

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Arti kata *event* menurut Noor (2013), merupakan suatu kegiatan yang diadakan dalam rangka merayakan atau memperingati kejadian tertentu yang dapat diselenggarakan oleh suatu kelompok maupun individu dengan tujuan tertentu sehingga lingkungan masyarakat terlibat pada saat kegiatan tersebut. *Event* dalam bahasa Indonesia adalah acara, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia arti kata acara adalah suatu kongres yang direncanakan dan diselenggarakan oleh panitia tertentu atau suatu kegiatan yang disiarkan maupun dipertunjukkan kepada publik. *Event* maupun konser pada saat ini merupakan salah satu hiburan masyarakat yang sedang digemari oleh berbagai kalangan masyarakat. *Event* diselenggarakan dengan tujuan untuk menghibur atau berinteraksi kepada pengunjung yang hadir. Pada saat ini, *event* dihadiri oleh berbagai kalangan masyarakat. *Event* tersebut dapat berupa konser musik, kesenian dan kebudayaan, politik, maupun perayaan khusus. Selain itu, *event* juga dapat diklasifikasikan berdasarkan skalanya antara lain *event* lokal, nasional, dan internasional. Klasifikasi skala dalam *event* tersebut dapat disebabkan oleh skala pengunjung yang hadir dan *guest star* yang mengisi dalam *event* tersebut.

Dalam menyelenggarakan suatu *event* diperlukan berbagai macam persiapan, baik persiapan secara teknis maupun secara non-teknis. Persiapan tahap awal sebelum acara atau *event* diselenggarakan adalah persiapan non-teknis berupa merancang konsep dan tema *event* tersebut. Konsep dan tema tersebut dapat berupa merancang acara-acara yang akan diselenggarakan, pemilihan *guest star* yang akan didatangkan, pemilihan tanggal dan lokasi, strategi pemasaran, target pengunjung, dan pembagian susunan kepanitiaan. Persiapan teknis biasanya dilakukan setelah persiapan non-teknis (Konsep acara) sudah ditetapkan. Persiapan teknis yang biasa dilakukan adalah pembuatan panggung, *setup sound system*, pembuatan alur mobilisasi, persiapan kebutuhan logistik dan perlengkapan yang dibutuhkan selama *event* berlangsung.

Dalam proses penyelenggaraan suatu *event*, mayoritas *event* menggunakan bantuan *Event Organizer* dalam proses persiapan maupun pelaksanaan suatu *event*. *Event Organizer* digunakan untuk membantu menyelenggarakan suatu *event* mulai dari awal / persiapan hingga pasca *event* diselenggarakan. *Event*

*Organizer* merupakan pegawai profesional dalam merancang dan menyelenggarakan *event*. Dalam bisnis *Event Organizer* biasanya tidak hanya menyediakan pegawai untuk merancang dan menyelenggarakan *event*. Namun, menyediakan juga jasa penyewaan keperluan yang dibutuhkan seperti penyewaan *rigging* atau panggung, *sound system*, *lighting*, akomodasi dan beberapa keperluan lain yang digunakan.

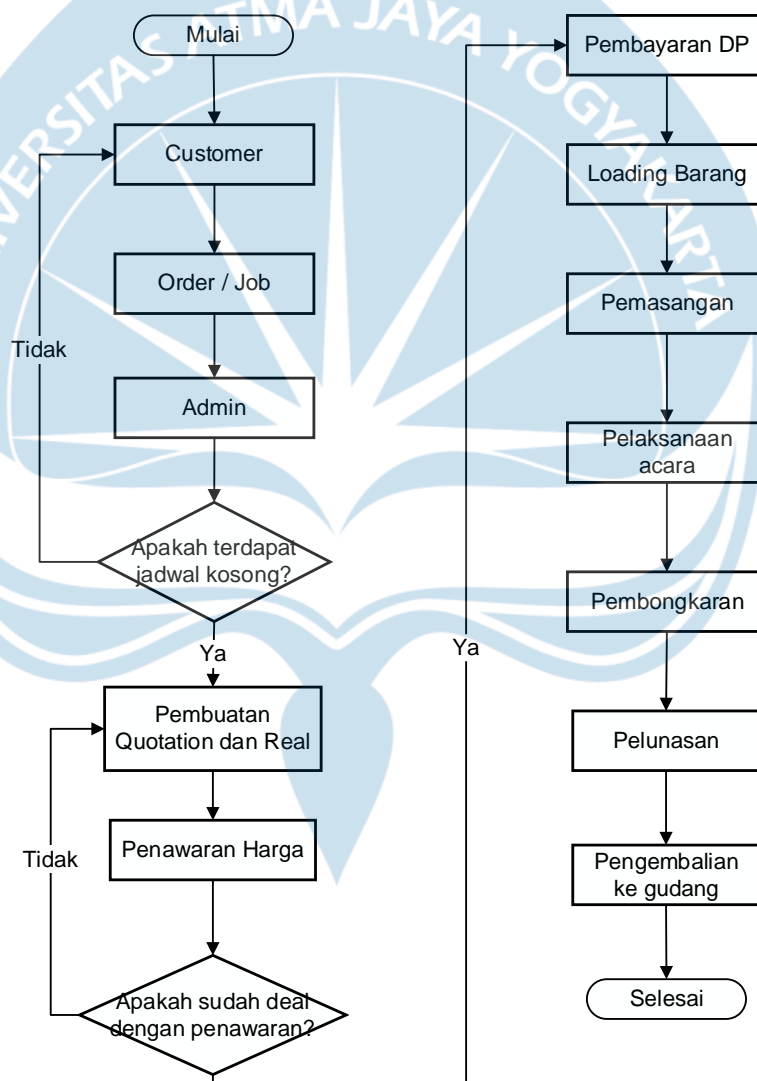
Salah satu bisnis dalam dunia *event organizer* adalah PT XYZ yang merupakan suatu perusahaan yang bergerak dibidang penyewaan LED dan multimedia. PT XYZ mulai berdiri pada tahun 2013 dan kini memiliki 1 *Junior Manager* beserta 11 *staf* atau karyawan. PT XYZ melayani konsumen dalam hal penyewaan LED *screen* dan perangkat multimedia. Ketersediaan LED yang dimiliki oleh PT XYZ adalah sebesar 60 m<sup>2</sup>. Namun, konsumen dapat menyewa sesuai dengan kebutuhan LED yang akan digunakan selagi LED yang dimiliki PT XYZ tersedia. Selain itu, PT XYZ juga menyewakan peralatan multimedia seperti perangkat kamera dan peralatan *live streaming*. PT XYZ memiliki beberapa karyawan yang terbagi menjadi beberapa yaitu *junior manager*, *staf*, dan karyawan *freelance*. Karyawan *freelance* bertugas untuk melakukan pemasangan dan operator LED pada saat penyewaan. Cakupan pelanggan PT XYZ selama ini adalah area Jawa dan Bali.

Perusahaan penyewaan LED *screen* dan multimedia semakin berkembang jumlahnya dan bersaing untuk menawarkan pelayanan terbaik. Untuk mengetahui apakah jasa yang diberikan kepada konsumen sudah sesuai dengan harapan pelanggan salah satunya adalah umpan balik dari konsumen. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada *stakeholder*, ditemukan bahwa banyaknya jumlah komplain konsumen. Banyaknya komplain konsumen tersebut dibuktikan pada bulan November 2023 terdapat total penyewaan adalah 7 jadwal penyewaan, dalam 7 jadwal penyewaan tersebut terdapat 5 jadwal penyewaan yang terdapat komplain dan 2 jadwal penyewaan yang tidak terdapat komplain. Pada bulan Desember 2023 terdapat 19 jadwal penyewaan, dalam bulan 19 jadwal penyewaan tersebut terdapat 12 jadwal penyewaan yang terdapat komplain dan 7 jadwal penyewaan yang tidak ada komplain. Komplain yang dilakukan oleh konsumen kepada PT XYZ tersebut seperti LED *screen* yang rusak dan jatuh saat acara, sistem dari perangkat multimedia yang kurang mendukung, proses penanganan kendala oleh karyawan PT XYZ yang lama dan pemasangan yang

tidak tepat waktu. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan untuk mengurangi tingginya komplain konsumen dan peningkatan kualitas layanan.

## 1.2. Pemetaan Akar Masalah

Pemetaan akar masalah dilakukan dengan metode pengumpulan data atau informasi. Dalam hal ini, data atau informasi yang dikumpulkan berupa data kualitatif. Sebelum melakukan wawancara secara detail mengenai permasalahan yang muncul, langkah awal yang dapat dilakukan adalah mengetahui proses bisnis di PT XYZ. Berikut merupakan proses bisnis di PT XYZ.



**Gambar 1.1 Proses Bisnis PT XYZ**

Setelah mengetahui proses bisnis PT XYZ, langkah selanjutnya adalah penelusuran terhadap masalah yang muncul. Untuk melakukan penelusuran

masalah, diperlukan observasi pada PT XYZ. Selain itu dilakukan wawancara terhadap *Stakeholder* digunakan untuk mengumpulkan kasus atau permasalahan yang muncul, sehingga setiap *stakeholder* diwawancara mengenai kendala. *Stakeholder* yang tersusun antara lain *Junior Manager* PT XYZ, staf, karyawan *freelance*, dan konsumen.

Berdasarkan wawancara terhadap *stakeholder Junior Manager* PT XYZ terdapat beberapa kendala. Menurut *Junior Manager* PT XYZ, terdapat berbagai macam kendala dan permasalahan yang muncul menurut beliau antara lain disiplin waktu yang kurang terlihat pada staf PT XYZ. Kurangnya disiplin waktu pada staf PT XYZ terlihat pada saat terdapat jadwal penyewaan, beberapa staf dan karyawan *freelance* datang terlambat sehingga menyebabkan keterlambatan jadwal pemasangan. Permasalahan kedua yang muncul adalah staf PT XYZ tidak disiplin terhadap pengembalian barang-barang kantor pada tempat. Barang yang tidak berada pada tempatnya akan mengakibatkan saat melakukan pencarian dan pengambilan barang akan mengalami kesusahan dan memperpanjang waktu pencarian barang saat persiapan. Permasalahan ketiga yang muncul adalah tidak ada pengawasan pada saat ada pengembalian LED saat malam atau dini hari. Hal tersebut menyebabkan LED yang dikembalikan pada malam hari tidak tertata dengan rapi dan LED yang rusak dan tidak rusak tidak dipisahkan. Permasalahan keempat yang muncul adalah menurut *Junior Manager* PT XYZ merasa para *staf* memiliki kinerja yang tidak konsisten. Selain itu, kinerja karyawan kurang terpantau dan terukur dengan parameter tertentu. Permasalahan kelima adalah LED yang sudah diperbaiki masih terjadi kerusakan, hal tersebut dapat diakibatkan oleh usia pakai dari LED tersebut. Selain itu, LED yang digunakan saat penyewaan terjadi kerusakan karena staf lalai saat melakukan pengecekan LED sebelum dilakukan pengiriman. Selain lalai saat pengecekan, para staf juga tidak rutin untuk melakukan *maintenance* LED. Hal tersebut mengakibatkan adanya komplain konsumen. *Stakeholder Junior Manager* menjelaskan bahwa pada bulan November 2023 terdapat total penyewaan adalah 7 jadwal penyewaan, dalam 7 jadwal penyewaan tersebut terdapat 5 jadwal penyewaan yang terdapat komplain dan 2 jadwal penyewaan yang tidak terdapat komplain. Pada bulan Desember 2023 terdapat 19 jadwal penyewaan, dalam bulan 19 jadwal penyewaan tersebut terdapat 12 jadwal penyewaan yang terdapat komplain dan 7 jadwal penyewaan yang tidak ada komplain. Jenis komplain yang banyak dikeluhkan oleh konsumen

adalah kesalahan pemasangan yang mengakibatkan LED *screen* mengalami kendala.

Harapan dari *stakeholder Junior Manager* yang ingin diwujudkan antara lain tidak adanya komplain yang dikeluarkan oleh konsumen sehingga konsumen merasa kebutuhannya terpenuhi. Harapan yang kedua adalah tidak terdapat keterlambatan terhadap jadwal pemasangan yang sudah disepakati dengan konsumen. Harapan yang ketiga adalah staf dan karyawan *freelance* dapat melakukan pemasangan dengan tepat dan sesuai jadwal.

Berdasarkan *stakeholder* staf PT XYZ yang menangani secara langsung penyewaan LED. Menurut beliau, terdapat beberapa kendala yang terjadi pada rutinitas kerja yang dilakukan. Permasalahan pertama yaitu tidak adanya pekerja yang fokus menangani gudang sehingga keadaan gudang tidak tertata dan tidak ada yang fokus menangani pencatatan keluar masuk gudang. Akibatnya adalah LED *screen* yang baru selesai digunakan dan mengalami kerusakan tercampur dengan LED *screen* yang tidak rusak. Permasalahan kedua yang muncul adalah pekerja *freelance* yang beberapa kurang *professional* sehingga menyebabkan kendala saat pemasangan LED maupun saat *monitoring* LED. Kendala tersebut seperti tidak dapat menyelesaikan permasalahan saat terjadi *troubleshoot* pada LED saat *event* berlangsung. Permasalahan ketiga yang muncul adalah staf dari PT XYZ yang bertugas sebagai *team leader* saat penyewaan LED merasa kebingungan dalam menilai dan mengevaluasi staf lainnya dan pekerja *freelance*. Oleh karena itu, pada saat melakukan evaluasi bersama para staf merasa kebingungan dalam menyampaikan evaluasi secara objektif dan mendalam. Permasalahan keempat adalah terkadang terdapat kecemburuan dalam melakukan pekerjaan, karena cara kerja selama ini belum terdapat *job description* secara spesifik. Hal tersebut mengakibatkan cara kerja di PT XYZ hingga saat ini masih sedikit serabutan. Hal tersebut juga diakibatkan karena tidak adanya pembagian *job description* sehingga pembagian tugas pasti antar karyawan tidak ada. Permasalahan kelima adalah peralatan yang hilang setelah digunakan pada saat pemasangan maupun perbaikan saat terjadi kendala. Hal tersebut disebabkan oleh peletakan alat setelah digunakan hanya diletakkan di sembarang tempat.

Harapan dari *stakeholder* staf adalah karyawan *freelance* dapat memasang LED *screen* dengan prosedur yang benar sehingga saat pelaksanaan tidak terdapat

kendala. Harapan yang kedua adalah LED *screen* yang berada di gudang terutama LED *screen* yang baru selesai digunakan dapat dipisahkan atau ditandai agar memudahkan dalam proses perbaikan. Harapan yang ketiga adalah peralatan yang dibawa tidak mengalami kehilangan sehingga dapat dikembalikan ke gudang dengan jumlah dan jenis yang sama.

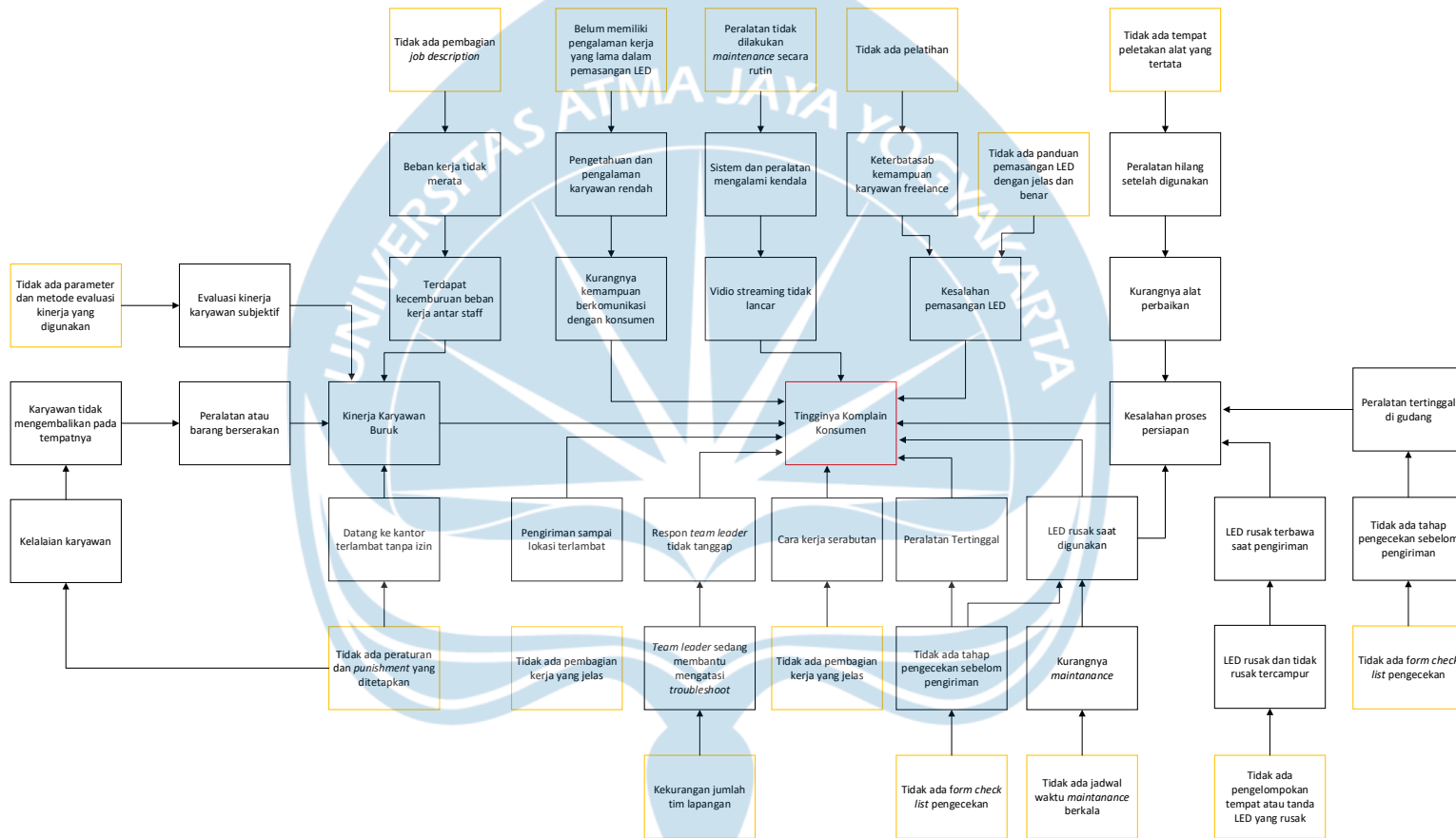
Berdasarkan *stakeholder* karyawan *freelance* yang bertanggung jawab untuk instalasi LED *screen* saat ada penyewaan dan menangani kendala saat acara berlangsung. Dalam satu jadwal penyewaan, karyawan *freelance* yang dipekerjakan dengan perhitungan setiap 6 m<sup>2</sup> LED terdapat 1 karyawan *freelance* dan ditambah 1 karyawan *freelance* sebagai cadangan. Setiap satu jadwal pemasangan terdapat tambahan 1 karyawan *freelance*. Dalam aktivitas selama bekerja, menurut karyawan *freelance* terdapat beberapa kendala pada saat melakukan pekerjaannya. Masalah pertama adalah peralatan yang digunakan dan dibawa saat proses pemasangan terkadang terdapat peralatan yang jumlahnya kurang. Hal tersebut menyebabkan proses pemasangan lebih lama karena harus menunggu dan bergantian dalam menggunakan alat tersebut. Permasalahan kedua adalah apabila terjadi kendala atau *troubleshoot* saat acara sudah dimulai, terkadang *team leader* susah untuk dihubungi sehingga proses penanganan masalah yang terjadi tidak cepat. Permasalahan ketiga adalah karyawan *freelance* yang baru pertama melakukan pemasangan LED *screen* mengalami kebingungan dalam proses pemasangan. Harapan dari *stakeholder* karyawan *freelance* yaitu terdapat pelatihan bagi karyawan *freelance* baru agar dapat memasang LED *screen* sesuai prosedur. Harapan yang kedua adalah *team leader* yang mengawasi dalam suatu jadwal pemasangan dapat merespon kendala yang dialami dengan cepat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *stakeholder* konsumen terdapat beberapa kendala yang dirasakan saat menggunakan jasa dari PT XYZ. Menurut hasil wawancara konsumen terdapat beberapa kali kasus atau kendala yang terjadi. Kasus pertama adalah pemasangan di *venue* atau tempat kegiatan. Akibat dari kejadian tersebut, pihak PT XYZ memberikan permohonan maaf kepada konsumen dan memberikan penjelasan penyebab keterlambatan pemasangan karena terdapat kendala pada kendaraan pengiriman. Kasus kedua adalah terdapat LED *screen* yang rusak saat acara sedang berlangsung. Kerusakan LED *screen* yaitu LED *screen* yang bergaris. Selain itu, pernah mengalami LED jatuh saat proses *testing* sehingga harus dilakukan proses penggantian yang cukup memakan waktu. Kasus ketiga adalah saat melakukan *streaming* mengalami

kendala pada video blur dan audio tidak jelas. Harapan yang diinginkan oleh konsumen yaitu dapat memberikan pelayanan sewa LED screen dengan kondisi perangkat yang tidak berkendala dan teknisi yang mumpuni sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga *stakeholder* yang saling memiliki peran, hubungan, dan pertentangan antara satu dengan yang lain. Pertentangan yang terjadi antar *stakeholder* yaitu *stakeholder* konsumen menginginkan pelayanan dengan kualitas peralatan yang baik dan *stakeholder Junior Manager* menuntut staf sebagai *team leader* untuk melakukan koordinasi agar pemasangan LED screen yang tepat dan tidak mengalami kendala. Hal tersebut bertentangan dengan *stakeholder* staf mengenai anggaran yang diberikan untuk biaya gaji karyawan *freelance* hanya terbatas, sehingga karyawan *freelance* yang dipekerjakan dalam pemasangan belum memiliki pengalaman dan kemampuan terbatas. Apabila mempekerjakan karyawan *freelance* yang memiliki kemampuan baik dan memiliki pengalaman, anggaran biaya gaji yang diberikan tidak cukup untuk memberikan gaji terhadap karyawan *freelance* tersebut. Sementara itu, staf PT XYZ yang bertugas sebagai *team leader* menuntut karyawan *freelance* untuk memasang LED screen dengan benar. Tetapi karyawan *freelance* mengeluhkan dan terdapat banyak kesalahan pemasangan yang mengakibatkan LED screen mengalami kendala dan memerlukan waktu lebih karena karyawan *freelance* belum dibekali prosedur pemasangan yang benar.

Langkah selanjutnya untuk menentukan masalah utama yang akan dibahas dan dilakukan penyelesaian, dapat dianalisis menggunakan *interrelationship diagram*. *Interrelationship diagram* digunakan untuk mengetahui permasalahan yang memiliki akar masalah terbanyak. Berikut merupakan *interrelationship diagram*.



Gambar 1.2. Interrelationship Diagram



Berdasarkan *interrelationship diagram* tersebut, dapat disimpulkan bahwa permasalahan utama dengan anak panah masuk terbanyak adalah masalah tingginya komplain konsumen yang disampaikan ke pihak PT. XYZ. Tingginya komplain konsumen dapat dibuktikan dengan perbandingan jumlah konsumen komplain dan tidak komplain. Berikut merupakan data komplain konsumen pada bulan November hingga Desember 2023.

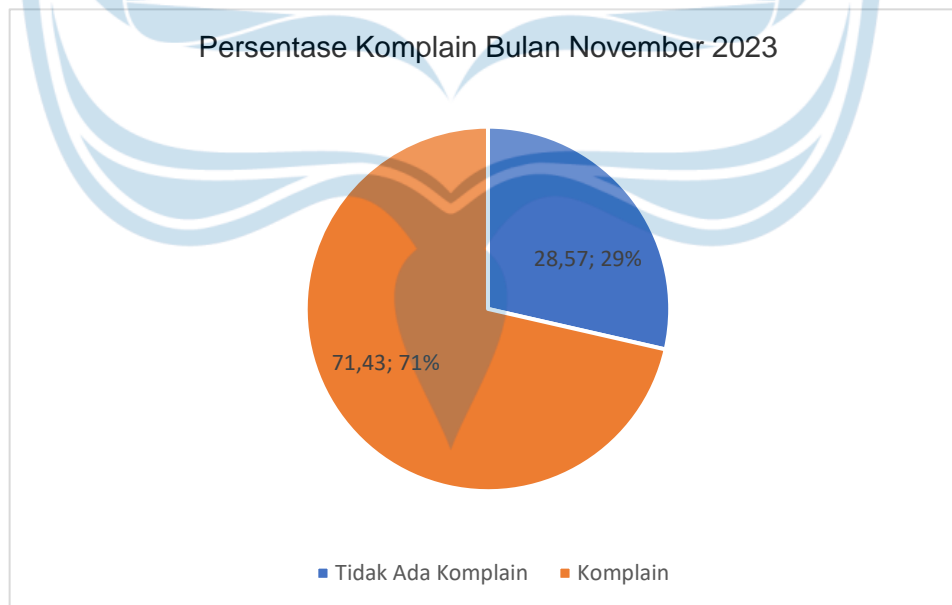
**Tabel 1.1. Data Komplain Konsumen Bulan November - Desember 2023**

KOMPLAIN KONSUMEN		
TGL	KONSUMEN	KOMPLAIN
02/11/2023	SEPTIM PRO (WONOGIRI)	Pengiriman terlambat harusnya jam 23.00 sampai venue tetapi sampai venue jam 01.00 WIB
		Saat pelaksanaan ada LED yang mati
07/11/2023	PT DEJA VU MULTIMEDIA (DIY)	Tidak ada komplain
10/11/2023	OKA ANDIANTO (DIY)	Perlengkapan LED (Kabel) tidak lengkap
15/11/2023	TIMUTHUS KRISNA (SEMARANG)	Vido streaming patah-patah yang cukup parah
17/11/2023	NARAYA NASTRA PRODUCTION (SEMARANG)	5 menit sebelum acara dimulai ada LED jatuh
		Saat konser 6 LED mati total
25/11/2023	EVENESIA (DIY)	Tidak ada komplain
30/11/2023	SIEGE MANAGEMENT (SEMARANG)	Tim susah dihubungi dan lama merespon saat ada trouble
01/12/2023	PT MILI CIPTA KARYA (DIY)	Tim yang ada di lapangan kurang menguasai teknis LED saat ditanya konsumen
07/12/2023	SAYEGAN MULTIMEDIA (DIY)	Tidak ada komplain
09/12/2023	PT AW CONVEX (JAKARTA)	Pemasangan LED mundur 2 jam dari perjanjian
11/12/2023	SEHATI PROJECT (SEMARANG)	Terdapat 2 panel LED black screen
		Respon perbaikan tim lapangan lama
14/12/2023	FOH ENTERTAINMENT (DIY)	Tidak ada komplain
15/12/2023	GSP Multimedia (DIY)	Ada 8 panel LED yang beberapa pada dot/pixel mati saat acara sudah mulai
17/12/2023	AUVI 89 (JAKARTA)	LED jatuh saat proses check sound
18/12/2023	BAGAS (SEMARANG)	Saat acara streaming sudah dimulai, terkadang audio mati
		Tim lapangan kurang profesional dalam menangani masalah audio
19/12/2023	IBNU (SEMARANG)	Ada trouble di bagian kabel LED
		Tim lapangan susah dihubungi dan dicari

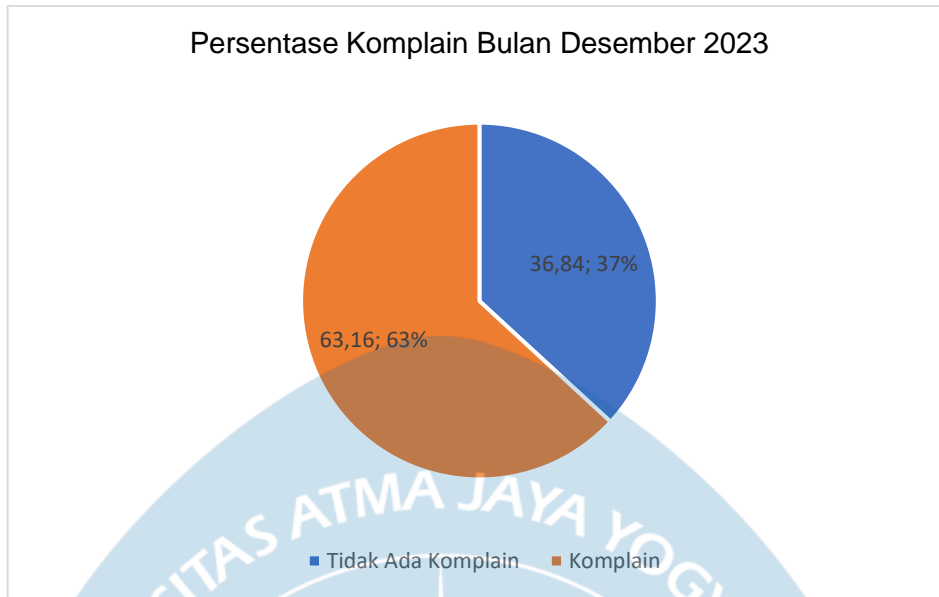
**Tabel 1.1. Lanjutan**

KOMPLAIN KONSUMEN		
TGL	KONSUMEN	KOMPLAIN
21/12/2023	ZIANKA (SLEMAN)	Tidak ada komplain
23/12/2023	MAD FLASH (DIY)	LED ada yang tidak nyala
		Kabel LED ada yang tidak ditutup pelindung
24/12/2023	MCM (BANTUL)	Tim lapangan sulit dicari
24/12/2023	87 PRODUCTION (DIY)	Tidak ada komplain
26/12/2023	SKYCOMM (DIY)	Tidak ada komplain
27/12/2023	BABELL (SEMARANG)	Tidak ada komplain
28/12/2023	FIXED PRODUCTION (DIY)	Pemasangan LED mundur, perjanjian jam 22.00 tetapi baru mulai pasang pukul 23.30
30/12/2023	PENGABDI DURASI (SEMARANG)	Tidak ada komplain
30/12/2023	BANK MANDIRI (DIY)	Ada kendala LED mati
31/12/2023	VOLCANO (DIY)	Respon untuk perbaikan cukup lama

Berdasarkan data rekapitulasi komplain konsumen tersebut, dapat dilakukan persentase mengenai konsumen yang melakukan komplain dan konsumen yang tidak melakukan komplain. Berikut merupakan grafik persentase konsumen yang komplain dan tidak komplain.



**Gambar 1.3. Persentase Konsumen Komplain dan Tidak Komplain Bulan November 2023**



**Gambar 1.4. Persentase Konsumen Komplain dan Tidak Komplain Bulan Desember 2024**

Berdasarkan persentase konsumen komplain dan tidak komplain pada November 2023 yaitu 71% konsumen melakukan komplain dan 29% konsumen tidak komplain. Persentase konsumen komplain dan tidak komplain pada Desember 2023 yaitu 63% konsumen melakukan komplain dan 37% konsumen tidak komplain. Berdasarkan hasil persentase tersebut, dapat disimpulkan bahwa konsumen yang melakukan komplain jauh lebih banyak daripada konsumen yang tidak melakukan komplain.

### 1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil wawancara yang sudah dilakukan dengan berbagai narasumber yaitu *stakeholder*, maka permasalahan yang akan dibahas adalah permasalahan banyaknya komplain konsumen. Banyaknya komplain konsumen tersebut dibuktikan pada bulan November 2023 terdapat total penyewaan adalah 7 jadwal penyewaan, dalam 7 jadwal penyewaan tersebut terdapat 5 jadwal penyewaan yang terdapat komplain dan 2 jadwal penyewaan yang tidak terdapat komplain. Pada bulan Desember 2023 terdapat 19 jadwal penyewaan, dalam bulan 19 jadwal penyewaan tersebut terdapat 12 jadwal penyewaan yang terdapat komplain dan 7 jadwal penyewaan yang tidak ada komplain. Hal tersebut menyebabkan konsumen akan berpindah vendor penyewaan LED *screen* sehingga mengakibatkan penurunan pendapatan.

#### **1.4. Tujuan**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, tujuan yang ingin dicapai adalah menurunkan tingkat komplain konsumen kurang dari 40% setiap minggu.

#### **1.5. Batasan Masalah**

- a. Aktivitas yang dianalisis dan dilakukan rancangan perbaikan yaitu proses *maintenance* peralatan, proses persiapan, proses pemasangan, proses pengembalian di gudang, dan proses evaluasi kinerja.
- b. Apabila menampilkan data komplain, nama perusahaan disamarkan untuk menjaga privasi perusahaan.
- c. Data komplain hanya dari Bulan November hingga Desember 2023 karena komplain yang tercatat hanya pada bulan tersebut.
- d. PT XYZ tidak bersedia untuk menambah jumlah karyawan dan mengeluarkan biaya kecuali untuk mencetak dokumen yang diperlukan.
- e. Pada penelitian ini, klausul ISO 9001:2015 selain klausul konteks organisasi, kepemimpinan, dan evaluasi kinerja tidak dilakukan perancangan karena selain klausul tersebut tidak berkaitan dengan upaya untuk menurunkan tingkat komplain konsumen.