

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang pesat saat ini, sangat berpengaruh dalam berbagai sektor kehidupan. Salah satunya adalah sektor bisnis. Seluruh digitalisasi dan otomatisasi operasional masyarakat sehari-hari menjadi ciri era globalisasi dan digital saat ini. Di era digital kontemporer, kemajuan teknologi dan komunikasi telah membantu bisnis Indonesia bersaing dengan lebih sukses di dunia. Di tengah meningkatnya persaingan, wirausahawan sering kali menggunakan strategi baru dan *inventif*, merasionalisasi segala cara untuk mendapatkan keuntungan besar. Islam ada untuk mengontrol ibadah masyarakat serta muamalah (urusan bisnis) mereka. Islam sangat menjunjung tinggi moralitas dan etika dalam pengelolaan bisnis, artinya kesuksesan datang dari keberkahan dan juga pendapatan.

Inovasi dan kreativitas menjadi salah satu kunci keberhasilan suatu bisnis. Pemanfaatan media digital yang saat ini banyak digunakan sebagai tempat multifungsi dalam berbisnis terlebih bagi generasi milenial. Salah satu contoh pemanfaatan media digital adalah penjualan atau pemasaran yang di sebarakan melalui media sosial seperti *Instagram, Facebook, Tiktok, Youtube dan Whatsapp*.

Bisnis yang saat ini eksis di media sosial, berkembang dan banyak diminati dikalangan milenial dan masyarakat umum salah satunya adalah bisnis *Wedding Organizer*. Sebuah perusahaan di industri jasa bernama *Wedding Organizer*

menawarkan layanan pribadi unik yang dirancang untuk mendukung calon pengantin serta keluarganya.

Pasar pernikahan karena lebih dari 2 juta pasangan menikah di Indonesia setiap tahunnya, Bridestory, salah satu pasar pernikahan terbesar di Asia Tenggara, memperkirakan bahwa pangsa pasar industri pernikahan, atau penyelenggara pernikahan, akan meningkat secara signifikan. Menurut Kevin Mintaraga, CEO Bridestory, sikap masyarakat Indonesia terhadap pernikahan telah berkembang akibat tingginya jumlah pengguna ponsel pintar dan akses Internet yang luas di negara ini. Ia mengklaim bahwa meskipun semakin banyak orang yang memilih pemasok pernikahan mereka secara online saat ini, 23,4% pengantin mengatakan bahwa referensi utama mereka dalam memilih vendor adalah kepribadian vendor, harga yang wajar dan rekomendasi dari teman atau keluarga. (Ayyubi, 2016) Sementara itu, hanya sekitar 17,4% responden yang menyatakan bahwa situs web yang menawarkan layanan pernikahan adalah vendor pilihan mereka. Selain itu, tidak dapat dipungkiri bahwa pertumbuhan website yang menawarkan layanan pernikahan akan terus berlanjut di masa depan seiring dengan meningkatnya penggunaan internet di tanah air.

“Kami berharap hasil survey tersebut menjadi referensi informatif yang diperuntukkan bagi pasangan yang sedang merencanakan pernikahan, dan juga memberikan *insights* bagi vendor pernikahan mengenai perilaku konsumen dan tren terkini di dunia pernikahan,” ujar Kevin Mintaraga, co-founder dan CEO Bridestory. (Bridestory : Banyak pasangan pilih vendor berdasarkan rekomendasi kerabat, 2016)

Setelah mengkaji kajian salah satu website *marketplace* terbesar di Indonesia, Bridestory. Serta penilaian dari sejumlah website portal bisnis papan atas tanah air. Di masa depan, diyakini akan ada prospek ekonomi yang sangat baik bagi *Wedding Organizer* dan sektor perekonomian ini akan terus tumbuh pesat.

Mayoritas masyarakat Indonesia dapat mengelola acara berskala kecil hingga menengah dengan bantuan teman dan keluarga. Namun karena perubahan budaya dan gaya hidup serta stabilitas keuangan, saat ini terdapat kekosongan pasar yang besar bagi bisnis penyedia jasa *Wedding Organizer*. Saat ini, banyak orang yang malu untuk meminta bantuan kepada kerabatnya karena tahu mereka tidak punya banyak waktu. Apalagi segala sesuatunya bersifat instan dan bermanfaat yang menjadi ciri kehidupan masa kini. Selain itu, jika acaranya besar mereka tidak akan menugaskan pekerjaan tersebut kepada sembarang orang mereka membutuhkan profesional dengan pengalaman yang dikenal sebagai *Wedding Organizer*. Peristiwa apa pun, apa pun skalanya, dapat dikelola dengan layanan ahli dalam waktu paling singkat dan tanpa memerlukan banyak pemikiran atau usaha. Tugas *Wedding Organizer* adalah merencanakan pernikahan seefisien mungkin dengan tetap mempertimbangkan preferensi calon pengantin dan keluarga. Seiring berjalannya waktu, mereka yang ingin mengadakan resepsi pernikahan mulai menyadari betapa pentingnya jasa *Wedding Organizer*. Layanan ini mencakup mulai dari perencanaan pre-wedding hingga pencarian lokasi ideal (gedung atau hotel), pengisi acara, katering, dekorasi, hingga koordinasi hari H. Dalam dunia ekonomi,

penyelenggara pernikahan menjadi industri yang sangat kompetitif dan menguntungkan. (Rinita Sinaga, 2021)

Salah satu jasa *Wedding Organizer* yang ikut bersaing di dunia bisnis adalah Autumn Project. Jasa *Wedding Organizer* dan *Wedding Planner* ini berdiri pada tahun 2020. Didirikan atas latar belakang pengalaman tim dalam meng-*arrange wedding* yang kemudian diaplikasikan ke *wedding* member. Selain itu, berangkat dari kebutuhan relasi mereka terkait ide, solusi dan konsep *wedding* yang inovatif. Autumn Project bertugas sebagai perencana dan pelaksana acara yang terarah, jelas dan fokus. Sudah lebih dari 100 pasangan yang dibantu acara pernikahannya oleh Autumn Project. Selain itu jasa ini bergerak dibidang pengelolaan acara pernikahan seperti *catering*, dokumentasi, *MUA (Make Up Artist)*, *entertainment*, *dekorasi*, *photobooth*, *kotak hantaran*, *digital invitation*, dan *Venue*. Adapun paket layanan yang ditawarkan adalah *Wedding Organizer*, *Wedding package*, dan *Custom package*.

Autumn Project ini berlokasi di Perumnas Cijerah 2 Gg. Turi no. 114, Cimahi Selatan, Cimahi, Jawa Barat, Indonesia. Adapun cakupan pemasaran tidak hanya didalam kota saja tapi juga menerima ke luar kota. Saat ini Autumn Project mempunyai total *crew* sejumlah 35 orang termasuk juga yang bekerja paruh waktu (*Freelancer*), serta 5 orang tim inti.

Adapun keunggulan dari Autumn Project ini adalah memiliki pengalaman dalam mengelola *event*, tentu hal tersebut menjadi modal untuk bisa memberikan pelayanan terbaik dan professional sesuai dengan misi dari Autumn Project itu sendiri. Biaya yang bersahabat dan terjangkau untuk semua kalangan karena

disana memiliki berbagai pilihan paket yang bisa dipilih sesuai dengan budget yang dimiliki. Amanah dan terpercaya juga menjadi komitmen yang dijaga oleh Autumn Project untuk bisa memberikan pelayanan terbaik. Dan yang terakhir adalah prosesnya yang mudah tanpa ribet, tidak memerlukan banyak birokrasi, layanan di Autumn Project ini bisa diproses dengan cepat.

Salah satu pelajaran yang paling penting untuk dipelajari dalam bisnis Islam adalah etika bisnis. Norma etika atau kumpulan prinsip inilah yang dimaksudkan untuk mengatur kehidupan manusia. Cabang filsafat yang disebut etika membahas moral, standar, dan nilai-nilai dengan cara yang logis dan kritis..

Teori etika bisnis umumnya membahas tentang menjalankan bisnis secara etis dan sesuai dengan standar. Namun pengertian ini juga mengkaji empat teori utama, yaitu sebagai berikut:

1. Teori Keutamaan

Teori pertama menekankan pentingnya mengamati perilaku seseorang. Watak dan budi pekerti seseorang yang lurus akhlak juga dibentuk oleh tingkah laku atau sikapnya yang baik.

2. Teori Hak

Menurut teori hak, setiap orang mempunyai hak dan kewajiban terhadap suatu hal tertentu. Oleh karena itu, dari sudut pandang bisnis semua keputusan yang diambil oleh organisasi tidak boleh melanggar hak pihak ketiga mana pun.

3. Teori Deontologi

Dalam etika bisnis, teori deontologi memberikan penekanan kuat pada tugas individu untuk bertindak sejalan dengan tanggung jawab yang diberikan kepada mereka. Misalnya, teori deontologi dalam etika bisnis menyatakan bahwa Anda mempunyai kewajiban untuk bekerja dengan baik jika Anda ditugaskan untuk mengelola pemasaran produk di tempat Anda bekerja..

4. Teori Teleologi

Istilah Yunani “*Telos*” (berarti tujuan atau akhir) adalah asal mula kata “teleologi”. Menurut pengertian ini, bisnis yang beretika adalah bisnis yang berhasil mencapai keseimbangan yang baik dalam arah tujuan akhir. Dengan kata lain, gagasan tentang kebaikan menjadi landasan filosofi ini. (Mengetahui Pengertian Etika Bisnis, Teori, Prinsip, dan Contoh, 2023)

Mengenai persoalan Etika Bisnis Islam, merupakan suatu ilmu yang mengkaji aspek kemakmuran dan keuntungan dalam kegiatan perekonomian dengan memperhatikan amalan manusia sejauh yang diketahui dengan akal (rasio) dan petunjuk wahyu (nash).

Setidaknya ada lima indikator prinsip etika bisnis Islam yang harus diketahui dan dijadikan pedoman oleh seorang Muslim yang menjalankan bisnis. Kebenaran, Keseimbangan, Kebebasan, Tanggung Jawab, dan Kersatuan adalah beberapa di antaranya. Autumn Project menawarkan layanan yang sesuai dengan etika bisnis Islam jika dilihat melalui kaca mata etika bisnis Islam. Autumn ini telah menerapkan gagasan untuk bersikap jujur dan transparan kepada pelanggan sambil memberikan layanan berkualitas tinggi. Menjadi

penyedia jasa yang bisa membantu dan memudahkan kebutuhan masyarakat terkhusus dalam mengelola acara pernikahan. Begitupun dengan sistem promosi yang dilakukan oleh Autumn Project. Adanya keterbukaan dan tanggung jawab dalam memberikan informasi yang benar dengan tanpa adanya pemaksaan. Dengan memanfaatkan media digital sebagai media pemasaran seperti *Instagram, Website, Whatsapp, dan Tiktok*.

Hal ini tentu menarik untuk diteliti sebuah bisnis jasa *Wedding Organizer* di Autumn Project ini dalam memberikan pelayanan dan pemasaran yang sesuai dengan etika bisnis dalam islam, yang akan dituangkan ke dalam sebuah skripsi dengan mengambil judul “**Analisis Sistem Pelayanan dan Promosi Jasa *Wedding Organizer* Ditinjau dari Etika Bisnis Islam (Studi kasus di Autumn Project)**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan diteliti yaitu :

1. Bagaimana sistem pelayanan yang ada pada jasa Autumn Project?
2. Bagaimana strategi promosi yang ada pada jasa Autumn Project?
3. Bagaimana Sistem pelayanan dan strategi promosi jasa Autumn Project ditinjau dari etika bisnis Islam?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui sistem pelayanan yang ada pada jasa Autumn Project.

2. Untuk mengetahui strategi promosi yang ada pada jasa Autumn Project.
3. Untuk mengetahui sistem pelayanan dan strategi promosi yang ada pada jasa Autumn Project ditinjau dari etika bisnis Islam.

D. Manfaat Penelitian

Penulis berharap dari penelitian yang dilakukan ini dapat berguna bagi semua pihak, diantaranya sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Dapat menambah pemahaman dan pengetahuan serta memberikan landasan untuk membandingkan keluasan teori-teori yang dipelajari dalam perkuliahan, sehingga dapat menentukan seberapa aplikatif suatu teori terhadap keadaan yang sedang terjadi di lapangan.

2. Manfaat Praktis

- a) Penelitian ini diharapkan nantinya dapat dijadikan acuan dalam menganalisis sistem pelayanan dan promosi pada jasa Autumn Project.
- b) Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.