

Pengaruh Kualitas Penyelenggaraan Acara Musik Terhadap Kepuasan Penonton Konser NCT 127

Ulfi Maranisya¹, Marina Erviani Putri², Rinny Leonard³, Kameda Delen⁴,
Tiara Dita Puspita⁵, Titi Kusmayanti⁶, Vickrhamshah Shajehan Achmad⁷.

¹⁻⁷Universitas Nasional Jakarta, Jakarta, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received 1 February 2023

Received in revised form

2 February 2023

Accepted 26 February 2023

Available online 21 Maret 2023

Kata Kunci:

Event Musik, Mice,
Kepuasan Pelanggan

ABSTRAK

Perkembangan industri MICE (Meeting, Incentive, Convention and Exhibition) di Indonesia memiliki potensi besar dan merupakan salah satu produk unggulan industri pariwisata. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi seberapa puas anggota NCT 127 NEO CITY: JAKARTA - THE LINK. pengiring berada pada implementasi kualitas yang dijalankan oleh Dyandra Global Edutainment. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan observasi dan wawancara dengan penonton konser. Sebanyak 10 penonton mengaku sangat puas dengan kualitas penyelenggaraan yang diberikan oleh Dyandra Global Edutainment, mulai dari kualitas venue, perlengkapan, keamanan, kenyamanan dan penampilan para musisi. Mereka menyimpulkan bahwa Dyandra Global Edutainment adalah penyelenggara acara musik terbaik di Indonesia.

ABSTRACT

The development of Indonesia's MICE (Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions) industry has great potential and is one of the most important products of the tourism industry. Dyandra Global Edutainment (DGE) is one of the event providers operated by Dyandra & Co. as a holding company and part of the Kompas Gramedia Group. NCT 127 2ND TOUR "NEO CITY: JAKARTA - THE LINK" is a concert event hosted by a seven-piece South Korean boy band. The purpose of this survey is to determine how satisfied the viewers are with the quality of the NCT 127 NEO CITY: JAKARTA - THE LINK concert. The implementation is carried out by Dyandra Global Edutainment. This study used an observational approach and a qualitative method that included interviews with concert audiences. A total of 10 viewers were very satisfied with the quality of implementation by Dyandra Global Edutainment. The first is the quality of the venue, facilities, safety, comfort and performance of the musicians. They concluded that Dyandra Global Edutainment is the best organizer of music events in Indonesia.

Keywords: Music Events, Mice, Customer Satisfaction

Pendahuluan

Sebagaimana diatur dalam Pasal 14(1) UU RI No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, terdapat potensi besar bagi pengembangan industri MICE (Meetings, Incentives, Conferences and Exhibitions) Indonesia yang merupakan salah satu produk unggulan pariwisata. industri. Di era globalisasi ini, prospek industri MICE semakin menarik, sebagian besar dibantu oleh kemajuan teknologi, ilmu pengetahuan dan persaingan bisnis yang melahirkan banyak konferensi dan negosiasi di dalam dan luar negeri.

Industri Exhibition, Meetings and Conference Indonesia atau yang lebih sering dikenal dengan MICE (Meetings, Incentives, Conferences and Exhibitions) merupakan industri yang sangat berkembang saat ini, dengan data yang menunjukkan pertumbuhan rata-rata 14% setiap tahunnya sejak tahun 2016. . Industri MICE sendiri tumbuh secara signifikan, dengan pendapatan tahunan mencapai hingga \$25 triliun. Industri ini merupakan pasar yang sangat besar bagi pasar mancanegara, khususnya di bidang musik. Tingginya animo masyarakat terhadap berbagai event musik turut mendorong tumbuhnya industri MICE yaitu munculnya penyelenggara penyelenggara khususnya di bidang musik.

Menurut Nadzir, (2016), untuk melihat apa yang menjadi penyebab suksesnya suatu event organizer dalam pameran, acara musik dan pameran, diperlukan daya tarik utama dari acara yang diselenggarakan oleh industri MICE, antara lain keteraturan acara. , bintang tamu, konsultan, promosi, dll. acara menarik lainnya (Lee & Lee, 2017).

¹ Corresponding author.

E-mail : ulfimaranisya@civitas.unas.ac.id, Rinnyleonard.dpri@gmail.com

Dyandra Global Edutainment (DGE) adalah salah satu penyedia layanan acara dari Dyandra & Co. sebagai perusahaan induk dan bagian dari Kompas Gramedia Group. Sejak didirikan pada tahun 2019, DGE telah berkembang menjadi event organizer terkemuka dengan konser di Indonesia, salah satunya adalah NCT 127 2ND TOUR 'NEO CITY: JAKARTA – THE LINK' yang akan diselenggarakan pada tanggal 4-5 Desember 2022 di ICE BSD, Indonesia.

Anggota NCT 127 adalah Moon Tae Il, Johnny Seo, Lee Tae Young, Yuta Nakamoto, Kim Dong Young (Doyoung), Jung Yoon Oh (Jaehyun), Kim Jong Woo, Mark Lee, dan Lee Dong Hyuk (Haechan). Nama boyband asal Korea Selatan itu singkatan dari Neo Culture Technology, dan angka 127 merupakan garis bujur kota Seoul.

Album ketiga dan terbaru mereka "Sticker" menjadi album K-Pop terlaris tahun 2021 dengan total penjualan 3,58 juta kopi tahun lalu. Album ini juga menambah daftar pencapaian NCT 127 lainnya dengan menjadi salah satu artis K-Pop dengan charting terlama di Billboard 200. Sejak "Sticker" berhasil memuncak di No.3, album ini bertahan di chart Billboard 200 setiap minggunya. Pada awal tahun 2022, grup ini terus mengukir sejarah dengan meraih daesang (hadiah utama) pertama mereka sebagai Artist of the Year di Seoul Music Awards ke-31. Dyandra Global Edutainment memberikan informasi penjualan tiket mulai dari daftar harga, ketentuan pembelian tiket hingga sistem penjualan tiket melalui akun web resminya. Harga tiket antara Rp 1.045.000 dan Rp 2.970.000.

Dalam setiap event, yang menjadi perhatian utama penyelenggara adalah kepuasan pengunjung, penonton, atau pembeli yang berkunjung. Kepuasan audiens sangat penting. Hal ini karena kepuasan penonton merupakan sensasi yang dialami oleh penonton dan dapat berupa rasa senang atau frustrasi akibat kinerja yang dirasakan penyelenggara dibandingkan dengan kinerja yang diharapkan (Ulfi et al. 2022). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan penonton terhadap program musik yang dibawakan oleh Dyandra Global Edutainment.

MICE

Indrajaya (2016) menyatakan bahwa MICE (meeting, promotion, conference and exhibition) adalah rangkaian acara dimana pengusaha dan profesional berkumpul untuk satu topik, diskusi atau minat. Industri MICE (Meetings, Rewards, Conferences and Exhibitions) mencakup banyak sektor termasuk perhotelan, restoran, agen perjalanan, dan organisasi. Segmen organisasi MICE dibagi menjadi dua bagian, yaitu konferensi perusahaan dan konferensi perusahaan, yang mencakup acara yang dipimpin perusahaan seperti konferensi Music Organizer, acara faktor sukses, dan konferensi kepuasan regional. Kegiatan wisata bersama. Yang kedua adalah kongres yang mencakup agenda organisasi atau perusahaan jasa tertentu.

KEPUASAN PELANGGAN

Menurut Zamora dalam jurnal Herwandi, 2021 Definisi kepuasan pelanggan adalah kepuasan atau kekecewaan yang dialami tamu setelah membandingkan kinerja atau hasil yang diharapkan dari suatu produk dengan kinerja yang diharapkan. Pelanggan tidak senang ketika kinerja kurang dari yang diharapkan.

Jika menyangkut kepuasan pelanggan, setidaknya ada enam poin yang memerlukan perhatian khusus dalam hal kualitas pelayanan kepada konsumen. Kedua, kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen. Ketiga, harga dan jumlah mutiara yang ditawarkan untuk dikonsumsi harus kompetitif dan masuk akal. Keempat, waktu pengiriman atau penyerahan jasa didasarkan pada kontrak awal. Kelima, memastikan keamanan venue, pengunjung, dan artis selama acara berlangsung.

Metode Penelitian

Menurut Sugiyono, metode deskriptif kualitatif didasarkan pada filosofi post-naturalistik yang digunakan untuk mempelajari keadaan objek yang alami ketika peneliti adalah peneliti (berlawanan dengan eksperimen). alat dasar. Penelitian kualitatif menekankan pentingnya generalisasi.

Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, menjelaskan, dan memecahkan masalah secara lebih rinci dengan meneliti sebanyak mungkin orang, kelompok, atau peristiwa. Menurut Sukardi (2003:79), dalam metode ini peneliti bertemu dengan subjek secara langsung. Peneliti mempertanyakan apa yang direncanakan dan hasilnya dicatat sebagai informasi penting nantinya dalam penelitian.

Hasil dan Pembahasan

Table 1.

Data Profil Subjek Wawancara

Nomor Penonton	Jenis Kelamin	Tanggal Interview
Penonton 1	Perempuan	13 Januari 2023
Penonton 2	Perempuan	13 Januari 2023
Penonton 3	Perempuan	13 Januari 2023
Penonton 4	Perempuan	13 Januari 2023
Penonton 5	Perempuan	13 Januari 2023
Penonton 6	Perempuan	13 Januari 2023
Penonton 7	Perempuan	14 Januari 2023
Penonton 8	Laki - Laki	14 Januari 2023
Penonton 9	Laki - Laki	14 Januari 2023
Penonton 10	Laki - Laki	14 Januari 2023

Sumber Data: Hasil Penelitian, 2022

Penonton diminta untuk menanggapi dan memberikan pendapatnya tentang kualitas konser yang digelar Dyandra Global Edutainment.

Apakah penampilan para musisi di Konser NCT 127 NEO CITY: JAKARTA - THE LINK sangat bagus?

"Baiklah, pakaian dan penampilan mereka luar biasa." (Penonton 5)

Apakah kualitas venue acara musik NCT 127 NEO CITY: JAKARTA - THE LINK sangat bagus?

"Ya bagus sekali, kita lihat di hari pertama dan kedua venue konsernya sudah tertata dengan baik, dan menurut saya ini adalah venue yang paling bagus, karena pihak penyelenggara menyediakan banyak tempat untuk foto-foto, jadi kami sebagai pemirsa, tidak perlu antre panjang hanya untuk berfoto di beberapa tempat." (Penonton 2)

Apakah kondisi yang disediakan di acara musik NCT 127 NEO CITY: JAKARTA - THE LINK sudah memadai?

"Sangat memadai, tempat parkir yang disediakan mudah diakses sehingga tidak menimbulkan kemacetan dan toilet yang disediakan cukup bersih." (Penonton 8)

Apakah penonton di konser NEO CITY: JAKARTA - THE LINK NCT 127 sopan?

"Ya, teman-teman NCT-ZEN sangat sopan, tetapi ada orang yang tidak sopan, menyebabkan konser hari pertama dihentikan." (penonton 1)

Apakah penonton di Konser NCT 127 NEO CITY: JAKARTA - THE LINK sangat ramai dan antusias?

"Tentunya sangat ramai dan antusias, karena kami sudah lama menantikan konser ini." (Penonton 3)

Apakah para penonton NCT 127 NEO CITY Concert: JAKARTA - THE LINK mengingat dan memahami makna dari lagu-lagu yang dibawakan para musisi tersebut?

"Tentu kita mengingat dan memahami makna salah satunya dalam lagu "Cinta Pertama" yang artinya bagaimana jantung berdebar saat kencan pertama atau saat jatuh cinta pertama kali." (Penonton 9)

Apakah keamanan acara musik NCT 127 NEO CITY: JAKARTA - THE LINK cukup baik dari segi keamanan dan kenyamanan?

"Menurut saya lumayan lah, karena pengamanannya sangat ketat, dan staff Dyandra Global Edutainment sangat memberikan kenyamanan, contohnya sibuk membagikan air kepada penonton, tentunya kami sebagai penonton sangat mengapresiasi hal ini. bertindak." (Penonton 10)

Apakah Anda puas dengan layanan yang diberikan oleh Dyandra Global Edutainment? "

"Sebagai penonton di hari kedua saya sangat puas, apalagi ini konser pertama saya, terima kasih kepada Dyandra Global Edutainment yang telah berkoordinasi sehingga acara berjalan dengan lancar dan menyenangkan." (Penonton 7)

"Sebagai penonton di hari pertama saya sangat senang dengan pelayanan yang diberikan oleh Dyandra Global Edutainment, walaupun acaranya tiba-tiba dihentikan, anda tetap bertanggung jawab dan mohon maaf kepada kami, hal ini membuat kami sangat senang dengan sikap pihak penyelenggara. . Terima kasih Diandra" (Penonton 4)

“Saya hadir di konser pada hari pertama dan kedua, tentunya saya sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Dyandra Global Edutainment dan menurut saya Dyandra adalah event organizer terbaik di Indonesia.” (Penonton 6)

Simpulan

Berdasarkan survei terhadap 10 penonton pada 13-14 Januari 2023, ditemukan bahwa mereka sangat puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh Dyandra Global Edutainment. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara dan ucapan terima kasih yang tak terhingga di media sosial resmi Dyandra Global Edutainment. Diharapkan semoga pada event berikutnya bisa berlangsung menarik.

Daftar Pustaka

- Herwandi, Tanan A., Darsono, Christanthio M., Sienatra, Budi K. (2021) Faktor kesuksesan event organizer musik dari sisi kepuasan pelanggan. *Ekuivalensi Vol.7 No.1 April 2021*
- Indrajaya, T. (2015). Potensi industri MICE (Meeting, incentive, conference and exhibition) Di Kota Tangerang Selatan, Provinsi Banten. *Jurnal Ilmiah WIDYA*.
- Hwabong Lee & Jin-Soo Lee (2017) An exploratory study of factors that exhibition organizers look for when selecting convention and exhibition centers, *Journal of Travel & Tourism Marketing, 34:8, 1001-1017, DOI: 10.1080/10548408.2016.1276508*
- Maranisya, U. & Putri, S. A. (2022). Pengaruh harga dan sistem penjualan tiket terhadap kepuasan penonton di event konser Be the Sun in Jakarta 2022. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK), 4(6), 3225-3232. <https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i6.8709>*
- Nadzir, Muhammad M. "Analisis Usaha Event Organizer MICE (Meeting, Incentive, Conference, Exhibition) melalui Kanvas Model Bisnis dan Peta Empati: Studi Kasus Event Organizer di YOGYAKARTA dan Surakarta." *Jurnal Manajemen Bisnis, vol. 7, no. 2, 2016, pp. 170-193*.
- Sugiyono. 2011. *Metode penelitian kombinasi*. Bandung: PT Grafindo Alfabeta
- Zamora, R. (2017). analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam pembayaran rekening listrik B'right PT. PLN Batam pada unit pelayanan Batam Centre. *Jurnal Bening. Vol 4, No 1 (2017). <https://doi.org/10.33373/bening.v4i1.699>*