

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

#### **1.1.1 Profile Perusahaan**

Clandestin Group merupakan Event Planner yang berdiri pada tahun 2016 dengan nama CV Clandestin dengan tujuan membantu klien mengembangkan bisnis mereka dengan menempa keunggulan pemasaran yang kompetitif dan membangun ekosistem hiburan. Berfokus pada produksi dan penyelenggara acara, produksi esports dan manajemen bakat, aktivasi merek, dan layanan lainnya. Berlokasi di Taman Galaxy Raya Ruko, Jl. Jakasampurna Blk. A No.23, RT.006/RW.009, Jakasampurna, Bekasi Barat, Bekasi City, West Java 17145.

#### **1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan**

Visi: Menjadi Pelopor Besar dalam membangun dunia media, sosial, organisasi, dan periklanan dengan ide kreatif tanpa batas.

Misi:

1. Meningkatkan passion dan skill Sumber Daya Manusia dalam tim Clandestin
2. Mengembangkan budaya perusahaan yang nyaman dan mampu meningkatkan produktivitas tim
3. Mengutamakan kepuasan klien dalam setiap komponen konsep yang efisien dan inovatif

#### **1.1.3 Logo Perusahaan**



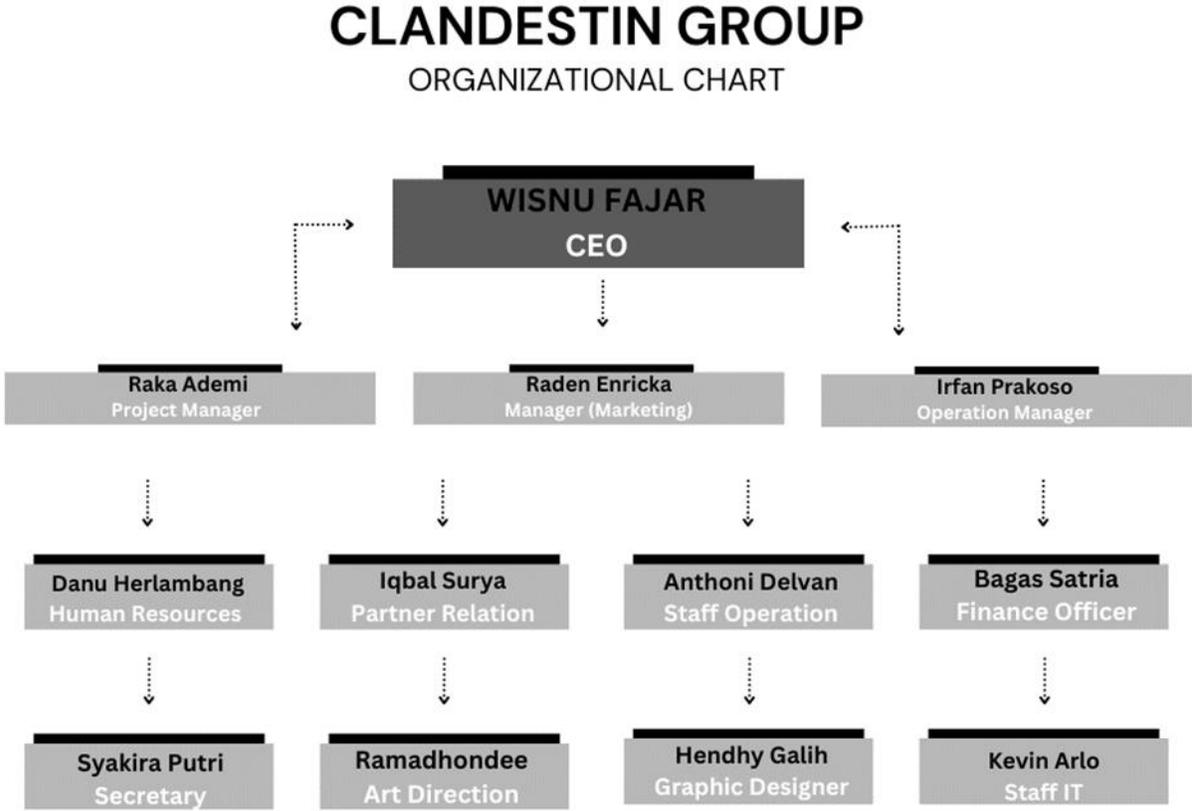
**GAMBAR 1. 1**  
Logo Perusahaan

*Sumber:* Data Perusahaan 2023

#### **1.1.4 Produk & Services**

1. *Clandestin Production*: *Clandestin Production* adalah produksi acara yang menawarkan layanan kami untuk perencanaan acara dan produksi acara, desain dan dekorasi, tata cahaya dan suara, pementasan, rigging, hiburan, manajemen di tempat, perabotan, dan banyak lagi.
2. *Clandestin Organizer*: Merencanakan promosi, dan melaksanakan acara Anda dengan strategi dari tim *Clandestin* yang berpengalaman dan para ahli.
3. *Tools Agency*: Dengan *Tools Agency* kami akan membantu Anda menyusun dan menentukan bakat berdasarkan standar, keinginan, dan persyaratan Anda. Kami juga menjamin bahwa kiriman dan kualitas suara kualitas. Tidak hanya itu, *Tools Agency* kami juga menyediakan *Army*, *User traffic* & *User Downloader* untuk mendukung Anda memperluas channel.
4. *Clandestin Studio*: Di *Clandestin Studio*, tim kami menyediakan berbagai streaming langsung berkualitas tinggi dan konten multimedia untuk acara Anda, kami juga memastikan kebahagiaan dan kepuasan klien sebagai tujuan kami.
5. *Clandestin Arena*: *Clandestin Arena* berfokus pada kompetisi E-sports dan program pengembangan. Kami memberikan bantuan kepada klien kami untuk mengatur acara Anda dengan kemampuan tertinggi. Kami berspesialisasi dalam layanan dan manajemen acara dan turnamen esports. Kami dapat merancang, menyiapkan, mempromosikan, dan mengadakan acara anda dengan teknik dari tim profesional dan ahli *Clandestin*.

1.1.5 Struktur Organisasi Clandestin Group



**GAMBAR 1. 2**  
Struktur Organisasi Perusahaan  
*Sumber:* Data Perusahaan 2023

## 1.2 Latar Belakang

Perkembangan industri acara di Indonesia semakin berkembang dengan pesat, terlihat dari banyaknya acara yang menjadi salah satu bentuk pariwisata. Acara tersebut dapat berupa olahraga, musik, seni, atau hiburan lainnya. Pertumbuhan ini dipengaruhi oleh dampak televisi dan media sosial terhadap ekonomi. Beberapa acara yang terkenal di Indonesia pada tingkat nasional adalah DWP (Jakarta Warehouse Project), sedangkan di tingkat daerah terdapat Pekan Raya Jakarta untuk DKI Jakarta dan Tari Kecak Bali yang secara rutin diadakan di Bali. Indonesia bahkan mampu menyelenggarakan acara bertaraf internasional, seperti pada tahun 2012-2013 dengan Lomba Antar Negara Islam di Palembang, serta Sea Games dan Asean Games.

Di Indonesia, terdapat berbagai jenis kegiatan event yang diadakan setiap tahunnya. Berikut adalah beberapa contoh kegiatan event yang populer di Indonesia, Konser musik merupakan kegiatan event yang sangat diminati di Indonesia. Banyak musisi, band, dan penyanyi terkenal baik lokal maupun internasional yang mengadakan konser di berbagai kota di Indonesia. Pameran dan Expo di Indonesia mencakup berbagai sektor seperti industri, teknologi, otomotif, properti, makanan dan minuman, *fashion*, serta pernikahan. Festival Seni dan Budaya, Indonesia memiliki kekayaan seni dan budaya yang sangat beragam, dan festival seni dan budaya menjadi ajang untuk mempromosikan dan memperkenalkan kekayaan tersebut. Kompas.com merangkum event besar pariwisata sepanjang 2022 diantaranya ada MotoGP Mandalika, Konferensi Tingkat Tinggi (KTT) G20 digelar di Nusa Dua, Jakarta Fair Kemayoran (JFK) atau Pekan Raya Jakarta hingga Garuda Indonesia Travel Fair (GATF).

Kegiatan event planner termasuk salah satu jenis kegiatan event yang merupakan sekelompok orang atau individu yang bertanggung jawab untuk menjalankan program dan acara sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Mereka mengatur jadwal dan mempertimbangkan segala kebutuhan acara, termasuk detail terkecil. Tidak hanya itu, mereka juga berperan dalam persiapan semua hal terkait acara sebelumnya. Ini meliputi penganggaran keuangan dan upaya untuk mendorong masyarakat hadir dan menikmati acara yang diadakan oleh klien mereka.

Pekerjaan ini biasanya dilakukan oleh perusahaan yang berfokus pada penyelenggaraan acara (EO) karena banyak perusahaan belum memiliki divisi khusus untuk merencanakan acara mereka sendiri. Event planner bekerja untuk perusahaan-perusahaan korporat dan juga organisasi nirlaba. Mereka merencanakan konferensi, pertemuan, konvensi, pameran dagang, dan berbagai acara

internal dan nonprofesional lainnya. Selain itu, EO juga sering bekerja sama dengan penyelenggara konser, institusi pendidikan, dan bahkan lembaga medis dan religius.

Pada tahun 2019, jasa penyelenggara acara diperkirakan mengalami pertumbuhan sebesar 15-20%, dengan jumlah pelaku usaha mencapai 4 ribu. Sekitar 40 ribu pekerja formal mencari nafkah dari bidang usaha ini. Keberhasilan acara sangat bergantung pada jasa perencana profesional, sehingga para peserta dapat membawa pulang kenangan indah. Oleh karena itu, sangat penting untuk memilih perusahaan berpengalaman yang memiliki rekam jejak kerja yang baik. Adanya persaingan bisnis membuat konsumen/pelanggan mempertimbangkan menjadi loyal pada perusahaan.

Loyalitas pelanggan adalah kewajiban pelanggan untuk kelangsungan hidup yang berkelanjutan mendaftar ulang atau membeli kembali layanan yang dipilih. Terus maju ke masa depan terlepas dari pengaruh keadaan dan upaya pemasaran memiliki potensi untuk mengubah perilaku, Royalti pelanggan didahulukan ketika tingkat kepentingan dan harapan pelanggan serta pelaksanaan atau kinerja perusahaan tepat. perusahaan harus perhatikan apa yang pelanggan anggap penting untuk kepuasan mereka. Loyalitas pelanggan dalam menggunakan layanan yang ditawarkan menjadi factor masukan kepada perusahaan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan kepercayaan yang diberikan dan ditawarkan. Mengenai kepercayaan pelanggan berdasarkan kepuasan dari pelanggan, pelanggan akan terus melakukan pembelian pada perusahaan. Apabila konsumen/pelanggan mendapatkan apa yang mereka inginkan maka loyalitas konsumen/pelanggan akan semakin tinggi. Kepuasan konsumen/pelanggan dapat dibentuk melalui kualitas, pelayanan dan nilai.

Clandestin Group merupakan Event Planner yang berdiri pada tahun 2016 dengan nama CV Clandestin dengan tujuan membantu klien mengembangkan bisnis mereka dengan menempa keunggulan pemasaran yang kompetitif dan membangun ekosistem hiburan.

Berfokus pada produksi dan penyelenggara acara, produksi esports dan manajemen bakat, aktivasi merek, dan layanan lainnya. Berdasarkan pernyataan team clandestine *complain* yang di dapat oleh PT clandestin selama setahun terakhir cukup banyak, dalam sebulan clandestine memiliki jadwal *event* sebanyak 5/8 kali penyelenggaraan, selama bulan itu clandestine mendapat *complain* sebanyak 3-4 kali per *event* dan menurut *client* masalah yang sering muncul dengan

*client* adalah tidak langsung memberi respon contohnya seperti CS lambat dalam memberikan respon kepada *customer* dan minimnya kerja sama antar tim contohnya adanya *complain* antara *client* dan eksekutor vendor dimana komunikasi merupakan masalah utamanya.



**GAMBAR 1. 3**  
Dokumentasi Acara

Sumber: Data Perusahaan

Berdasarkan pada uraian permasalahan diatas maka dapat di katakan bahwa salah satu faktor yang membuat tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan (*Customer Satisfaction*) disebabkan oleh kualitas layanan (*Service Quality*) yang kurang baik. Sehingga saya tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai kualitas layanan yang di berikan oleh clandestine dengan judul “Analisis *Service Quality* Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Pada PT Clandestin Kreasi Mandiri Tahun 2023”

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di jelaskan di atas, maka dapat di rumuskan masalah penelitian ini adalah Bagaimana tingkat *service quality* menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Statisfaction Index* (CSI) pada PT Clandestin Kreasi Mandiri?

### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas maka tujuan melakukan penelitian ini adalah untuk tingkat *service quality* menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Statisfaction Index* (CSI) pada PT Clandestin Kreasi Mandiri?

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Peneliti berharap agar penelitian ini dapat berguna bagi seluruh pembaca yang ingin melakukan penelitian selanjutnya dan untuk praktisi atau pelaku bisnis yang lain. Peneliti berharap ini dapat menjadi sumbangan penelitian baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Bagi Clandestin Group

Hasil penelitian dapat menjadi referensi maupun pedoman untuk meningkatkan layanan Perusahaan yang berada di daerah Bekasi.

2. Bagi peneliti

Dapat menerapkan ilmu yang sudah dipelajari selama masa perkuliahan dan dapat menjadi referensi bagi penulis dalam melakukan penelitian selanjutnya.

### **1.6 Batasan Penelitian**

Batasan masalah dilakukan agar penelitian yang di lakukan lebih fokus pada tujuan penelitian, maka peneliti membatasi penelitian sesuai dengan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Objek penelitian ini adalah PT Clandestin kreasi mandiri
2. Penelitian ini hanya membahas *service quality* terhadap *customer satisfaction* pada *client* Clandestin
3. Penelitian ini menggunakan responden pada *client* Clandestin

### **1.7 Sistematika Penelitian**

Untuk dapat mempermudah dalam memahami dan menelusuri isi dari penulisan penelitian ini, maka sistematika dibuat untuk memberikan sebuah gambaran umum mengenai isi yang lebih jelas dengan sistematika penelitian sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada Bab I ini menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian. Latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, batasan penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN**

Pada Bab II ini akan dibahas mengenai tinjauan pustaka penelitian dan lingkup penelitian, penelitian terdahulu, kerangka penelitian, hipotesis penelitian.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada Bab III ini akan dibahas mengenai metode penelitian yang digunakan, jenis penelitian, tahapan penelitian dan Teknik pengumpulan data.

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini akan membahas mengenai kesesuaian antara teori terhadap aktivitas observasi yang dilakukan serta pembahasan hasil observasi sehingga dapat mencapai tujuan yaitu menjawab masalah yang diangkat.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada Bab terakhir dipaparkan kesimpulan dari hasil observasi yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya dan saran-saran yang ingin disampaikan mengenai perusahaan yang dijadikan objek observasi.