khasan dari masing masing adat daerah terutama dalam adat Minangkabau.

Kemilau Minang yang berfokus dalam upaya melestarikan budaya daerah asli dari Sumatera Barat yang selalu berkomitmen dalam menumbuhkan dan melestarikan nilai budaya asal daerah Minangkabau. Dalam 5 tahun terakhir yang

dimulai sejak 28 April 2014 sampai dengan tahun 2019 ini, Kemilau Minang sudah melakukan pelestarian budaya dengan menyelenggarakan event budaya pameran setidaknya 2 kali dalam 1 bulan untuk memperluas pasarnya.

Masyarakat yang menetap di DKI Jakarta sangatlah beragam, dimulai dari masyarakat menengah keatas, menengah tengah dan menengah kebawah. Hal ini menyebabkan harus stabilnya yang disewakan oleh penyedia jasa pernikahan atau bisa disesuaikan dengan harga yang ditawarkan oleh pelanggan kepada pihak penyewa jasa. Namun selain faktor diatas, hal yang harus diperhatikan adalah promosi yang ditawarkan oleh penyedia jasa pernikahan. Biasanya pihak penyewa akan menawarkan atas memberikan list penawaran berupa harga sewa satuan sampai dengan harga perpaketnya. Yang sering terjadi adalah minimnya pengetahuan pelanggan akan paket yang bisa saja ditawarkan oleh pihak penyewa. Hal seperti ini menyebabkan melonjak tingginya harga sewa saat pembayaran akhir penyewaan.

Menurut Kotler dan Keller (2010:496) Promosi adalah sarana dimana perusahaan berusaha untuk menginformasikan, membujuk dan mengingatkan konsumen baik secara langsung atau tidak langsung tentang suatu produk dan merek yang mereka jual. Sedangkan menurut Agus Hermawan (2013:38) Promosi adalah salah satu prioritas dari kegiatan pemasaran yang diberitahukan kepada konsumen bahwa perusahaan meluncurkan produk baru yang menggoda konsumen untuk melakukan kegiatan pembelian.

Sampai saat ini Kemilau Minang menjadi salah satu penyedia jasa pernikahan yang sangat dipercaya kualitasnya oleh masyarakat Minangkabau maupun daerah lainnya. Kemilau Minang bisa terbilang sama dengan penyedia jasa pernikahan lainnya dengan menawarkan penyewaan pelaminan, baju serta dekorasi, namun yang membedakan adalah kualitas bahan, warna serta keaslian dari masing – masing daerah. Pelayanan yang ditawarkan juga terbilang luar biasa karena selain bekerja dengan cepat dan rapi, Kemilau Minang selalu berorientasi pada kepuasan pelanggan. Biasanya Kemilau Minang akan selalu menuruti permintaan dari pelanggan, namun bukan berarti tidak memberikan masukan untuk dapat terlihat lebih bagus dari permintaan sebelumnya.

Kemilau Minang selalu selalu ramai akan masyarakat yang akan melakukan pernikahan terutama dibulan – bulan tertentu seperti sebelum puasa, sesudah puasa, sesudah hari Raya Qurban, akhir ahun sampai dengan awal tahun. Tidak heran jika Kemilau Minang selalu menjadi salah satu pilihan masyarakat sampai saat ini. Kemilau Minang juga mempunyai jadwal – jadwal pameran tertentu yang akan diinfokan melalui sosial media seperti instagram maupun facebook. Biasanya dalam bulan – bulan tertentu tersebut, Kemilau Minang akan memberikan himbauan agar calon pelanggan yang akan melihat lihat atau menyewa untuk dapat memberitahukan dengan cara konfirmasi terlebih dahulu dikarenakan padat serta ramainya pelanggan yang memakai jasa dari penyedia jasa pernikahan tersebut.

Sejalan dengan hal di atas, peneliti tertarik untuk meneliti apa saja yang menyebabkan pelanggan memilih menyewa ke Wedding Organizer Kemilau Minang dibandingkan Wedding Organizer lainnya. Selanjutnya, hasil dari penelitian ini akan dituangkan dalam skripsi yang berjudul “Pengaruh Promosi, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Wedding Organizer Kemilau Minang di Jakarta”

1.2. Perumusan masalah pokok

Atas dasar latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka perumusan masalah pokok penelitian ini adalah “Bagaimana promosi, kualitas produk dan pelayanan dapat berpengaruh dalam kepuasan pelanggan Wedding Organizer Kemilau Minang?”

1.2.1. Spesifikasi masalah pokok

Dari latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka permasalahan yang ada dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh promosi terhadap kepuasan pelanggan Wedding Organizer Kemilau Minang?
2. Apakah ada pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Wedding Organizer Kemilau Minang?

3. Apakah ada pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Wedding Organizer Kemilau Minang?
4. Apakah ada pengaruh faktor promosi, kualitas produk dan pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan Wedding Organizer Kemilau Minang?

1.3. Tujuan penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh promosi terhadap kepuasan pelanggan Wedding Organizer Kemilau Minang
2. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Wedding Organizer Kemilau Minang
3. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Wedding Organizer Kemilau Minang
4. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh promosi, kualitas produk dan pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan Wedding Organizer Kemilau Minang

1.4. Manfaat penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberi manfaat, sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan serta sebagai sarana penerapan disiplin ilmu dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan Wedding Organizer Kemilau Minang. Serta penelitian ini juga bermanfaat untuk menambah ilmu pengetahuan dan juga untuk menerapkan teori yang telah didapatkan di STIE INDONESIA.

2. Bagi Perusahaan

Hasil peneliti ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan strategi yang akan ditempuh perusahaan untuk mempertahankan pelanggan agar tidak berpindah ke merek lain.