

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan event hiburan terus mengalami peningkatan terlihat dengan banyaknya penyelenggaraan event hiburan di setiap negara. Event hiburan seperti konser musik, opera, perlombaan musik dan lainnya diterima oleh masyarakat dengan antusias, sehingga banyak Event Organizer (EO) yang muncul untuk dapat menyelenggarakan event hiburan. Event Organizer merupakan usaha dalam bidang jasa yang secara sah ditunjuk oleh kliennya guna mengorganisasikan seluruh rangkaian acara, mulai dari perencanaan, persiapan, eksekusi hingga evaluasi, dalam rangka membantu mewujudkan tujuan yang diharapkan klien dengan membuat acara.¹ Dengan adanya event organizer akan mempermudah klien untuk menyelenggarakan sebuah acara atau kegiatan yang mereka inginkan agar terorganisasi dengan baik dan lancar sesuai dengan keinginan dan kebutuhan klien.

Pada awalnya EO dikenal untuk mengelola MICE (*Meeting, Incentive, Convention, dan Exhibition*) namun seiring berjalannya waktu, Event Organizer pun dapat merancang acara musik dan hiburan lainnya.

¹ Rr. Chusnu Syarifa Diah Kusuma, *Modul Manajemen Event*, (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2016), hlm. 3.

Bukan hanya untuk memesan tempat dan menyusun acara saat berlangsung tetapi, Event Organizer juga dapat mengundang penyanyi, band dan hiburan lainnya untuk dapat membuat acara konser.

Selain Event Organizer, masyarakat juga mengenal penyelenggara event hiburan dengan istilah Promotor. Menurut Ibnu Novel Hafidz, Promotor adalah seseorang atau agen yang mempromosikan sesuatu yang berupa barang atau jasa yang secara luas ke masyarakat atau konsumen.² Event Organizer tidak sama dengan promotor walaupun pendekatan dan cara kerja keduanya dalam menyelenggarakan sebuah event hampir sama. Namun dengan memiliki persamaan yang cukup besar dan perbedaan yang sangat tipis antara Promotor dan Event Organizer, maka pada saat tertentu Promotor bisa menjalankan peran sebagai Event Organizer demikian pula dengan sebaliknya Event Organizer juga bisa menjalankan peran sebagai Promotor.

Sama seperti jenis event lainnya, event hiburan juga mengalami perkembangan yang cepat terutama dengan kemajuan teknologi maka event hiburan dapat dikemas dengan berbeda pada setiap penyelenggaraan. Saat ini banyak penyelenggara event menjadikan teknologi sebagai andalan untuk menjadi unggul dari penyelenggara lainnya. Perkembangan teknologi pada event hiburan terus digunakan bahkan penggunaan teknologi terbaru lebih banyak digunakan pada event jenis ini. Penggunaan teknologi juga berpengaruh pada sponsor yang terlibat dalam event, dengan biaya yang

² Ibnu Novel Hafidz, *CEO Chief Event Organizer*, (Yogyakarta: GAVA MEDIA, 2017), hlm. 23.

lebih rendah dapat menjangkau masyarakat lebih luas sehingga pendapatan penyelenggara akan lebih tinggi.³

Dalam penyelenggaraan acara terutama konser musik, penjualan tiket berperan penting dalam kesuksesan sebuah acara. Dengan adanya kemajuan teknologi saat ini, sistem penjualan tiket sudah dilakukan secara *online*, atau yang lebih dikenal dengan *e-ticketing*, memberikan kemudahan dan keuntungan bagi konsumen serta penyelenggara acara tersebut. *E-ticketing* merupakan sebuah metode perdagangan, pembelian, dan jualan tiket dari berbagai produk jasa khususnya melalui media internet dan komputer.⁴ Kehadiran sejumlah perusahaan rintisan yang mengelola situs dan aplikasi penyedia layanan tiket membantu para Event Organizer untuk menguatkan penjualan tiket secara *online*. Bahkan tak jarang, Event Organizer mengajak perusahaan-perusahaan tersebut untuk menjadi rekan bisnis. Tak dapat dipungkiri bahwa hal tersebut dapat memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak, terlebih untuk para konsumen akan merasa efektif dan efisien dalam membeli tiket pada event terkait.

PT. Penuh Warna Warni merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyelenggara acara yang menjalankan dua peran sebagai Event Organizer dan Promotor. PT. Penuh Warna Warni atau yang biasa dikenal dengan sebutan Full Color didirikan oleh David Ananda pada tahun 2001 yang berlokasi di Mall Taman Anggrek Lantai P2 No. 19,

³ Any Noor, Manajemen Event (Bandung : PT Alfabeta Bandung, 2013), hlm 77-78.

⁴ Bienz Nicholas, *Electronic Ticketing: Electronic Business Course: Fribourg* (Project Paper, 2014), hlm. 53.

Jakarta Barat. Pada awalnya, Full Color hanya berfokus pada penyelenggaraan event personal seperti pesta ulang tahun (untuk remaja usia 16 atau 17 tahun), *prom night*, pesta perpisahan, dan *company gathering*, dengan nama Full Color Party Organizer. Namun sejak 2014, Full Color mulai menjalankan peran sebagai promotor dengan nama Full Color Entertainment yang menyelenggarakan konser perdana musisi Internasional yaitu MLTR yang bertajuk “*Romantic Valentine Concert With Michael Learns To Rock*”. Hingga saat ini, Full Color Entertainment sudah menyelenggarakan berbagai konser musik musisi atau penyanyi berskala Internasional di Indonesia.

Banyaknya konser yang diselenggarakan membuat Full Color Entertainment memiliki divisi khusus untuk menangani segala administrasi dalam penjualan tiket konser. Divisi tersebut adalah divisi *Ticketing* yang bertugas untuk menangani kerjasama dengan perusahaan-perusahaan rintisan pengelola situs dan aplikasi penyedia layanan tiket, seperti melakukan pengecekan data terhadap pengajuan kerjasama perusahaan dengan Full Color Entertainment, hingga mengurus penandatanganan kontrak kerjasama antara kedua belah pihak. Full Color Entertainment telah bekerjasama dengan berbagai perusahaan rintisan pengelola situs dan aplikasi penyedia layanan tiket seperti Tiket.com, Traveloka, dan BookMyShow.

Salah satu perusahaan penyedia layanan tiket yang bekerjasama dengan Full Color Entertainment adalah Tiket.com. PT. Global Tiket

Network atau yang biasa dikenal dengan Tiket.com merupakan salah satu perusahaan yang memiliki sebuah situs penyedia layanan tiket terkenal di Indonesia yang berfokus pada pemesanan tiket kereta api, pesawat, sewa mobil hingga tiket konser secara *online*. Berdasarkan Top Brand Award pada tahun 2019, Tiket.com menjadi peringkat kedua pada katagori situs *online booking* tiket pesawat dan travel di Indonesia.⁵

Tabel 1.1

Top Brand Indeks

Situs *Online Booking* Tiket Pesawat dan Travel 2019

No.	Brand E-Commerce	TBI 2019
1.	Traveloka.com	30%
2.	Tiket.com	6.0%
3.	Tivago.co.id	4.9%
4.	Agoda.com	2.7%
5.	Pegipegi.com	1.8%

Sumber: www.topbrand-award.com, 2019

Pada pertengahan tahun 2017 lalu, Tiket.com diakuisisi oleh Blibli.com yang membuatnya tumbuh sangat pesat. Pertumbuhan Tiket.com tak lepas dari berbagai inovasi dan perubahan baik dari segi produk dan marketing. Inilah yang membuat Full Color Entertainment tertarik untuk

⁵ Top Brand Award tiket.com diakses di <https://www.topbrand-award.com/en/2019/07/situs-online-booking-tiket-pesawat-dan-travel-fase-2-2019/> pada 19 November 2019 jam 10.26.

bekerjasama dengan Tiket.com dalam penjualan tiket konser yang diselenggarakan oleh Full Color Entertainment. Salah satu konser musisi internasional yang diselenggarakan oleh Full Color Entertainment adalah konser Westlife “*The Twenty Tour*”. Konser Westlife “*The Twenty Tour*” diselenggarakan pada 6 & 7 Agustus 2019 lalu yang berlokasi di ICE BSD Tangerang Selatan. Dalam pelaksanaannya, Full Color Entertainment bekerjasama dengan Tiket.com dalam penjualan tiket secara *online* atau *e-ticketing*. Kerjasama ini bertujuan untuk meningkatkan dan memudahkan promotor untuk menangani penjualan tiket konser.

Oleh karena itu, penulis tertarik untuk membahas mengenai prosedur kerjasama Full Color Entertainment dengan Tiket.com dalam penjualan tiket konser Westlife “*The Twenty Tour*” oleh divisi *ticketing* yang mana penulis terlibat langsung dalam kegiatan kerjasama tersebut.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penulisan Tugas Akhir:

1. Bagaimana prosedur kerjasama Full Color Entertainment dengan Tiket.com dalam penjualan tiket konser Westlife “*The Twenty Tour*” secara *online*?

2. Kendala apa saja yang dihadapi pada saat pelaksanaan kerjasama Full Color Entertainment dengan Tiket.com dalam penjualan tiket konser Westlife “*The Twenty Tour*”?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penulisan

1.3.1 Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk mendapatkan jawaban terhadap masalah yang telah dirumuskan sesuai dengan latar belakang. Oleh karena itu, tujuan yang ingin dicapai oleh penulis adalah :

- 1) Untuk mengetahui prosedur kerjasama Full Color Entertainment dengan Tiket.com dalam penjualan tiket konser Westlife “*The Twenty Tour*”.
- 2) Untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi terkait pelaksanaan kerjasama Full Color Entertainment dengan Tiket.com dalam penjualan tiket konser Westlife “*The Twenty Tour*” berlangsung serta mengetahui bagaimana cara penyelesaian masalah yang terjadi pada proses kerjasama tersebut.

1.3.2 Manfaat Penulisan

Penulisan Tugas Akhir ini diharapkan dapat berguna bagi pihak-pihak sebagai berikut :

- 1) Bagi Penulis

Sebagai salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar A. Md (Ahli Madya) pada Diploma Tiga (D3) Program Studi Perjalanan Wisata, Universitas Negeri Jakarta. Serta untuk menambah pengetahuan mengenai kerjasama Full Color Entertainment dengan Tiket.com dalam penjualan tiket konser Westlife “*The Twenty Tour*”, mendapatkan pengalaman baru dan dapat mempraktekan ilmu yang di dapat selama perkuliahan dengan kenyataan di lapangan.

2) Bagi Perusahaan

Tugas Akhir ini dapat dijadikan sebagai suatu bahan pertimbangan untuk mengetahui kualitas kinerja perusahaan sehingga perusahaan dapat menentukan kebijakan dalam meningkatkan kinerjanya, terutama dalam hal mekanisme kerjasama dalam penjualan tiket konser serta sebagai bahan evaluasi untuk meminimalisir kesalahan di masa yang akan datang.

3) Bagi Pembaca

Tugas Akhir ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pembaca yang membutuhkan informasi mengenai kerjasama Full Color Entertainment dengan Tiket.com dalam penjualan tiket konser Westlife “*The Twenty Tour*”, serta dapat dijadikan sebagai bahan referensi/acuan penelitian bagi penulis selanjutnya.

1.4 Prosedur Pengumpulan Data

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) dan mendapat informasi mengenai penelitian ini di Event Organizer yang bernama Full Color Party Organizer yang bertempat di Mall Taman Anggrek Lantai P2 No.19, Grogol, Jakarta Barat. Waktu yang penulis butuhkan untuk melakukan penelitian ini adalah 4 bulan terhitung sejak 18 Maret – 18 Juli 2019. Metode pengumpulan data yang penulis lakukan merupakan jenis pengambilan data kualitatif yakni dengan menggunakan beberapa metode agar dapat memberikan data yang objektif dan akurat. Adapun metode yang digunakan adalah sebagai berikut.

1.4.1 Metode Pengumpulan Data

A. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya.⁶ Dalam pengumpulan data, penulis melakukan observasi dan wawancara sewaktu melakukan pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Full Color Party Organizer.

Dalam melakukan observasi, jenis observasi yang dilakukan oleh penulis adalah observasi langsung melalui praktek kerja lapangan di Full Color Party Organizer dan Full Color

⁶ Pengertian Data Primer diakses di http://eprints.undip.ac.id/40779/3/BAB_III.pdf pada 12 Oktober 2019 jam 12.38.

Entertainment selama 4 bulan. Observasi yang dilakukan penulis adalah dengan cara mengamati dan berdialog dengan pihak-pihak terkait yang berada disana.

Sedangkan untuk wawancara, Penulis melakukan pengumpulan data secara langsung melalui wawancara dengan beberapa narasumber. Terdapat tiga orang narasumber yang penulis wawancarai yakni Joey Ferry selaku *Public Relations Manager* Full Color Entertainment, Julia selaku *Ticketing Manager* Full Color Entertainment serta Felicia selaku *Ticketing Staff* Full Color Entertainment. Adapun data primer yang dibutuhkan dalam penelitian ini antara lain seperti catatan hasil wawancara, hasil *observasi* lapangan, dokumentasi, dan data-data mengenai penulisan Tugas Akhir.

B. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada.⁷ Dalam pengumpulan data, penulis melakukan studi literatur ke beberapa perpustakaan untuk melakukan pencarian dan mengumpulkan data-data untuk menjadi pembahasan dalam Tugas Akhir ini.

⁷ Pengertian Data Sekunder diakses di http://eprints.undip.ac.id/40779/3/BAB_III.pdf pada 12 Oktober 2019 jam 12.38.

Studi Literatur yang digunakan dalam penulisan ini, diambil dari beberapa sumber diantaranya buku, arsip dan Karya Tulis Ilmiah yang berhubungan dengan topik yang penulis ambil. Studi Literatur ini penulis peroleh dari Perpustakaan Nasional Republik Indonesia dan Perpustakaan Univeritas Negeri Jakarta.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis membagi dalam empat bab. Adapun sistematika penulisan Tugas Akhir yang penulis telah buat adalah sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bagian ini berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, serta sistematika pembahasan yang diterapkan dalam pemaparan Tugas Akhir.

BAB II KERANGKA KONSEPTUAL

Pada bab ini pembahasan berfokus pada teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas oleh penulis sebagai landasan untuk melakukan pembahasan dari hasil penelitian. Teori-teori ini berdasarkan dari pemikiran para ahli yang bersumber dari referensi buku-buku mengenai event menejemen, event organizer dan profil perusahaan.

BAB III PROSEDUR KERJASAMA

Pada bab ini penulis akan membahas mengenai SOP divisi *Ticketing*, prosedur pengajuan kerjasama dan implementasi dari hasil kerjasama

tersebut, serta manfaat yang didapat dari hasil kerjasama tersebut. Selain pembahasan tersebut, penulis juga akan membahas tentang mengenai kegiatan penulis selama melakukan Praktek Kerja Lapangan dan kendala yang dihadapi selama melakukan kegiatan tersebut.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini penulis akan membahas mengenai kesimpulan dari hasil penelitian dan memberikan saran untuk mengatasi beberapa kendala yang dihadapi selama Praktek Kerja Lapangan.

DAFTAR GAMBAR

Memuat rangkaian gambar yang berperan sebagai media visualisasi.

DAFTAR PUSTAKA

Mencantumkan segala referensi baik itu dari buku-buku atau sumber-sumber yang digunakan sebagai bahan rujukan dalam penulisan Tugas Akhir ini.

DAFTAR ISTILAH

Penjelasan dari berbagai istilah beserta artinya yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini.

LAMPIRAN

Terdiri dari rangkaian informasi pelengkap dan formulir-formulir yang diperoleh selama Praktek Kerja Lapangan.

RIWAYAT HIDUP

Terdiri dari nama lengkap penulis, tempat tanggal lahir, riwayat pendidikan, serta foto penulis.