

Pengaruh Fasilitas dan *Design Layout* terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Event pada Muda Art Project Event Organizer

Ara Putri Sakita
Politeknik Negeri Medan

Dewi Comala Sari
Politeknik Negeri Medan

Abstract. *Facilities are everything such as objects, buildings or rooms that are made to serve / facilitate carrying out certain goals or are facilities and infrastructure for carrying out certain activities. The definition of layout in general is a determination of the layout design on certain elements so as to produce an attractive visual. The purpose of this study was to determine whether there is an influence of facilities and Design layout on the decision of event service users at Muda Art Project Event Organizer. This research is a type of associative research that uses quantitative data with a sample size of 44 people, namely Map Event Organizer clients from 2019-2023. The data analysis technique used in this research is multiple linear regression with partial data hypothesis testing (t test), simultaneous test (f test) and the coefficient of determination. The test results of this study obtained that the facility variable has a positive and significant influence on the decision of event service users and the Design layout variable has no positive and insignificant effect on the decision of event service users. Simultaneously or simultaneously facilities and Design layout have a significant influence on the decision of event service users at Muda Art Project Event Organizer.*

Keywords: *Facilities, Design Layout, Service Usage Decisions.*

Abstrak. Fasilitas adalah segala sesuatu seperti benda, bangunan atau ruangan yang dibuat untuk melayani/memudahkan melakukan tujuan tertentu atau merupakan sarana dan prasarana untuk melakukan kegiatan tertentu. Pengertian layout secara umum adalah suatu penentuan desain tata letak pada elemen tertentu sehingga menghasilkan visual yang menarik. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh fasilitas dan Design layout terhadap keputusan pengguna jasa event pada Muda Art Project Event Organizer. Penelitian ini merupakan jenis penelitian asosiatif yang memakai data kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 44 orang yaitu klien Map Event Organizer dari tahun 2019- 2023. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda dengan uji hipotesis data secara parsial (uji t), uji simultan (uji f) serta koefisien determinasi. Hasil uji penelitian ini diperoleh bahwa variabel fasilitas memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pengguna jasa event dan variabel Design layout tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap keputusan pengguna jasa event. Secara simultan atau bersamaan fasilitas dan Design layout memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pengguna jasa event pada Muda Art Project Event Organizer.

Kata kunci: Fasilitas, Design Layout, Keputusan Penggunaan Jasa.

LATAR BELAKANG

Perkembangan industri EO di Indonesia tidaklah lagi diragukan keberadaannya, hal ini ditandai dengan banyaknya perusahaan EO yang beredar di seluruh daerah sampai kota-kota besar yang ada di Indonesia, khususnya kota Medan yang merupakan salah satu kota yang memiliki begitu banyak perusahaan yang bergerak di bidang EO, baik yang lahir dari perusahaan radio, sampai dengan usaha pribadi yang dibangun karena hobi dan kegemarannya terhadap hal tersebut. Perkembangan industri EO di kota Medan cukup pesat ditandai dengan begitu banyak industri EO yang baru bermunculan dan mencoba peruntungan di dunia bisnis

ini. Banyak faktor yang mempengaruhi konsumen untuk memutuskan melakukan pembelian. Oleh karena itu para pebisnis *event* organizer harus lebih jeli dalam melihat faktor faktor apa saja yang mempengaruhi minat pembelian. Keputusan pembelian konsumen menjadi faktor yang penting dalam penentu eksistensi suatu perusahaan. Suatu perusahaan dapat terus eksis jika rangsangan konsumen dalam memutuskan pembelian produk dari suatu pasar mendapat respon yang positif dari pasar itu sendiri.

Keputusan Penggunaan jasa atau pembelian adalah bentuk perilaku konsumen yang dilakukan setelah melalui proses pengambilan keputusan yang berarti memilih salah satu diantara banyaknya pilihan dari alternatif yang ada. Keputusan konsumen untuk menggunakan atau membeli suatu produk maupun jasa akan dipengaruhi oleh beberapa faktor yang mendasarinya, antara lain fasilitas dan design layout. Sebuah fasilitas dapat menjadi tempat di mana kegiatan tertentu berlangsung, Contohnya kegiatan bertemu *client* yang dilakukan oleh MAP *event* organizer yang sudah banyak bekerja sama dengan pelanggan baik perorangan maupun perusahaan dengan keinginan besar untuk memberikan fasilitas terbaik untuk setiap pelanggan. Fasilitas yang diberikan yaitu dengan menyediakan alat alat seperti tv yang digunakan untuk media persentasi kepada *client* serta ruangan yang nyaman dan bersih. Fasilitas adalah segala sesuatu seperti benda, bangunan atau ruangan yang dibuat untuk melayani/memudahkan melakukan tujuan tertentu atau merupakan sarana dan prasarana untuk melakukan kegiatan tertentu.

Layout digunakan pada penulisan data huruf. Selain itu tata letak membuat tulisan lebih menarik & rapi. Pengertian layout secara umum adalah suatu penentuan desain tata letak pada elemen tertentu sehingga menghasilkan visual yang menarik. Pada umumnya, sebuah layout dibuat oleh para desainer visual/para developer. Dibuatnya layout bertujuan untuk menyajikan berbagai elemen desain seperti gambar & juga teks yang mampu menyajikan informasi yang bisa diterima oleh orang yang melihatnya. Oleh karena itu, desain layout harus dirancang sedemikian rupa agar mudah untuk dipahami. Tata letak menjadi tujuan penting dalam memulai desain yang terstruktur, karena tata letak yang baik akan mempermudah penyampaian informasi dengan cara yang logis & koheren dari isi desain tersebut. Tata letak yang baik dapat menghasilkan kombinasi yang enak untuk dilihat. Layout juga adalah perhitungan posisi objek dalam ruang desain, penataan ruang desain harus memperhatikan komposisi dari elemen-elemen yang dibuat agar tercipta susunan yang artistik. Layout menjadi cabang dasar dalam dunia desain grafis yang menyangkut dengan susunan teks & visualnya. Keefektifan jenis desain selalu dipengaruhi oleh tata letak. Layout bisa dikatakan baik ketika pesan-pesan yang

didesain dapat ditangkap & dipahami pengguna. Penataan dari layout juga harus dipetakan dengan benar & terarah agar bagian-bagian yang diamati mudah di terima dengan cepat.

Dalam dunia *event*, desain layout adalah tata letak dari elemen desain yang berhubungan lalu ditempatkan di sebuah ruang/bidang yaitu venue (tempat diadakannya *event*) menggunakan sebuah media yang sebelumnya sudah di konsep terlebih dahulu untuk menghasilkan susunan yang artistik. Tujuan utama dibuatnya desain tata letak *event* adalah untuk menyajikan sarana dari elemen gambar & teks dengan cara yang berkomunikasi & membuatnya lebih mudah bagi pembaca untuk menerima informasi yang disajikan. jumlah *event* yang diadakan oleh MAP *Event Organizer* mengalami sedikit penurunan. Kejadian ini timbul akibat pembatasan sosial pada masa pandemi COVID-19 yang muncul sebagai faktor utamanya, akan tetapi jumlah pengadaan *event* yang terjadi pada tahun 2019-2023 tercatat cukup banyak mengingat situasi penyebaran virus Corona yang masih berlangsung. Mengenai hal tersebut, peneliti juga melakukan wawancara dengan staf MAP bahwa banyak tamu yang memberikan tanggapan mengenai fasilitas yang bagus dan masukan mengenai *Design layout* yang begitu monoton/kurang fleksibel yang seharusnya diberi lagi model *Design layout* yang bervariasi. Ini menandakan bahwa fasilitas dan *Design layout* mempengaruhi hal tersebut. Dengan pemaparan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan mengajukan proposal skripsi yang berjudul “Pengaruh Fasilitas dan *Design layout* Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa *Event* pada Muda Art Project *Event Organizer*”.

KAJIAN TEORITIS

Fasilitas

Menurut Kotler dalam Apriyadi (2017:73) mengemukakan bahwa “Segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen”. Jadi fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada dalam sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Menurut youti dalam Emmywati (2016:187) Menyatakan bahwa “Fasilitas merupakan segala sesuatu baik benda maupun jasa yang menyertai pelayanan yang diberikan oleh perusahaan baik perusahaan jasa, dagang, maupun perusahaan industri” Berdasarkan definisi para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada dalam sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen.

Desain *Layout*

Desain *Layout* menurut Rustan dalam Kurniawan dan Patria (2019) dapat dijabarkan sebagai tata letak elemen-elemen desain terhadap suatu bidang dalam media tertentu untuk mendukung konsep atau pesan yang dibawanya. Secara definisi, dapat dikatakan bahwa tata letak adalah pengaturan dan penempatan alat-alat, tenaga kerja dan tahapan kegiatan di dalam

proses produksi. Kesimpulan, *layout* (tata letak) merupakan keputusan meliputi penempatan mesin pada tempat terbaik (dalam pengaturan produksi), kegiatan dan segala atribut (*venue*), kantor dan meja-meja (pada pengaturan kantor) atau pusat pelayanan (dalam pengaturan rumah sakit atau supermarket).

Keputusan Pengguna Jasa Event

Menurut Mustafid dan Gunawan dalam Beyhaki et al (2017), keputusan pengguna jasa *event* adalah alasan tentang bagaimana konsumen menentukan pilihan terhadap pengguna jasa *event* suatu produk yang sesuai dengan kebutuhan, keinginan serta harapannya, sehingga dapat menimbulkan kepuasan atau ketidakpuasan terhadap produk tersebut yang dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya keluarga, harga, pengalaman, kualitas dan produk. Danang dalam Imalia (2020:8) mendefinisikan bahwa pengambilan keputusan merupakan proses kognitif yang mempersatukan memori, pemikiran, pemrosesan informasi dan penilaian-penilaian secara evaluatif. Definisi yang telah dijabarkan diatas memiliki perbedaan, sehingga apabila digabungkan maka pengambilan keputusan menurut peneliti merupakan proses sebelum memutuskan untuk membeli satu produk yang terdiri dari 2 atau lebih pilihan alternatif.

Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Penggunaan jasa event

Salah satu strategi untuk mempengaruhi keputusan penggunaan jasa adalah dengan menerapkan bauran pemasaran, bauran pemasaran sendiri terdiri dari 7P. Adapun pengertian 7P menurut Kotler dalam Christine (2012:2) adalah sebagai berikut :

1. (*product*), adalah mengelola unsur produk termasuk perencanaan dan pengembangan produk atau jasa yang tepat untuk dipasarkan dengan mengubah produk atau jasa yang ada dengan menambah dan mengambil tindakan yang lain yang mempengaruhi bermacam-macam produk atau jasa.
2. (*price*), adalah suatu sistem manajemen perusahaan yang akan menentukan harga dasar yang tepat bagi produk atau jasa dan harus menentukan strategi yang menyangkut potongan harga, pembayaran ongkos angkut dan berbagi variabel yang bersangkutan.
3. (*place*), yakni memilih dan mengelola saluran perdagangan yang dipakai untuk menyalurkan produk atau jasa dan juga untuk melayani pasar sasaran, serta mengembangkan sistem distribusi untuk pengiriman dan perniagaan produk secara fisik.
4. (*promotion*), adalah suatu unsur yang digunakan untuk memberitahukan dan membujuk pasar tentang produk atau jasa yang baru pada perusahaan melalui iklan, penjualan pribadi, promosi penjualan, maupun publikasi.

5. (*Physical Evidence*), merupakan hal nyata yang turut mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli dan menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Unsur yang termasuk dalam sarana fisik antara lain lingkungan atau bangunan fisik, peralatan, perlengkapan, logo, warna dan barang-barang lainnya.
6. (*People*), adalah semua pelaku yang memainkan peranan penting dalam penyajian jasa sehingga dapat mempengaruhi persepsi pembeli. Elemen dari orang adalah pegawai perusahaan, konsumen, dan konsumen lain. Semua sikap dan tindakan karyawan, cara berpakaian karyawan dan penampilan karyawan memiliki pengaruh terhadap keberhasilan penyampaian jasa.
7. (*Process*), adalah semua prosedur aktual, mekanisme, dan aliran aktivitas yang digunakan untuk menyampaikan jasa. Elemen proses ini memiliki arti sesuatu untuk menyampaikan jasa. Proses dalam jasa merupakan faktor utama dalam bauran pemasaran jasa seperti pelanggan jasa akan senang merasakan sistem penyerahan jasa sebagai bagian jasa itu sendiri. Berdasarkan penjelasan tersebut mengenai bauran pemasaran, maka dapat disimpulkan bahwa bauran pemasaran memiliki elemen-elemen yang sangat berpengaruh dalam penjualan karena elemen tersebut dapat mempengaruhi minat konsumen dalam melakukan keputusan pembelian.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di MAP Event Organizer yang beralamat di Jl komp. Bumi asri No 66, Cinta Damai, Kec, Medan, Helvetia, Kota Medan, Sumatera Utara 20123, penelitian ini dilaksanakan dalam jangka waktu 3 bulan pada bulan mei-juli 2023. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pengguna jasa *event* MAP *Event Organizer* diambil dari data tahun 2019 sampai bulan mei 2023 sebanyak 44 pengguna jasa *event* Muda *Art Project Event Organizer*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sampling jenuh yaitu jumlah sampel yang digunakan adalah seluruh jumlah populasi yaitu konsumen yang telah menggunakan jasa *event* MAP *Event organizer*. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi dua bagian, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan sumber data yang memuat data utama yakni data yang diperoleh secara langsung di lapangan, sedangkan data sekunder yaitu data yang dikumpulkan untuk maksud selain menyelesaikan masalah yang diteliti. Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data yang valid & representatif. Teknik pengumpulan data digunakan dalam penelitian dengan melakukan observasi & memberikan angket untuk dijawab responden. Kegiatan observasi meliputi pencatatan secara sistematis kejadian-kejadian, objek-objek yang dilihat & hal-hal yang diperlukan dalam mendukung

penelitian yang sedang dilakukan. angket/kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi pertanyaan/ Pernyataan tertulis yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atas pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Fasilitas terhadap Keputusan Pengguna Jasa Event

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Keputusan penggunaan jasa *event*. Hasil yang menunjukkan bahwa pada tabel 4.13 diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 6,065 lebih besar dari nilai t_{tabel} ($6,845 > 2,020$) dan nilai signifikansi yang diperoleh lebih kecil $0,000 < 0,05$ yang artinya bahwa Fasilitas Muda *art project event organizer* berpengaruh terhadap Keputusan Pengguna Jasa *Event*. Namun mereka berpendapat bahwa fasilitas yang ditawarkan MAP *Event Organizer* belum terlalu memuaskan juga belum sedap dipandang mata dan fasilitas yang ditawarkan pada saat *event* berlangsung belum terlalu lengkap serta kondisi fisik fasilitas yang ditawarkan MAP *Event Organizer* perlu ditingkatkan lagi.

Pengaruh Design layout terhadap Keputusan Pengguna Jasa Event

Hasil dari penelitian yang dilakukan pada pengguna jasa *event Muda art project event organizer* dengan jumlah responden 44 orang yaitu seluruh klien muda *ART PROJECT EVENT ORGANIZER* dari tahun 2019 - 2023 bahwa *Design layout* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengguna jasa *event* dapat dilihat pada tabel 4. 12 dimana diperoleh nilai t_{hitung} sebesar (-1,113) yang lebih kecil dari t_{tabel} ($-1,113 < 2,020$) dengan tingkat signifikansi sebesar $0,272 > 0,05$. Hal ini berarti bahwa *Design layout* tidak berpengaruh terhadap Keputusan Pengguna Jasa *Event*. Peneliti melihat langsung pada saat observasi di muda *ART PROJECT EVENT ORGANIZER* bahwa realitanya rata-rata pengguna jasa *event* tidak melihat variabel *Design layout* sebagai salah satu faktor yang penting dalam memutuskan penggunaan jasa *event* pada muda *Art Project Event Organizer*. Pelanggan lebih memperhatikan dari segi harga, pelayanan, fasilitas, unsur estetik serta fungsi tambahan dari tempat penyelenggaraan *event* dan mereka juga berpendapat bahwa masih kurangnya tempat penyimpanan barang saat *event* berlangsung dan *Design layout* tidak dirancang dengan berbagai pilihan juga tidak efisien. Hal ini sesuai penelitian terdahulu dari Hubba Aulia Irlatifah (2018) yang mengatakan *layout (store)* berpengaruh tidak signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen.

Pengaruh Fasilitas dan *Design layout* Terhadap Keputusan Pengguna Jasa *Event*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Fasilitas dan *Design layout* berpengaruh secara simultan atau bersamaan terhadap Keputusan Pengguna Jasa *Event*. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian uji F simultan pada tabel 4.13 yang diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 18,487 yang mana lebih besar dari F_{tabel} (18,487 > 3,232) yang berarti bahwa Fasilitas dan *Design layout* secara simultan berpengaruh positif terhadap Keputusan Pengguna Jasa *Event* pada *muda Art Project Event Organizer*. Ini sesuai dengan hubungan antar variabel Fasilitas dan *Design layout* menjadi kebutuhan tambahan konsumen, selain variabel harga, kualitas pelayanan, *brand image* dan sebagainya yang berjumlah 52,6% dari sisa koefisien determinasi (R_2) terhadap Keputusan Pengguna Jasa *Event* terutama pada *muda Art Project Event Organizer*.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang telah dilakukan mengenai Pengaruh Fasilitas dan *Design layout* Terhadap Keputusan Pengguna Jasa *Event* pada *Muda Art Project Event Organizer*, maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Fasilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pengguna Jasa *Event* pada *Muda Art Project Event Organizer*.
2. *Design layout* secara parsial tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Keputusan Pengguna Jasa *Event* pada *Muda Art Project Event Organizer*.
3. Dari hasil penelitian secara simultan disimpulkan bahwa Fasilitas dan *Design layout* secara simultan berpengaruh terhadap Keputusan Pengguna Jasa *Event* pada *Muda Art Project Event Organizer*.
4. Diketahui dalam Uji t parsial dan analisis regresi linier berganda bahwa variabel Fasilitas (X_1) lebih dominan terhadap variabel *Design layout* (X_2)
5. Persamaan regresi linier berganda untuk penelitian ini adalah $Y = 19,24 + 0,332X_1 + 0,070X_2 + e$

DAFTAR REFERENSI

- Apriyadi, Dede. 2017. *Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api di Stasiun Purwosari dalam Magistra No. 99 Th. XXX*. Cimahi: Mutiara
- Beyhaki, Arifin, Z., & Yulianto, E. 2017. “Pengaruh Atribut Produk terhadap Keputusan Pengguna jasa event (Survei pada Pembeli Daihatsu Xenia Periode Januari – Desember 2014 pada PT Daihatsu Jolo Abadi Malang)” dalam *Jurnal Administrasi Bisnis S1 31 No. 2 (hal 93-99)*. Malang: Universitas Brawijaya
- Christine dkk.2017.*Analisis Pengaruh Marketing Mix (7P) Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen (Studi Pada House Of Moo,Semarang)*.Jurnal Teknik Industri Vol 6.No.1:1-8.
- Emmywati.2016.*Pengaruh Kualitas Layanan Yang Terdiri Dari Kenyamanan , Keamanan,Kemudahan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Galeri Seni Dan Pusat Meditation Ponorogo Jawa Timur*.Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen Vol 1, No.03:184-191.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harnita. 2017. *Perancangan Tata Letak Area Dapur pada Restoran Telaga Seafood Modernland Dengan Metode Systematic Layout Planning*. Skripsi. Tangerang: Universitas Multimedia Nusantara
- Irlatifah, Hubba Aulia. 2018. *Analisis Pengaruh Store Layout dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Beli Konsumen (Studi Kasus : Konsumen Pamela 6 Yogyakarta)*. Skripsi. Yogyakarta: Uniersitas Islam Indonesia
- Imalia,Inka.,dkk.2020.*Pengaruh Harga,Fasiltas dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pembelian Rumah di Grand Nusa Indah Blok J,Cileungsi Pada PT.Kentanix Supra International)*.Jurnal Ilmu Ekonomi Vol 4, No.3:1-18.
- Ibrahim,Farhan Elang.,dkk.*Pengaruh Kerja Sama Tim Terhadap Kinerja Karyawan di PT Lion Superindo*.Jurnal ARASTIMA Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen UNPAM Vol 1.No 2 Agustus 2021:316-325.
- Kawahe dkk. 2017. *Effect Of Layout Design, Facility and Quality Of Service To Customer Satisfaction On Matahari Department Store Mega Mall Manado* dalam *Jurnal EMBA Vol.5 No. 3 (Hal 3528-3537)*. Manado: Universitas Sam Ratulangi
- Kurniawan & Patria. 2019. *Analisis Layout Buku Tematik Kelas 5 Sekolah Dasar Tema 8* dalam *Jurnal Pendidikan Seni Rupa, Fakultas Bahasa dan Seni. Volume 04 Nomor 07 (120-129)*. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya