

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Pada Sido Asih *Wedding and Event Organizer* Tulungagung” ini ditulis oleh Nadiatul Haq Alifah NIM 126405212128, dibawah bimbingan Siswahyudianto, M.M.

Kata Kunci: POAC, Kualitas Pelayanan Jasa, *Wedding and Event Organizer*

Perkembangan industri jasa di Indonesia menunjukkan peningkatan yang signifikan seiring perubahan gaya hidup masyarakat, termasuk dalam hal penyelenggaraan acara pernikahan. *Wedding Organizer* (WO) menjadi salah satu bentuk jasa yang kini sangat dibutuhkan oleh masyarakat, terutama dalam mengelola prosesi pernikahan yang kompleks. Kabupaten Tulungagung sendiri menunjukkan tren permintaan jasa WO yang terus meningkat, seiring tingginya angka pernikahan setiap tahunnya. Dalam konteks ini, persaingan bisnis di bidang jasa pernikahan semakin ketat, sehingga setiap penyedia jasa dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan berbeda dari yang lain. Sido Asih memiliki ciri khas tersendiri yakni pakem konsep pernikahan adat Jawa telah tersertifikasi oleh Sanggar Kabudayaan Tulungagung. Ciri khas ini menjadi nilai jual utama yang membedakan Sido Asih dari para kompetitornya.

Tujuan penelitian ini diharapkan mampu memberi sumbangsih keilmuan tentang (1) Strategi perencanaan (*planning*) di bidang organizer (2) Strategi pengorganisasian (*organizing*) di bidang organizer (3) Strategi pelaksanaan (*actuating*) di bidang organizer (4) Strategi pengawasan (*controlling*) di bidang organizer dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang dimiliki perusahaan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, serta dokumentasi yang berkaitan dengan proses pelayanan di Sido Asih *Wedding Organizer*. Fokus penelitian diarahkan pada empat aspek manajemen strategis: perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sido Asih menerapkan strategi manajemen secara terstruktur dan konsisten dalam setiap proses pelayanan. (1) Strategi perencanaan (*planning*) melibatkan penyusunan rencana kerja, penentuan konsep acara sesuai kebutuhan klien, serta pemetaan risiko selama proses pelayanan. (2) Dalam aspek pengorganisasian (*organizing*) membentuk struktur kerja tim yang efisien dan melakukan pembagian tugas yang jelas. (3) Strategi pelaksanaan (*actuating*) dilakukan dengan cara koordinasi yang intensif antartim, pelatihan sumber daya manusia, serta penerapan komunikasi yang efektif dengan klien. (4) Sementara itu, strategi pengawasan (*controlling*) dijalankan melalui evaluasi layanan pascaacara, monitoring selama proses berlangsung, serta pemberian ruang bagi klien untuk menyampaikan umpan balik.

ABSTRACT

Thesis entitled "Strategy to Improve Service Quality at Sido Asih Wedding and Event Organizer Tulungagung" was written by Nadiatul Haq Alifah, NIM 126405212128, under the guidance of Siswahyudianto, M.M.

Keywords: POAC, Service Quality, Wedding and Event Organizer

The development of the service industry in Indonesia has shown significant growth, in line with changes in public lifestyle, including in the organization of wedding events. Wedding Organizers (WOs) have become one of the most needed services, especially for managing complex and detailed wedding processes. In Tulungagung Regency, the demand for WO services continues to rise, driven by the high number of weddings each year. In this context, business competition in the wedding service sector is increasingly tight, requiring every provider to offer high-quality and distinctive services. Sido Asih has a unique characteristic: it adheres to traditional Javanese wedding concepts and has received official certification from the Tulungagung Cultural Center. This uniqueness is the main selling point that differentiates Sido Asih from its competitors.

This study aims to provide academic insight into: (1) planning strategies in the event organizer sector, (2) organizing strategies, (3) actuating or implementation strategies, and (4) controlling or monitoring strategies, all of which contribute to improving the service quality of the company.

The research employs a qualitative approach with a descriptive method. Data were collected through in-depth interviews, participatory observations, and documentation related to the service process at Sido Asih Wedding Organizer. The study focuses on four aspects of strategic management: planning, organizing, actuating, and controlling.

The results show that Sido Asih applies management strategies in a structured and consistent manner across all service processes. (1) The planning strategy includes preparing work plans, determining event concepts based on client needs, and mapping potential risks. (2) The organizing strategy involves forming an efficient team structure and assigning tasks clearly. (3) The actuating strategy is carried out through intensive coordination among team members, human resource training, and effective communication with clients. (4) Meanwhile, the controlling strategy involves post-event evaluations, ongoing monitoring during service delivery, and providing space for client feedback.