

## BAB 1

### PENDAHULUAN

Pada bab ini akan menjelaskan tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan Batasan masalah dari penelitian

#### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri di Indonesia mengalami peningkatan setelah terjadinya pandemi. Tercatat pertumbuhan tertinggi Triwulan II tahun 2022 industri jasa menempati posisi pertama dalam pertumbuhannya (BPS,2022). Salah satu industri jasa yang mengalami peningkatan adalah penyedia industri jasa hiburan (*entertainment*) salah satunya disektor *Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition (MICE)*.

*MICE* merupakan bentuk jasa dan kegiatan dari *Event organizer* yang mencakup berbagai acara dan kegiatan bisnis. Secara umum aktivitas *MICE* terdiri dari serangkaian acara dan aktivitas yang melibatkan peserta yang berkumpul disuatu tempat dengan kepentingan dan tujuan yang sama dan tempat berkumpul tersebut haruslah tempat yang sudah diatur sebelumnya.

*Event organizer* sendiri bertugas sebagai penyelenggara acara dengan mempersiapkan kebutuhan keseluruhan acara mulai dari konsep acara, perencanaan anggaran yang disesuaikan dengan batasan *budget*, Mencari lokasi atau *venue* acara, merancang tata letak area acara (*panggung, sound system, photobooth, welcome gate, dll*), menjalankan acara, mengawasi jalannya acara, dan melakukan negosiasi dengan seluruh *vendor* untuk mendukung acara tersebut

Untuk persiapan acara sampai dengan selesai acara dibutuhkan beberapa indikator yang akan menentukan keberhasilan EO dalam mengelola sebuah acara salah satunya Sumber Daya Manusia (SDM) yang baik. SDM sebagai salah satu sumber daya organisasi yang memegang pera penting dalam keberhasilan pelaksanaan tujuan organisasi. Dalam sebuah EO peranan karyawan sangat penting karena menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan dalam sebuah acara.

Tahun 2020 sampai dengan tahun 2021 merupakan tahun yang berat untuk *Ghostnote Event Organizer* karena pandemi yang melanda sehingga perusahaan harus vakum untuk waktu yang cukup lama. Hal tersebut terjadi karena adanya peraturan dari pemerintah (PP

No 21 Tahun 2020) selanjutnya diperbarui dengan (Inmendagri No 27 Tahun 2021) yang berisikan tentang pembatasan kerumunan masyarakat dalam skala kecil hingga skala besar sehingga *event* dalam semua skala ditunda hingga batas yang belum ditentukan dan disesuaikan dengan peraturan pemerintah.

Tahun 2022 setelah peraturan pemerintah mulai dilonggarkan dan adanya panduan pelaksanaan *event/acara* yang melibatkan banyak *audience* yang ditetapkan oleh Kemenparekraf memberi dampak kepada *Ghostnote Event Organizer* dengan masuknya beberapa *project*. Dinas Kebudayaan Pariwisata Olahraga dan Kepemudaan Kota Madiun, Bank BRI Kantor Wilayah Surabaya, Starbucks, hingga menjadi *event organizer* Regional Gudang Garam Jawa Timur merupakan beberapa *client* yang sudah ditangani oleh *Ghostnote Event organizer* selama 2022.

Semua *project* dapat diselesaikan dengan baik dan selesai tepat waktu namun dalam pelaksanaan persiapannya semakin banyak *client* yang ditangani ditambah dengan semakin padatnya jadwal *event* yang dijalankan menyebabkan masalah yaitu munculnya banyak *complain* dari *client*.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas maka yang terdapat di *Ghostnote Event Organizer* adalah adanya banyak *complain* dari *event/acara* yang ditangani oleh *Ghostnote Event Organizer* sehingga dapat memberikan dampak buruk yaitu berkurangnya kepercayaan calon konsumen dalam pelayanan jasa yang diberika *Ghostnote Event Organizer*

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Evaluasi penyebab *complain*
2. Memberikan usulan perbaikan untuk kinerja *Ghostnote Event organizer*
3. Menghindari adanya *complain* dari *client*

## **1.4 Batasan Masalah**

Batasan masalah dari penelitian ini dilakukan dari *project* *Ghostnote Event Organizer* selama Januari 2022 – Desember 2022