

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

*Event* adalah sebuah acara dengan berbagai bentuk kegiatan yang bermacam-macam, bertujuan untuk berkumpul melakukan kegemaran atau tujuan yang sama seperti misalkan menghadiri festival musik karena menyukai sebuah konten musiknya, atau konferensi karena tertarik dengan materinya hingga pameran karena mencari sesuatu di dalamnya.

Sedangkan menurut Berridge (2007:5) *event* adalah produksi dan penciptaan 'sesuatu', sesuatu itu menjadi momen atau pengalaman khusus yang unik. Memasukkan gagasan upacara, ritual, kebutuhan, dan pengalaman ini ke dalam persamaan tersebut menunjukkan bahwa peristiwa juga mengandung unsur fisik dan unsur fisika.

Jenis *event* ada berbagai macam, mulai dari *meeting, incentive, conference, exhibition* hingga *special event*. Menurut Bowdin *et al.* (2006:15) *special event* diciptakan untuk menggambarkan ritual, presentasi, pertunjukan atau perayaan tertentu yang secara sadar direncanakan dan dibuat untuk menandai acara-acara khusus dan / atau untuk mencapai tujuan sosial, budaya atau perusahaan tertentu. *Special event* dapat mencakup hari dan perayaan nasional, acara sipil penting, pertunjukan budaya unik, perlengkapan olahraga utama, acara perusahaan, promosi perdagangan dan peluncuran produk.

Selain itu Matthew (2008:1) berpendapat bahwa *special event* adalah pertemuan manusia, secara umum yang terjadi atau berlangsung selama beberapa jam hingga sampai beberapa hari, dan dirancang untuk merayakan, menghormati, menjual, mengajari sesuatu, atau mengamati upaya manusia.

Festival merupakan salah satu bagian dari *special event*, Lyck (2012:11) mendefinisikan festival sebagai serangkaian acara khusus yang terorganisir dengan tema budaya buatan manusia tertentu yang berlangsung pada hari atau periode tertentu biasanya di tempat tertentu yang mengumpulkan orang-orang dalam kontak timbal balik dan langsung ke tema festival.

Selain itu Lyck (2012:14) membahas bahwa festival dalam perspektif tertentu berangkat dari kategorisasi festival tematik. Tema spesifik terbesar adalah musik, dengan banyak sub kategori seperti pop, rock, klasik, folk, musik gereja, elektronik, jazz, country, metal, punk, dan blues.

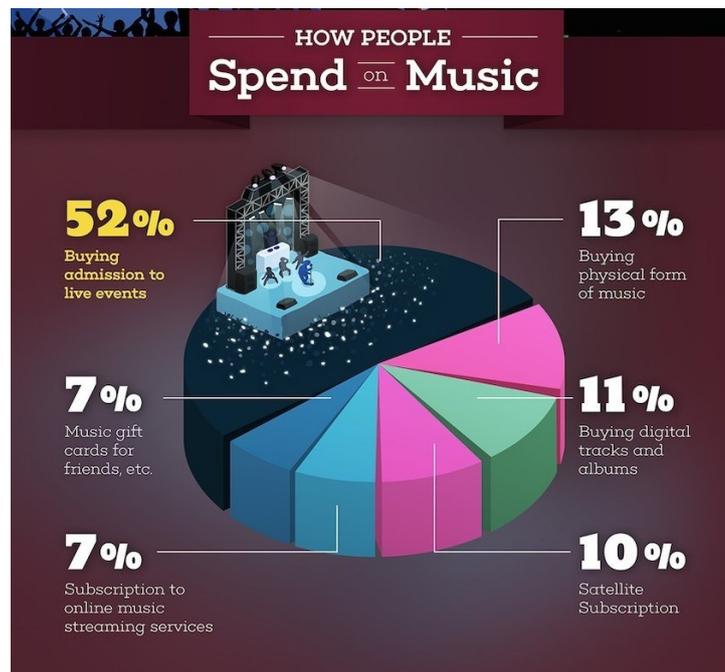
Festival musik menjadi salah satu jenis festival yang banyak dilaksanakan dan juga digemari di Indonesia. Mulai dari genre *EDM*, jazz, pop hingga rock festival musik selalu menjadi tujuan untuk bersenang-senang.

Festival musik memberikan manfaat positif yang sangat besar bagi masyarakat yang merupakan bagian integral dari dunia yang berkelanjutan. Manfaat festival musik yang sangat populer adalah kemampuannya untuk mendukung perkembangan ekonomi masyarakat dan tuan rumah acara. Mereka mendatangkan pendapatan besar-besaran ke kota-kota tuan rumah, mendukung pembaruan perkotaan, dan meningkatkan pariwisata, penyediaan

lapangan kerja, dan hasil komersial lainnya (Dwyer, Mellor, Mistilis & Mules, 2000).

Festival musik dapat melestarikan dan melatih modal sosial kota atau wilayah melalui keterlibatan sipil, perayaan publik, dan pengembangan sumber daya komunitas, kerja sama dan kekompakan dalam komunitas tuan rumah (Arcodia & Whitford, 2006). Maraknya festival musik internasional yang diselenggarakan di Indonesia tidak terlepas dari kebiasaan masyarakat di dunia yang memilih untuk sebagai penikmat musik, seperti yang bisa dilihat pada gambar 1 dimana pembelian tiket masuk untuk *live event* mencapai 52%.

**GAMBAR 1**  
**HOW PEOPLE SPEND ON MUSIC**



Sumber : *TechinAsia*, 2016

Ada 70 *event* telah terselenggara di Kota Bandung pada tahun 2020, mulai dari *event* olahraga, kesenian, konser, hingga festival. Berbagai macam festival yang terselenggara mulai dari festival musik, budaya hingga festival seni. *Event* festival ini dinilai dapat mendatangkan wisatawan lokal maupun mancanegara, berikut terdapat list *event* festival 2020 yang diambil dari Bandung *calendar of event* 2020.

**TABEL 1**  
**DAFTAR *EVENT* FESTIVAL DI BANDUNG**

No	Nama <i>Event</i>	Bulan
1	Festival Barong	Februari
2	Festival Sastra	
3	<i>Playlist Love Festival</i>	
4	Festival Sastra Bandung	
5	Festival Barongsai	Maret
6	Festival Lautan Pendekar	
7	Jaipong Dance Festival	
8	Asia Africa Festival	April
9	LaLaLa Festival	
10	Keuken Bandung	

**TABEL 1**  
**DAFTAR *EVENT* FESTIVAL DI BANDUNG**  
**(LANJUTAN)**

No	Nama Event	Bulan
11	The International Kampoeng Jazz	April
12	Festival Manglayang	Juni
13	Festival Perang Cai	
14	Braga Internasional Film Festival (Festival Hitam Putih dan Film Bisu	
15	Concordia Festival : Braga Tempo Doeloe	
16	Jazz City Forest	Juli
17	Bandung International Art Festival	
18	Bandung Fashion Week	
19	Festival Kesenian Indonesia	
20	Festival Muharram	Agustus
21	Bandung Air Show	
22	Seni Bandung	September
23	Musiconic	
24	Pasar Seni ITB	
25	World Tourism Day Festival	

**TABEL 1 DAFTAR EVENT FESTIVAL DI BANDUNG  
(LANJUTAN)**

No	Nama Event	Bulan
26	Glow Art Festival	Oktober
27	Festival Kampung Wisata	
28	Festival Kuliner dan Kerajinan Pasundan	
29	Festival Musik Bambu Nasional	November
30	Festival Musik Daur Ulang	

Sumber : Bandung *calendar of event*, 2020

Dari banyaknya *event* festival yang terselenggara di Bandung pada tahun 2020, festival musik menjadi salah satu festival yang paling ditunggu dan diminati oleh masyarakat di Indonesia. Penyelenggaraan event, khususnya pertunjukan musik atau festival musik bisa memberikan peluang yang besar untuk mendatangkan wisatawan sehingga dapat membantu untuk membangun ekonomi nasional.

Mengukur kepuasan sangat penting dalam festival, menetapkan bahwa acara berkualitas tinggi dan program acara yang menarik adalah platform untuk memikat dan memuaskan pengunjung. Kepuasan pengunjung didefinisikan sebagai keadaan psikologis yang dihasilkan dari tingkat kesenangan atau kepuasan secara keseluruhan yang dirasakan oleh pengunjung, yang dihasilkan dari kemampuan layanan untuk memenuhi

keinginan, harapan, kebutuhan, dan perasaan pengunjung (Tckazinsky&Stokes, 2010:71)

Kepuasan pengunjung dari segi FESTPERF menurut Tckazinsky&Stokes (2010) terdapat dari faktor pertama yaitu *professionalism* dan faktor kedua *environment*, menjadikan indikator kepuasan pengunjung dan memungkinkan adanya pembelian kembali. Faktor ketiga, *Core Service*, memprediksi niat penonton festival untuk berkunjung kembali. Implikasi praktis dari penelitian ini adalah tersedianya model kualitas layanan khusus acara untuk pengujian lebih lanjut pada jenis festival musik lainnya.

Setelah mengetahui faktor yang dapat dipenuhi dalam kepuasan pengunjung pada suatu *event* festival, pada penelitian ini peneliti akan membahas mengenai kepuasan pengunjung di *event Playlist Love Festival 2020*.

Dari sekian banyak festival musik yang terselenggara di kota Bandung, *Playlist Love Festival 2020* menjadi salah satu festival musik terbesar di kota Bandung yang dihadiri oleh 27.000 pengunjung. *Playlist Love Festival 2020* diselenggarakan oleh Djojokarsono Group pada 2 februari yang bertempat di Pangkalan Bandara Husein Sastranegara. Dengan *line-up* yang menarik mulai dari artis papan atas lokal yaitu, Raisa, Sheila on 7, Afgan, Hivi, Ran, Ardhito Pramono, The Overtunes, Naif, Maliq & d'essential, Yura Yunita, Svmmer Dose, Yovie & Nuno, Pamungkas, Andmesh, Jaz hingga artis internasional populer seperti Agnez Mo, Calum Scott, Epik High, Phum Viphurit, MYMP.

Keberadaan festival ini disambut hangat oleh masyarakat kota Bandung maupun masyarakat dari luar kota Bandung.

Dengan *line-up* artis nasional hingga internasional yang ada di festival *Playlist Love Festival 2020*, menjadikan banyak pengunjung yang tertarik untuk datang menghadiri musik festival ini, dihadiri sekitar 27.000 orang dan didominasi oleh anak muda.

Sebelumnya pada tahun 2019, Djokarsono Group menggelar *event* festival dengan tema yang hampir mirip yaitu *Playlist Live Festival 2019*. Diadakan pada tanggal 15 September 2019, di Lapangan Pussenif Bandung dengan menghadirkan artis papan atas lokal seperti Raisa, Adhithia Sofyan, Isyana Sarasvati, RAN, Maliq & D'Essential, Naif, Raisa, Kahitna, Tulus, Glenn Fredlly dan Dipha Barus.

Menjadi festival musik populer di kota Bandung pada tahun 2020 dan begitu banyaknya orang yang hadir hingga mencapai 27.000 pengunjung di *Playlist Love Festival 2020* membuat penulis ingin meneliti apakah dari pengunjung sudah merasa puas dengan keberlangsungan dari *event* tersebut atau belum, karena beberapa pengunjung melakukan komplain di media sosial *instagram* dari *event Playlist Love Festival 2020* mengenai keberlangsungan acara itu sendiri, serta belum pernah adanya penelitian mengenai *event Playlist Love Festival* ini juga menjadikan latar belakang penulis ingin mengetahui apakah pengunjung merasakan kepuasan di festival musik tersebut.

Menurut teori dari jurnal *festperf* oleh Tckazinsky&Stokes, (2010:79) kepuasan pengunjung bisa menarik minat pengunjung untuk kembali

menonton atau mengunjungi acara tersebut jika pengunjung merasakan kepuasan saat acara tersebut. Merujuk pada latar belakang diatas peneliti memutuskan untuk mengambil judul **“Kepuasan Pengunjung Playlist Love Festival 2020”**

## **B. Rumusan Masalah**

Dengan merujuk pada latar belakang masalah tersebut, maka dari itu peneliti merumuskan pokok masalah menjadi sebagai berikut :

1. Bagaimana kepuasan pengunjung *Playlist Love Festival 2020* dari segi aspek *professionalism*?
2. Bagaimana kepuasan pengunjung *Playlist Love Festival 2020* dari segi aspek *core service*?
3. Bagaimana kepuasan pengunjung *Playlist Love Festival 2020* dari segi aspek *environment*?

## **C. Tujuan Penelitian**

### 1. Tujuan Formal

Tujuan penelitian ini adalah sebagai salah satu ketentuan untuk menuntaskan studi Diploma IV jurusan perjalanan di program studi Manajemen Konvensi & *Event* di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

### 2. Tujuan Operasional

Tujuan operasional penelitian ini untuk sebagai menilai kepuasan pengunjung selama *event Playlist Love Festival 2020* dari indikator aspek *professionalism, core service* dan *environment*, serta menjadikan masukan atau rekomendasi kepada pihak penyelenggara *Playlist Love Festival 2020*.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini maka diharapkan memberikan manfaat antara lain:

##### 1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan melatih penulis untuk berfikir logis, kritis, analisis dan rasional, serta dapat memperkaya dan menambah pengetahuan penulis mengenai dunia *event*

##### 2. Secara Praktis

Sebagai sumber informasi mengenai kepuasan pengunjung *event Playlist Love Festival 2020*, sebagai evaluasi untuk pihak penyelenggara, memberikan masukan kepada pihak *organizer* mengenai kepuasan pengunjung.