

PELATIHAN MANAJEMEN *EVENT ORGANIZER* UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN

(Studi Kasus pada Sumber Bahagia Senotsa Kota Malang)

Agus Salim¹, Moh Imam Bushiri²

^{1,2}) Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Pascasarjana,
Universitas Islam Malang, Jawa Timur, Indonesia

Email: sugamilass321@gmail.com / imammoh793@gmail.com

Abstrak

Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) memberikan kontribusi untuk meningkatkan pendapatan daerah namun pemasalahan yang banyak dijumpai adalah layanan salah satu hambatan utama yang seringkali dihadapi oleh pelaku usaha. UMKM yang menjadi sasaran kegiatan adalah usaha yang bergerak dibidang jasa event organizer Sumber Bahagia Sentosa. Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk mengkaji pentingnya pendampingan dan pelatihan dalam meningkatkan kualitas pelayanan sebagai upaya untuk mendukung pengembangan UMKM. Hasil kegiatan pengabdian menunjukkan bahwa pendampingan dan pelatihan dalam meningkatkan kualitas pelayanan memberikan dampak positif yang signifikan bagi pelaku usaha. Kegiatan pendampingan dan pelatihan dalam meningkatkan kualitas pelayanan memiliki peran krusial dalam mendukung pengembangan UMKM event organizer Sumber Bahagia Sentosa. Melalui pendampingan dan pelatihan ini, UMKM dapat meningkatkan pelayanan sehingga pada akhirnya berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi lokal dan peningkatkan kesejahteraan masyarakat setempat. Rekomendasi dari pengabdian ini adalah perlunya kerjasama antara pemerintah, lembaga pendukung UMKM, dan komunitas untuk menyediakan pendampingan dan pelatihan yang efektif dan berkelanjutan bagi pelaku usaha.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Manajemen, Pelatihan

PENDAHULUAN

Event Organizer merupakan sebuah perkumpulan yang bergerak di bidang biro jasa atau bisnis jasa. Menurut Ariani (2023), *Event organizer* adalah kelompok yang bertanggung jawab untuk merencanakan, mengorganisir, dan melaksanakan acara, seperti konferensi, pameran dagang, pernikahan, pesta dan jenis pertemuan lainnya. *Event organizer* tidak jauh berbeda pengertiannya dengan sebuah kepanitiaan. *Event organizer* mempunyai ruang lingkup kerja yang luas, sesuai dengan jenis *event* yang ada dan perkembangannya. *Event Organizer* membantu pihak-pihak yang berminat untuk mengadakan *event* seperti *launching product, company gathering, anniversary, exhibitions, seminar, promosi, talkshow, party*

planner, konser musik, *festival*, *carnival*, *wedding* dan sebagainya, mulai dari tahap persiapan sampai dengan *event* berjalan lancar dengan baik.

Menurut penelitian Aditama (2018), di Indonesia, bisnis *event organizer* sudah berkembang pesat. *Event organizer* mulai populer sekitar tahun 1980an. Hal ini ditandai dengan hebohnya acara Bursa Orang Muda (BOM) yang dimotori oleh teman-teman Radio Pambors Jakarta. Kemudian acara BOM berlanjut dengan melakukan *roadshow* ke beberapa daerah di Indonesia lewat ajang kreasi anak muda yang bertajuk “Muke Gile” dengan Sersan Pambors-nya (Sys NS, Pepeng, Nana Krip, dan Krisna Purwana). *Event Organizer* semakin populer lagi pada tahun 1998 paska era krisis dimana begitu banyak tenaga kerja yang keluar dari perusahaan tempatnya bekerja dengan berbagai alasan. *Event organizer* menjadi alternatif pekerjaan pasca era krisis di masa itu (Syaiikhon, 2013).

Theory of Planned Behaviour menjelaskan bahwa niat konsumen/pelanggan untuk melakukan suatu perilaku menjadi faktor utama yang mempengaruhi perilaku seseorang (Sumarwan, 2015:187) dan terdapat tiga komponen niat konsumen, yaitu sikap terhadap perilaku, norma subjektif dan kontrol perilaku yang dirasakan (Sumarwan, 2015).

Pelanggan akan memilih kembali jasa suatu *event organizer* apabila mereka puas terhadap layanan yang diberikan kepada konsumen perusahaan tersebut. Menurut Khusaini (2016) kepuasan pelanggan atau konsumen merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka konsumen akan kecewa. Tetapi apabila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan puas.

Sumber Bahagia Sentosa merupakan salah satu *event organizer* yang sedang berkembang di Kota Malang. *Event organizer* yang berdiri dengan nama Sumber Bahagia Sentosa ini terbentuk di awal tahun 2023 tepatnya pada tanggal 03 Januari 2023. Sumber Bahagia Sentosa menjadi salah satu *event organizer* yang turut bersaing dalam bisnis tersebut. Sumber Bahagia Sentosa merupakan *event organizer* yang bergerak di bidang jasa dan menjadi salah satu promotor terbentuknya *event party* di beberapa dunia malam yang berada di Kota Malang yang bersaing secara sistem dan kualitas dengan *event party* lainnya. Sumber Bahagia Sentosa memunculkan beberapa *event*, seperti *event* yang bertema Basah-Basah dengan konsep *Pool Party* lalu *event* dengan bertema *Prom Night Until Your Bae Is Calling* dengan konsep *Mask Party* dan beberapa *event* lainnya. Dari awal tahun 2023 sampai dengan akhir tahun 2023, Sumber Bahagia Sentosa telah menggelar 8 kali *event party*. Jumlah *customer* yang hadir setiap *event* pun mengalami peningkatan yang cukup fantastis untuk *event* yang diselenggarakan oleh *event organizer* lokal seperti Sumber Bahagia Sentosa.

KAJIAN PUSTAKA

Manajemen

Manajemen dibutuhkan berbagai organisasi dalam menentukan tujuan bersama. Kata Manajemen berasal dari bahasa Perancis kuno “management”, yang memiliki arti “seni melaksanakan dan mengatur.” Dalam bahasa Inggris manajemen berasal dari kata kerja “to manage” yang dalam bahasa Indonesia dapat berarti mengurus, mengemudikan, mengelola, menjalankan, membina, dan memimpin. Sama halnya dengan administrasi, kata manajemen juga berasal dari bahasa Latin, yaitu dari asal kata mantis yang berarti tangan dan agree yang berarti melakukan. Kata-kata itu digabung menjadi kata kerja manager yang artinya menangani. Managere diterjemahkan ke dalam bahasa Inggris dalam bentuk kata kerja to

manage, dengan kata benda management, dan manager untuk orang yang melakukan kegiatan manajemen. Akhirnya, management diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia menjadi manajemen atau pengelolaan (Pratama, 2020).

Pendapat Munandar, dkk., (2018) pengertian manajemen adalah suatu ilmu yang mempelajari secara komprehensif tentang bagaimana mengarahkan dan mengelola orang-orang dengan berbagai latar belakang yang berbeda-beda untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Sementara Komariah, dkk., (2021) berpendapat bahwa manajemen merupakan setiap kombinasi dari suatu keterampilan yang berkaitan dengan perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), pengarahan (directing), pengawasan (controlling), penganggaran (budgeting), kepemimpinan (leading), dan penilaian (evaluation).

Fungsi manajemen bersifat universal, karena semua pendapat tentang manajemen kurang lebih sama. Fachrurazi, dkk., 2022, mengemukakan bahwa manajemen dapat dilakukan di berbagai organisasi, masyarakat dan perusahaan. Alasan utama manajemen adalah (1) untuk mencapai tujuan organisasi. (2) untuk menjaga keseimbangan diantara tujuan-tujuan organisasi. (3) untuk menjaga efisiensi dan efektivitas. Manajemen merupakan pencapaian sasaran-sasaran organisasi dengan cara yang efektif dan efisien melalui perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengawasan sumber daya organisasi.

Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan merupakan keseluruhan berbagai ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuan untuk memenuhi berbagai kebutuhan yang telah ditentukan. Berbagai karakteristik jasa di atas, dianggap penting dalam menentukan kualitas jasa dan layanan. Indikator Menurut Rambat Lupiyoadi - A.Hamdani (2010 : 182), terdapat lima indikator kualitas jasa, yaitu : 1. Berwujud (Tangible), penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi. 2. Empati (Emphaty), syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan. 3. Ketanggapan (Responsiveness), kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. 4. Keandalan (Reliability), kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. 5. Keyakinan (confidence), pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan

METODE PENELITIAN

Kegiatan ini dilaksanakan pada UMKM usaha di bidang jasa *event organizer* Sumber Bahagia Sentosa yang berada di Kota Malang pada rentang waktu Juni sampai dengan Desember 2023. Sumber Bahagia Sentosa merupakan UMKM yang berfokus di usaha jasa meliputi *party planner*, *wedding*, konser musik, *festival*, *carnival*, dan kegiatan-kegiatan lainnya. Metode yang digunakan adalah deskriptif dengan teknik observasi, pendamping, dan evaluasi. Adapun kegiatan yang dilakukan, yaitu :

- Observasi

Kegiatan observasi membantu mendapat informasi dalam pendampingan pelatihan kualitas pelayanan Sumber Bahagia Sentosa. Selain itu dapat mengetahui proses persiapan ketika *event organizer* Sumber Bahagia Sentosa melakukan kegiatan sebelum *event*. Dengan adanya observasi juga dapat mengetahui cara *event organizer* Sumber Bahagia Sentosa melakukan kegiatan *event*.

- Pendampingan

Pendampingan dan pelatihan : Tahap ini melibatkan pendampingan dan pelatihan langsung kepada UMKM dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Pendampingan dan pelatihan ini dapat mencakup memahami apa yang diinginkan pelanggan, mendengarkan keluhan dari pelanggan, melatih SDM dari *team* Sumber Bahagia Sentosa, menetapkan tujuan per individu dan *team*, meningkatkan komunikasi standar komunikasi layanan, memilih dan merekrut kadidat SDM yang tepat, dan *melakukan customer service* kepada pelanggan. *Customer Service* secara umum ialah setiap aktivitas yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang bisa memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah (Blitar, 2023).

- Evaluasi

Evaluasi dilakukan melalui *pretest* dan *posttest*. Evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pemahaman dan kesiapan UMKM dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam hasil dan pembahasan ini akan membahas bagaimana Pelatihan Manajemen *Event Organizer* Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Pada Sumber Bahagia Senotsa Kota Malang):

Hasil kegiatan pengabdian ini menunjukkan bahwa pendampingan dan pelatihan meningkatkan kualitas pelayanan sebagai pendukung pengembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). *Event organizer* Sumber Bahagia Sentosa memiliki dampak positif yang signifikan. Pendampingan ini membantu UMKM dalam mengatasi kendala pelayanan yang seringkali menjadi hambatan dalam mengembangkan usaha. UMKM diberikan pemahaman tentang pentingnya memberikan *customer service* dan manfaat yang dapat diperoleh melalui pendampingan dan pelatihan, diantaranya UMKM diberikan bantuan dalam memahami cara bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan pelatihan tentang bagaimana berkomunikasi secara baik terhadap pelanggan atau instansi terkait.

Pendampingan dan pelatihan meningkatkan kualitas pelayanan memberikan manfaat yang signifikan. Pertama, UMKM dapat mengatasi kendala pelayanan dan menghindari hambatan dalam mengakses sumber daya dan peluang yang lebih luas. Melalui pendampingan dan pelatihan kualitas pelayanan, UMKM dapat lebih mudah untuk berkomunikasi dengan pelanggan. Kedua, pendampingan dan pelatihan ini juga memberikan peningkatan kepercayaan diri kepada UMKM. Adanya pendampingan dan pelatihan ini UMKM lebih percaya diri untuk berhadapan langsung dengan pelanggan, sehingga pihak UMKM lebih terbuka terhadap apa yang diinginkan pelanggan dan masukan dari pelanggan terhadap bisnisnya.

Pelaksanaan pendampingan dan pelatihan untuk kegiatan ini pada dasarnya pelaku usaha mempunyai kemampuan untuk menjalankan dan mengendalikan bisnisnya, tetapi lemah dalam sumber daya manusia yang ada. Keterbatasan kemampuan pelaku usaha mengakibatkan lemahnya sistem pelayanan, terutama bagaimana cara mengatasi pelanggan.



Gambar 1. Logo Sumber Bahagia Sentosa.



Gambar 2. Pendampingan dan Pelatihan ketika berhadapan dengan pelanggan/client.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan diatas mengenai Pelatihan Manajemen *Event Organizer* Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Pada Sumber Bahagia Senotsa Kota Malang) mempunyai Kesimpulan, sebagai berikut:

Bedasarkan kegiatan ini dapat disimpulkan bahwa pendampingan dan pelatihan tentang meningkatkan kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam mendukung pengembangan usaha *event organizer* Sumber Bahagia Sentosa. Pendampingan dan pelatihan ini membantu pelaku usaha mengatasi kendala layanan yang seringkali menjadi hambatan dalam mengembangkan usaha. Adanya pendampingan dan pelatihan, pelaku usaha dapat lebih percaya diri dan memahami lebih baik tentang layanan. Hal ini membantu pelaku usaha beroperasi secara lebih profesional dan berkelanjutan.

Selain itu, pendampingan dan pelatihan dalam meningkatkan kualitas pelayanan juga memberi manfaat lain seperti peningkatan UMKM ke sumber daya dan peluang yang lebih luas. Melalui pendampingan dan pelatihan kualitas pelayanan, pelaku usaha lebih muda berhadapan langsung dengan *customer* dan *client*. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan, pendampingan dan pelatihan dalam meningkatkan kualitas pelayanan sebagai pendukung pengembangan UMKM *event organizer* Sumber Bahagia Sentosa berperan sangat penting dalam mengatasi hambatan layanan yang sering terjadi. Sosialisasi dan evaluasi yang dilakukan secara berkala adalah langkah beberapa yang perlu diambil untuk mempekuat pendampingan dan pelatihan ini. Saran-saran ini diharapkan dapat membantu pelaku-pelaku usaha dan lembaga yang mendukung UMKM diharapkan dapat bertujuan untuk mengembangkan UMKM secara berkelanjutan dan memberikan kontribusi yang lebih besar terhadap pertumbuhan ekonomi lokal dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat setempat.

REFERENSI

- Aditama, Hesna Arif Pura. (2018). Manajemen Tribun Jogja Putih Abu-Abu Futsal (Tj-PAF) Oleh CV. PAF Production Dalam Menarik Pengunjung Pada Tahun 2016.
- Ariane, Agnes. (2023). *Event Organizer: Pengertian, Tugas, Serta Manfaatnya*. Blitar. (2023). *Customer Service*.
- Khusaini, M. (2016). The role of public sector expenditure on local economic development. *International Journal of Economic Policy in Emerging Economies*, 9(2), 182-193.
- Sumarwan, U. (2015). *Perilaku Konsumen. Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Syaikhon, A. (2013). Sejarah Event Organizer di Indonesia. Retrieved November 8, 2017.