



BAB I PENDAHULUAN

© Haptita milijibi BiG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

A. Latar Belakang Masalah

Pernikahan bukanlah sekedar acara biasa, namun merupakan suatu simbol dari ikatan cinta, komitmen, dan harapan dalam membangun kehidupan bersama. Oleh karena itu banyak pasangan yang membutuhkan jasa *wedding organizer* untuk mengatur segala detail yang berkaitan di moment spesial mereka.

Bisnis industri *wedding organizer* diprediksi terus berkembang di era budaya yang semakin terbuka. Dalam penelitian ini, penulis akan membahas jasa penyelenggara pernikahan, salah satunya Ohana Enterprise *Wedding Organizer*. Ohana Enterprise *Wedding Organizer* telah menyelenggarakan ribuan acara pernikahan di Jakarta sejak tahun 2015 dan berencana memperluas ke seluruh Indonesia.

Sesuai dengan visi-nya yaitu “menjadi pemimpin pasar dalam melayani pasangan untuk mendapatkan pengalaman pernikahan yang berkesan di semua kota yang kami hadirkan”. Penulis melakukan penelitian terhadap Ohana Enterprise *Wedding Organizer* karena bisnis ini sangat menjanjikan dan menawarkan banyak peluang bisnis. Industri ini menciptakan pilihan paket pernikahan yang sesuai dengan kebutuhan setiap pasangan, didukung oleh tim yang kreatif, berpengalaman, serta pelayanan yang cepat dan tepat waktu.

Dalam dunia bisnis di era modern ini, persaingan sangat ketat. Hal ini ditunjukkan oleh banyak perusahaan yang berjuang merebut pangsa pasar serta pasar baru melalui berbagai inovasi. Para pebisnis dapat menentukan strategi untuk mencapai tujuan perusahaan. Dengan menyediakan produk atau jasa yang berkualitas tinggi, hal tersebut dapat memuaskan pelanggan dan mendapat tempat di hati masyarakat.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Kemudian, penulis juga mengikuti kerja paruh waktu yang secara tidak langsung memiliki rekan kerja yang berkecimpung di dunia *Wedding Organizer*. Selama bekerja di dunia *Wedding Organizer*, beberapa kali penulis mendengar terkait persepsi harga, promosi dan kualitas pelayanan Ohana Enterprise *Wedding Organizer* yang dikatakan baik. Oleh sebab itu penulis memiliki ketertarikan untuk meneliti Ohana Enterprise *Wedding Organizer* dan persepsi harga nya, promosi nya dan juga kualitas pelayanan nya.

Di sisi lain, konsumen juga semakin selektif dan cerdas dalam memilih *wedding organizer* agar momen spesial mereka dapat terselenggara. Menurut Philip Kotler dalam buku Indrasari (2019:36), harga adalah nilai yang dikenakan atas suatu produk atau jasa yang ditukar konsumen dengan manfaat. Oleh karena itu, harga menjadi faktor utama dalam pengambilan keputusan. Dengan adanya harga yang sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan, Ohana Enterprise *Wedding Organizer* dapat menarik pelanggan untuk memilih mereka.

Perusahaan harus melakukan suatu strategi penting yaitu mengadakan promosi penjualan yang berfungsi sebagai sarana komunikasi untuk menyampaikan keunggulan fasilitas dan kualitas layanan yang disediakan oleh jasa penyelenggara pernikahan, dan membujuk pelanggan untuk menggunakan layanan tersebut. Oleh karena itu, promosi harus dilaksanakan dengan cara yang akurat.

Untuk memastikan bahwa layanan *wedding organizer* sesuai keinginan, *wedding organizer* harus berusaha semaksimal mungkin untuk membuat pelanggan puas dan tidak mengecewakan mereka. Menurut Kotler dan Armstrong (2012) dalam buku Indrasari (2019:61), Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai serangkaian fitur dan karakteristik suatu produk atau layanan yang mendukung kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung atau tidak langsung.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Menurut Schiffman dan Kanuk (2008) dalam buku Indrasari (2019:70), keputusan pembelian konsumen adalah keputusan untuk memilih antara dua atau lebih pilihan alternatif sebagai *opsi* jika pilihan pertama tidak tersedia, karena calon pengantin memerlukan rencana untuk mencapai tujuan mereka. Menggunakan jasa *wedding organizer* memiliki banyak keuntungan. Oleh karena itu penyelenggara pesta pernikahan setidaknya membutuhkan biaya ratusan juta per acara. Dalam bisnis industri *wedding organizer* banyak yang berkontribusi dalam bidang memasak, tata rias, gaun pengantin, tata rias wajah, tata rias rambut, fotografi, video *merchandise* dan masih banyak lagi. Dari sini dapat diasumsikan bahwa masyarakat lebih memilih menggunakan jasa *wedding organizer*.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, peneliti akan melakukan studi terkait fenomena yang sedang berlangsung pada masyarakat dalam menentukan keputusan pembeliannya, sampai akhirnya memilih Ohana Enterprise *wedding organizer* untuk mengatur rangkaian acara pernikahan tersebut. Adapun berbagai paket yang disediakan Ohana Enterprise *Wedding Organizer*, yaitu :

Gambar 1.1

Harga paket Ohana Enterprise *Wedding Organizer* di venue Jakarta Barat

KOTA	VENUE	PAX	ONLY FEBRUARI	GOLD	PLATINUM	DIAMOND
JAKARTA BARAT	AHAVA HALL (FULL BALLROOM)	300 PAX	155.000.000	187.000.000	220.000.000	
	CITYWALK GAJAH MADA	300 PAX	139.000.000	180.000.000	210.000.000	
	ASTON KARTIKA GROGOL	300 PAX	168.000.000	197.000.000	215.000.000	260.000.000
	HOTEL CIPUTRA JAKARTA (GALLERY RESTO)	100 PAX	88.000.000	119.000.000		
	HOTEL CIPUTRA JAKARTA (VICTORY BALLROOM)	200 PAX	113.000.000	144.000.000		
	HARRIS SUITES PRI MASIION (RESTO+OUTDOOR)	150 PAX	93.000.000	122.000.000	140.000.000	
	HOTEL SANTIKA PREMIER SLIPI (POOL)	150 PAX	112.000.000	143.000.000	170.000.000	
	KIMAYA SLIPI	200 PAX	97.000.000	128.000.000		
	MERCURE JAKARTA BATAVIA	100 PAX	161.000.000	189.000.000	210.000.000	
	MDC HALL WISMA 76	300 PAX	130.000.000	161.000.000	195.000.000	255.000.000
	MENARA CITICON	300 PAX	147.000.000	180.000.000	215.000.000	260.000.000
	HILTON GARDEN INN	300 PAX	265.000.000	302.000.000	320.000.000	375.000.000
	MENARA PENINSULA	300 PAX	138.000.000	169.000.000	195.000.000	
	PURI INDAH FINANCIAL TOWER	300 PAX	145.000.000	176.000.000	210.000.000	270.000.000
WANG PLAZA - KEDOYA	300 PAX	98.000.000				

Sumber: Whatsapp Ohana Enterprise *Wedding Organizer*

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Gambar 1.2

Detail paket Gold Ohana Enterprise *Wedding Organizer*

OHANA GOLD PACKAGE		DETAIL PACKAGE	
FOOD & BEVERAGES • Service By Hotel or Catering •	PHOTO & VIDEO • One Photographers • One Videographers • • One Minutes Cinematic Highlight • • Wedding Movie Documentation • • 100 Files Edited Photo • All Files •		
WEDDING ORGANIZER • Five Professional Personal for Reception • • Holy Matrimony or Akad and Reception • • Consultation for Wedding Concept • • Follow Up Wedding Preparation •	FUNCTION ROOM • Room Usage for Four Hours • • Complimentary One VIP Room • • Two Exclusive Guest Books by Ohana •		
ENTERTAINMENT Professional MC & Entertainment : • One Professional MC • One Singer • • Two Music Players • Sound System inc. Soundman	DECORATION • Backdrop Stage 8x4 (Styrofoam) • • Backdrop Photo Gallery • Rose Petal Carpet • • Four Standing Flowers • Lighting • • Standing Flower On Stage • • Two Standing Angpao • Mini Garden • • One Set Sofa • Backdrop Angpao • • Backdrop Entertainment • Gate Entrance •		
PHOTO PREWEDDING -	WEDDING CAKE • Five Tiers Cake •		
BRIDESMAID -	BRIDAL • Test Make-up • • One MUA and Hairdo for Bride & Groom (Retouch) • • One Wedding Gown • • Make Up For 2 Moms (Retouch) •		

Sumber: Whatsapp Ohana Enterprise *Wedding Organizer*

Gambar 1.3

Daftar *vendor* Ohana Enterprise *Wedding Organizer*

VENDOR NAME	CONTACT	PIC	
ARDI DECORATION	+62 858-9000-8270	SULIS	DECORATION
DE FLEURISH DECORATION	+62 858-8888-8887	DE FLEURISH	
SYLVIFREESIA DECORATION	+62 877-7730-1162	SYLVI	
VIVERE PICTURES	+62 851-5675-7545	ANDRI	PHOTO & VIDEO
AKAHANA PICTURES	+62 813-7630-6677	JOHAN	
ELINA WANG BRIDAL	+62 811-8745-444	ADMIN	BRIDAL
LISA ANG FASHION DESIGNER AND MAKEUP ARTIST	+62 812-9355-2358	LISA	
VIVIE BRIDE	+62 822-1070-1117	ADMIN	
SANSAN BRIDAL	+62 859-5901-0105	NOVEL	
YUKISAN HOUSE OF BRIDES	+62 819-0880-8869	NESIH	

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
- Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



BLISS TAILOR GROOM SUIT	+62 813-1587-6939	RICKY	
CREATIVO FASHION DESIGN	+62 838-0866-0695	LUKY	
GRISVIAN HEWIS	+62 838-7240-2307	KIM	SUIT
PIZZARO SENSATION DESIGN	+62 838-9330-2373	SIDIK	
SAS DESIGNS	+62 819-0308-2000	SARI	
BARLEY CAKE	+62 818-0635-1010	NANI	
DOUBLE U CAKE	+62 811-8128-0999	ADMIN	WEDDING CAKE
LIBRA CAKE	+62 857-1525-2510	ERNI	
MATTHEW ENTERTAINMENT	+62 819-3205-1933	ELVIN	
SEMESTA ENTERTAINMENT	+62 822-1151-1580	VICKY	ENTERTAINMENT
CATERING IIB	+62 811-2231-118	NURHAYATI	
AIRINE CATERING	+62 877-8106-7662	IRENE	CATERING

Sumber: Whatsapp Ohana Enterprise *Wedding Organizer*

Dapat dilihat pada Gambar 1.1 Ohana Enterprise *Wedding Organizer* menyediakan berbagai macam pilihan paket dengan lokasi *Venue* di Jakarta Barat beserta jumlah pax yang bervariasi. Kemudian pada gambar 1.2 telah dirincikan detail paket Gold Ohana Enterprise *Wedding Organizer*. Dan pada gambar 1.3 terdapat daftar *vendor* yang ikut bekerja sama dengan Ohana Enterprise *Wedding Organizer*.

Penelitian ini dikhususkan pada konsumen di Jakarta yang sudah pernah menggunakan jasa Ohana Enterprise *Wedding Organizer*. Penulis berkeinginan memberikan bantuan kepada praktisi bisnis di sektor *wedding organizer* dalam menetapkan jenis kegiatan yang efektif dan efisien untuk mempengaruhi klien. Selain itu, mereka juga berharap dapat membangun strategi agar bisnis mereka dapat bertahan dalam persaingan.

Itulah yang menjadi salah satu alasan mengapa persepsi harga, promosi dan kualitas pelayanan Ohana Enterprise *Wedding Organizer* dapat mempengaruhi pilihan dalam pembelian konsumen.

B. Identifikasi Masalah

Peneliti menemukan permasalahan dibalik latar belakang masalah yang disebutkan:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



1. Bagaimana pengaruh persepsi harga terhadap keputusan pembelian Ohana Enterprise *Wedding Organizer*?

2. Bagaimana pengaruh promosi terhadap keputusan pembelian Ohana Enterprise *Wedding Organizer*?

3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian Ohana Enterprise *Wedding Organizer*?

4. Faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan pembelian dalam memilih Ohana Enterprise *Wedding Organizer*?

C. Batasan Masalah

Dengan adanya keterbatasan waktu, penulis membatasi pembahasan yang terlalu luas, maka batasan masalahnya adalah :

1. Apakah persepsi harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian Ohana Enterprise *Wedding Organizer*?

2. Apakah promosi berpengaruh terhadap keputusan pembelian Ohana Enterprise *Wedding Organizer*?

3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian Ohana Enterprise *Wedding Organizer*?

D. Batasan Penelitian

Berikut adalah batasan penelitian yang telah ditetapkan oleh peneliti ini :

1. Objek yang diteliti adalah Ohana Enterprise *Wedding Organizer*.

2. Subjek yang diteliti adalah pelanggan yang pernah menggunakan layanan Ohana Enterprise *Wedding Organizer* di Jakarta.

3. Penelitian dilakukan pada periode bulan Desember 2023 - Februari 2024.



E. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: “Pengaruh persepsi harga, promosi, dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian Ohana Enterprise *Wedding Organizer* .”

F. Tujuan penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah disebutkan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah menganalisis:

1. Persepsi harga terhadap keputusan pembelian Ohana Enterprise *Wedding Organizer*.
2. Promosi terhadap keputusan pembelian Ohana Enterprise *Wedding Organizer*.
3. Kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian Ohana Enterprise *Wedding Organizer*.

G. Manfaat Penelitian

Secara khusus, terdapat manfaat yang didapat dari hasil penelitian ini, yaitu :

1. Bagi perusahaan

Diaplikasikan oleh perusahaan sebagai bahan peninjauan untuk mengembangkan dan menyempurnakan kebijakan berdasarkan faktor-faktor tertentu.

2. Bagi Akademis

Meningkatkan penelitian di bidang yang sama atau dengan bahan referensi atau pembandingan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.