

STRATEGI PENGELOLAAN KINERJA TIM EVENT DALAM MENDUKUNG KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN PADA INDUSTRI WEDDING ORGANIZER

Frizka Nur Aisyah Zahro^{1*}, Zawawi²

^{1,2}Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

23012010415@student.upnjatim.ac.id

zawawi.ma@upnjatim.ac.id

Abstrak

The wedding organizer industry is one of the service sectors that heavily relies on the quality of human resources in delivering services to customers. The success of a wedding event is not only determined by the event concept but also influenced by the ability of the event team to perform their duties in a coordinated and professional manner. Therefore, team performance management becomes an essential aspect in supporting service quality and creating customer satisfaction. This study aims to analyze the strategies of event team performance management in supporting service quality and customer satisfaction at Mahar Agung Organizer. The research employed a descriptive qualitative approach using a case study method. Data were collected through participant observation, semi-structured interviews, and documentation. The informants consisted of the General Manager of Mahar Agung Organizer and a crew member who had previously served as an event coordinator. The findings indicate that event team performance management is implemented through clear task allocation, pre-event briefing sessions, team coordination, supervision during the event, and post-event evaluation. These strategies contribute to maintaining professionalism, improving the team's responsiveness to customer needs, and ensuring the smooth execution of the event. High-quality service also influences customer satisfaction, which is reflected in the minimal number of complaints, positive communication, and increased customer trust in the services provided. Therefore, effective event team performance management is considered an important factor in supporting service quality and customer satisfaction within the wedding organizer industry.

Keywords: performance management, event team, service quality, customer satisfaction, wedding organizer.

Abstrak

Industri wedding organizer merupakan salah satu sektor jasa yang sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Keberhasilan penyelenggaraan sebuah acara pernikahan tidak hanya ditentukan oleh konsep acara, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan tim event dalam menjalankan tugas secara terkoordinasi dan profesional. Oleh karena itu, pengelolaan kinerja tim menjadi aspek penting dalam mendukung kualitas pelayanan serta menciptakan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pengelolaan kinerja tim event dalam mendukung kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada Mahar Agung Organizer. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi partisipatif, wawancara semi terstruktur, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas General Manager Mahar Agung Organizer serta seorang crew yang pernah menjabat sebagai koordinator event. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pengelolaan kinerja tim dilakukan melalui pembagian tugas yang jelas, briefing sebelum acara, koordinasi antaranggota tim, pengawasan selama pelaksanaan acara, serta evaluasi setelah event selesai. Strategi tersebut berkontribusi dalam menjaga profesionalisme, meningkatkan responsivitas tim terhadap kebutuhan pelanggan, dan mendukung kelancaran pelaksanaan acara. Kualitas pelayanan yang baik turut memengaruhi kepuasan pelanggan yang ditunjukkan melalui minimnya keluhan, terjalinnya komunikasi yang positif, serta meningkatnya kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Dengan demikian, pengelolaan kinerja tim event yang efektif menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada industri wedding organizer.

Kata kunci: pengelolaan kinerja, tim event, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, wedding organizer.

Pendahuluan

Industri pernikahan di Indonesia terus mengalami perkembangan seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap penyelenggaraan acara yang praktis, terencana, dan berkesan. Kondisi tersebut mendorong pertumbuhan usaha di bidang jasa pernikahan, salah satunya *wedding organizer*. Kehadiran *wedding organizer* tidak hanya membantu calon pengantin dalam mempersiapkan rangkaian acara, tetapi juga bertanggung jawab dalam memastikan seluruh proses acara berjalan sesuai dengan harapan klien. Persaingan yang semakin ketat membuat perusahaan *wedding organizer* dituntut untuk mampu memberikan pelayanan terbaik guna mempertahankan kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

Sebagai perusahaan jasa, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan *wedding organizer*. Pelanggan cenderung menilai kualitas layanan berdasarkan pengalaman yang mereka rasakan selama proses persiapan hingga pelaksanaan acara. Menurut Tjiptono (2021), kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan serta kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Dalam industri *wedding organizer*, kualitas pelayanan tercermin melalui ketepatan pelaksanaan acara, kemampuan merespons kebutuhan pelanggan, sikap profesional, serta komunikasi yang baik selama memberikan layanan.

Kualitas pelayanan yang baik tidak terlepas dari peran sumber daya manusia, khususnya tim *event* yang terlibat secara langsung dalam pelaksanaan acara. Tim *event* menjadi pihak yang paling sering berinteraksi dengan pelanggan sehingga profesionalisme dan kemampuan mereka sangat memengaruhi persepsi pelanggan terhadap perusahaan. Menurut Aguinis (2023) dalam bukunya *Performance Management*, pengelolaan kinerja merupakan proses yang dilakukan secara berkelanjutan untuk meningkatkan efektivitas kerja individu maupun kelompok dalam mencapai tujuan organisasi. Dalam konteks *wedding organizer*, pengelolaan kinerja dapat diwujudkan melalui pembagian tugas yang jelas, *briefing* sebelum acara, koordinasi antaranggota tim, pengawasan selama acara berlangsung, serta evaluasi setelah kegiatan selesai.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan pada industri jasa, termasuk jasa pernikahan. Pelayanan yang mampu memenuhi harapan pelanggan akan mendorong munculnya rasa puas dan meningkatkan kemungkinan pelanggan untuk memberikan rekomendasi positif kepada orang lain. Selain itu, terdapat pula penelitian yang membahas strategi promosi *wedding organizer* melalui media sosial maupun kegiatan pameran sebagai upaya menarik minat calon pelanggan. Meskipun demikian, penelitian yang mengkaji bagaimana proses internal perusahaan, khususnya pengelolaan kinerja tim *event*, berkontribusi dalam membentuk kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan masih relatif terbatas.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini memiliki kebaruan dengan menempatkan strategi pengelolaan kinerja tim *event* sebagai fokus utama kajian. Penelitian ini tidak hanya melihat kualitas pelayanan dari sisi hasil yang diterima pelanggan, tetapi juga mengkaji bagaimana proses internal seperti pembagian tugas, *briefing*, koordinasi, pengawasan, dan evaluasi dapat mendukung terciptanya pelayanan yang berkualitas. Penelitian dilakukan pada Mahar Agung *Organizer* dengan pendekatan kualitatif deskriptif melalui observasi partisipatif, wawancara semi terstruktur, dan dokumentasi sehingga diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai praktik pengelolaan tim *event* di lapangan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menjawab beberapa pertanyaan penelitian, yaitu: (1) bagaimana strategi pengelolaan kinerja tim *event* di Mahar Agung *Organizer*; (2) bagaimana pengelolaan kinerja tim *event* mendukung kualitas pelayanan kepada pelanggan; dan (3) bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan evaluasi bagi pelaku usaha *wedding organizer* dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui pengelolaan kinerja tim yang lebih efektif.

Pengelolaan kinerja merupakan proses yang dilakukan organisasi untuk memastikan setiap individu maupun kelompok mampu bekerja secara efektif dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Aguinis (2023) dalam bukunya *Performance Management*, pengelolaan kinerja merupakan proses yang dilakukan secara berkelanjutan untuk meningkatkan efektivitas kerja individu maupun kelompok dalam mencapai tujuan organisasi. Dalam industri *wedding organizer*, pengelolaan kinerja tim event dapat diwujudkan melalui pembagian tugas yang jelas, *briefing* sebelum acara, koordinasi antaranggota tim, pengawasan selama pelaksanaan acara, serta evaluasi setelah kegiatan selesai. Strategi tersebut diperlukan agar seluruh anggota tim dapat bekerja secara terarah dan mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan perusahaan jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Menurut Tjiptono (2021), kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan serta kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Sementara itu, Ali et al. (2021) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat melalui dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Pelayanan yang berkualitas berpotensi menciptakan kepuasan pelanggan, yaitu kondisi ketika pelanggan merasa bahwa pelayanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapannya. Kotler, Keller, dan Chernev (2022) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara harapan pelanggan dengan kinerja yang dirasakan. Dalam konteks *wedding organizer*, kepuasan pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh hasil akhir acara, tetapi juga pengalaman selama berinteraksi dengan tim *event*.

Wedding organizer merupakan penyedia jasa yang sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia karena pelayanan diberikan melalui interaksi langsung dengan pelanggan. Tim *event* menjadi pihak yang paling banyak berhubungan dengan klien sehingga profesionalisme, kemampuan komunikasi, serta kerja sama tim sangat menentukan pengalaman yang dirasakan pelanggan. Oleh karena itu, pengelolaan kinerja tim yang efektif dapat mendukung terciptanya kualitas pelayanan yang baik, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan. Hubungan antara ketiga aspek tersebut menjadi landasan dalam penelitian ini untuk memahami bagaimana strategi pengelolaan kinerja tim *event* diterapkan dalam mendukung kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada Mahar Agung Organizer.

Penelitian terdahulu pada industri *wedding organizer* umumnya berfokus pada hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, serta strategi promosi dalam menarik minat calon konsumen. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik mampu meningkatkan kepuasan pelanggan, sedangkan strategi promosi yang tepat dapat memperkuat daya saing perusahaan dalam industri jasa pernikahan. Namun, sebagian besar penelitian masih menitikberatkan pada hasil yang dirasakan pelanggan tanpa mengkaji lebih jauh proses internal yang mendukung terciptanya kualitas pelayanan tersebut.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini menawarkan kebaruan dengan memfokuskan kajian pada strategi pengelolaan kinerja tim *event* sebagai faktor internal yang mendukung kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan pada Mahar Agung Organizer menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui observasi partisipatif, wawancara semi terstruktur, dan dokumentasi. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana pengelolaan kinerja tim *event* berperan dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas dan pengalaman pelanggan yang memuaskan pada industri *wedding organizer*.

Metode Pelaksanaan

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus untuk memahami secara mendalam strategi pengelolaan kinerja tim event dalam mendukung kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada Mahar Agung Organizer. Penelitian dilakukan dalam lingkungan kerja Mahar Agung Organizer yang mencakup aktivitas operasional di kantor, pelaksanaan event, serta proses koordinasi tim melalui media komunikasi yang digunakan

perusahaan. Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling yang terdiri atas General Manager Mahar Agung Organizer dan seorang crew yang pernah menjabat sebagai Project Manager. Pemilihan kedua informan tersebut didasarkan pada pertimbangan bahwa keduanya memiliki pengalaman dan pemahaman terkait pengelolaan tim event, baik dari sisi manajerial maupun operasional. Data penelitian terdiri atas data primer yang diperoleh melalui wawancara semi terstruktur dan observasi partisipatif, serta data sekunder berupa dokumentasi pendukung. Analisis data menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldana yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk memperoleh pemahaman terhadap temuan penelitian.

Hasil dan Pembahasan

Pengelolaan Kinerja Tim

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Mahar Agung Organizer menerapkan beberapa strategi dalam mengelola kinerja tim event agar pelaksanaan acara dapat berjalan sesuai dengan harapan klien. Berdasarkan hasil wawancara dengan General Manager, setiap event dipimpin oleh seorang Project Manager yang bertanggung jawab mengoordinasikan seluruh kebutuhan acara. Sebelum acara berlangsung, Project Manager memberikan briefing kepada seluruh crew serta memanfaatkan grup komunikasi sebagai sarana koordinasi lanjutan. Selain itu, penggunaan alat komunikasi lapangan juga dilakukan untuk mendukung kelancaran penyampaian informasi selama acara berlangsung.

Proses pembagian tugas dilakukan dengan mempertimbangkan kebutuhan acara serta karakteristik klien yang akan didampingi. Informan dari pihak crew menjelaskan bahwa penempatan anggota tim tidak dilakukan secara acak, melainkan disesuaikan dengan kemampuan, karakter, dan pengalaman masing-masing. Penyesuaian tersebut bertujuan agar crew dapat menjalankan perannya secara optimal dan membangun komunikasi yang baik dengan klien maupun keluarga klien selama acara berlangsung. Selain itu, pemahaman terhadap karakter vendor yang terlibat juga menjadi pertimbangan dalam pembagian tugas untuk mendukung kelancaran koordinasi di lapangan.

Pelaksanaan briefing menjadi bagian penting dalam pengelolaan kinerja tim karena berfungsi untuk memastikan setiap anggota memahami tugas dan tanggung jawabnya. Informan menyampaikan bahwa briefing membantu crew memahami alur acara, mengenali potensi kendala, serta mengetahui langkah yang harus dilakukan ketika menghadapi situasi tertentu di lapangan. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Alrowwad et al. (2022) yang menyatakan bahwa komunikasi yang jelas dan pemahaman peran kerja memiliki pengaruh terhadap efektivitas kerja tim dan pencapaian tujuan organisasi.

Selain briefing dan pembagian tugas, pengawasan serta evaluasi juga menjadi bagian dari strategi pengelolaan kinerja yang diterapkan Mahar Agung Organizer. Pengawasan dilakukan oleh Project Manager selama acara berlangsung untuk memastikan seluruh tugas berjalan sesuai rencana, sedangkan evaluasi dilakukan setelah acara selesai sebagai bahan perbaikan pada pelaksanaan event berikutnya. Menurut Aguinis (2023), pengelolaan kinerja yang efektif memerlukan proses pemantauan dan evaluasi secara berkelanjutan agar organisasi dapat meningkatkan kualitas kerja serta mencapai hasil yang diharapkan. Temuan ini menunjukkan bahwa pengelolaan kinerja tim di Mahar Agung Organizer tidak hanya berfokus pada pelaksanaan tugas, tetapi juga pada upaya menjaga koordinasi dan meningkatkan kualitas kerja secara berkelanjutan.

Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Mahar Agung Organizer didukung oleh proses seleksi dan penempatan sumber daya manusia yang dilakukan secara terencana. Berdasarkan hasil wawancara dengan General Manager, perusahaan berupaya menempatkan tim terbaik dalam setiap penyelenggaraan acara. Sebelum acara berlangsung, klien akan didampingi oleh tim untuk mendiskusikan berbagai kebutuhan, mulai dari penyusunan anggaran, konsep acara, dekorasi, hingga teknis pelaksanaan kegiatan. Oleh karena itu, Mahar

Agung Organizer menerapkan proses seleksi yang cukup ketat untuk memastikan setiap crew memiliki kompetensi yang sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan perusahaan.

Kualitas pelayanan juga ditunjukkan melalui kemampuan tim dalam membangun komunikasi yang baik dengan pelanggan. Informan menjelaskan bahwa koordinasi dengan klien dilakukan secara berkelanjutan sejak tahap perencanaan hingga pelaksanaan acara. Komunikasi yang intensif memungkinkan perusahaan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan secara lebih mendalam sehingga pelayanan yang diberikan dapat disesuaikan dengan keinginan klien. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Al-Hawary dan Al-Namlan (2021) yang menyatakan bahwa komunikasi yang efektif merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan membangun hubungan yang baik dengan pelanggan.

Selain kemampuan komunikasi, profesionalisme crew juga menjadi aspek yang diperhatikan dalam memberikan pelayanan. Informan dari pihak crew menjelaskan bahwa seluruh anggota tim diarahkan untuk menerapkan prinsip 5S, yaitu salam, senyum, sapa, sopan, dan santun ketika berinteraksi dengan pelanggan maupun tamu undangan. Selain itu, penampilan yang rapi, bersih, dan profesional juga dianggap penting karena menjadi kesan pertama yang diterima pelanggan. Sikap dan penampilan yang baik dinilai mampu meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh perusahaan.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis dalam menjalankan acara, tetapi juga oleh kemampuan tim dalam memberikan pengalaman yang positif kepada pelanggan. Menurut Prentice dan Nguyen (2022), kualitas pelayanan dalam industri jasa dipengaruhi oleh interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan, sehingga aspek profesionalisme, empati, serta responsivitas menjadi faktor yang penting untuk diperhatikan. Dengan demikian, kualitas pelayanan di Mahar Agung Organizer dibangun melalui kombinasi antara kompetensi sumber daya manusia, komunikasi yang baik, dan sikap profesional dalam melayani pelanggan.

Kepuasan Pelanggan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Mahar Agung Organizer berupaya menjaga kepuasan pelanggan melalui komunikasi yang intensif selama proses persiapan hingga pelaksanaan acara. Berdasarkan hasil wawancara dengan General Manager, perusahaan membentuk grup komunikasi yang melibatkan klien dan pihak internal sebagai sarana koordinasi serta penyampaian informasi. Melalui grup tersebut, pelanggan dapat menyampaikan pertanyaan, masukan, maupun keluhan secara langsung sehingga perusahaan dapat memberikan respons yang cepat dan tepat. Selain itu, koordinasi yang dilakukan secara berkala memungkinkan perusahaan untuk memastikan bahwa pelaksanaan acara tetap sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Kepuasan pelanggan juga dapat dilihat dari kualitas hubungan yang terjalin antara perusahaan dan klien selama proses penyelenggaraan acara. Informan menjelaskan bahwa komunikasi tidak hanya dilakukan pada saat acara berlangsung, tetapi juga selama tahap perencanaan yang melibatkan berbagai diskusi terkait konsep, kebutuhan, dan pelaksanaan kegiatan. Pendekatan tersebut membantu perusahaan memahami harapan pelanggan secara lebih mendalam sehingga dapat meminimalkan kesalahpahaman dan meningkatkan kenyamanan pelanggan selama menggunakan jasa wedding organizer.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dari pihak crew, kepuasan pelanggan umumnya ditunjukkan melalui respons positif setelah acara selesai dilaksanakan. Pelanggan yang merasa puas cenderung memberikan ucapan terima kasih, menyampaikan apresiasi kepada tim, serta tetap menjalin komunikasi dengan perusahaan melalui aplikasi WhatsApp. Selain itu, beberapa pelanggan juga memberikan testimoni positif terkait pelayanan yang diterima selama proses persiapan maupun pelaksanaan acara. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan tidak hanya tercermin dari keberhasilan acara, tetapi juga dari pengalaman yang dirasakan selama berinteraksi dengan tim event.

Temuan penelitian ini sejalan dengan pendapat Paulose dan Shakeel (2021) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan terbentuk ketika layanan yang diterima mampu memenuhi

atau melebihi harapan pelanggan, sehingga mendorong munculnya kepercayaan dan hubungan jangka panjang dengan penyedia jasa. Dalam konteks Mahar Agung Organizer, kepuasan pelanggan dibangun melalui komunikasi yang terbuka, respons yang cepat terhadap kebutuhan pelanggan, serta pelayanan yang diberikan secara profesional. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang baik tidak hanya berkontribusi terhadap keberhasilan penyelenggaraan acara, tetapi juga berpengaruh terhadap terbentuknya kepuasan pelanggan.

Faktor Pendukung dan Penghambat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa salah satu faktor yang mendukung pengelolaan kinerja tim di Mahar Agung Organizer adalah adanya komunikasi dan koordinasi yang baik antar anggota tim. Melalui kegiatan briefing sebelum acara, setiap crew memperoleh pemahaman mengenai tugas, tanggung jawab, serta alur pelaksanaan acara yang akan dijalankan. Selain itu, penggunaan grup komunikasi dan alat komunikasi lapangan turut membantu proses penyampaian informasi sehingga koordinasi dapat dilakukan secara lebih efektif selama acara berlangsung.

Faktor pendukung lainnya adalah peran Project Manager dalam mengarahkan dan mengawasi pelaksanaan kegiatan. Berdasarkan hasil wawancara, Project Manager tidak hanya bertugas mengatur jalannya acara, tetapi juga memastikan setiap anggota tim memahami pekerjaannya serta mampu beradaptasi dengan kondisi di lapangan. Informan dari pihak crew juga menekankan pentingnya rasa kekeluargaan dan kerja sama antar anggota tim karena hal tersebut dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif serta mendukung kelancaran pelaksanaan acara.

Di sisi lain, penelitian menemukan beberapa faktor yang menghambat pengelolaan kinerja tim event. General Manager menjelaskan bahwa perbedaan kompetensi dan karakteristik sumber daya manusia menjadi salah satu tantangan dalam mengelola crew. Selain itu, meningkatnya jumlah event pada waktu yang bersamaan sering kali menuntut perusahaan untuk melakukan persiapan yang lebih matang. Informan dari pihak crew juga mengungkapkan bahwa kurangnya ketegasan, rendahnya semangat kerja, serta kurangnya rasa tanggung jawab dari sebagian anggota tim dapat memengaruhi kelancaran pelaksanaan tugas di lapangan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Budhwar et al. (2022) yang menyatakan bahwa efektivitas kinerja tim dipengaruhi oleh kualitas komunikasi, kepemimpinan, kompetensi anggota tim, serta kemampuan organisasi dalam mengelola perubahan dan tantangan operasional. Untuk mengatasi berbagai kendala tersebut, Mahar Agung Organizer berupaya memperkuat koordinasi, meningkatkan pembinaan terhadap crew, serta mempersiapkan alternatif solusi ketika terjadi perubahan kondisi selama pelaksanaan acara. Dengan demikian, faktor pendukung dan penghambat yang ada dapat dikelola secara lebih efektif guna menjaga kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Mahar Agung Organizer menerapkan strategi pengelolaan kinerja tim melalui pembagian tugas sesuai kemampuan dan karakteristik crew, pelaksanaan briefing sebelum acara, koordinasi selama kegiatan, serta pengawasan dan evaluasi setelah acara selesai. Strategi tersebut membantu setiap anggota tim memahami tugas dan tanggung jawabnya sehingga pelaksanaan acara berjalan lebih terarah dan sesuai dengan harapan klien. Pengelolaan kinerja tim yang baik juga berkontribusi terhadap terciptanya kualitas pelayanan yang optimal melalui komunikasi intensif dengan klien, profesionalisme crew, penerapan prinsip 5S (salam, senyum, sapa, sopan, dan santun), serta kemampuan tim dalam merespons kebutuhan pelanggan sejak tahap persiapan hingga pelaksanaan acara. Konsistensi pelayanan tersebut mampu menciptakan pengalaman positif yang berdampak pada kepuasan pelanggan, sebagaimana ditunjukkan melalui respons positif, ucapan terima kasih, testimoni yang baik, dan terjalinnya komunikasi setelah acara selesai. Dengan demikian, pengelolaan kinerja tim event merupakan salah satu faktor penting dalam mendukung kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada Mahar Agung Organizer. Oleh karena itu, Mahar Agung Organizer disarankan untuk mempertahankan

dan meningkatkan sistem briefing, koordinasi, serta evaluasi yang telah diterapkan, disertai pengembangan kompetensi crew melalui pelatihan dan pembinaan secara berkala serta penguatan sistem komunikasi dan manajemen sumber daya manusia guna menghadapi peningkatan jumlah event dan berbagai tantangan operasional. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian mengenai pengelolaan kinerja tim event dapat dikembangkan dengan melibatkan lebih banyak informan, termasuk pelanggan, sehingga diperoleh perspektif yang lebih beragam dan komprehensif mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dalam industri wedding organizer.

Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Mahar Agung *Organizer* atas izin, dukungan, dan kesediaannya memberikan informasi selama proses penelitian. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh pihak yang telah membantu sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.

Referensi

- Aguinis, H. (2023). *Performance management* (5th ed.). SAGE Publications.
- Al-Hawary, S. I. S., & Al-Namlan, A. A. (2021). *Impact of service quality on customer satisfaction in service organizations. International Journal of Human Resource Studies*, 11(2), 45–59.
- Ali, B. J., Saleh, P. F., Akoi, S., Abdulrahman, A. A., Muhamed, A. S., Noori, H. N., & Anwar, G. (2021). Impact of service quality on the customer satisfaction: Case study at online meeting platforms. *International Journal of Engineering, Business and Management*, 5(3), 65–77.
- Alrowwad, A., Abualoush, S. H., & Masa'deh, R. (2022). The role of communication and teamwork in improving organizational performance. *Journal of Management Development*, 41(3), 187–201.
- Budhwar, P., Pereira, V., Mellahi, K., & Singh, S. (2022). Human resource management and employee performance: Recent developments and future directions. *The International Journal of Human Resource Management*, 33(12), 1–18.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing management* (16th ed.). Pearson Education.
- Paulose, D., & Shakeel, A. (2021). Perceived experience, perceived value and customer satisfaction as antecedents to loyalty among hotel guests. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 23(1), 447–481.
- Prentice, C., & Nguyen, M. (2022). Service quality, customer experience, and customer satisfaction in service industries. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 64, Article 102803.
- Tjiptono, F. (2021). *Service quality & customer satisfaction* (5th ed.). Andi.