

**PENGALAMAN PENGUNJUNG PADA VIRTUAL FESTIVAL  
DJAKARTA WAREHOUSE PROJECT 2020**

**PROYEK AKHIR**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh studi  
pada Diploma IV Program Studi Manajemen Konvensi dan Event  
Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung



**Oleh :**

**Vianca Agustiana Estikaputri**

**NIM 201721894**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN KONVENSI DAN *EVENT*  
JURUSAN PERJALANAN  
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA BANDUNG  
2021**

**LEMBAR PENGESAHAN**

JUDUL PROYEK AKHIR

**“ PENGALAMAN PENGUNJUNG PADA VIRTUAL FESTIVAL  
DJAKARTA WAREHOUSE PROJECT 2020 “**

NAMA : VIANCA AGUSTIANA ESTIKAPUTRI  
NIM : 201721894  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN KONVENSI DAN EVENT  
JURUSAN : PERJALANAN

Pembimbing I,



**Dr. Ananta Budhi Danurdara, BA.,M.Sc., CPM (Asia)**

NIP. 19750611 200212 1 001

Pembimbing II,



**Dendy Sundayana, S.Si., MM.Par,**

NIP. 19731001 2005021 001

Bandung, Juli 2021

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan,

**Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc**

NIP.19710506 199803 1 001

## **PERNYATAAN MAHASISWA**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Vianca Agustiana Estikaputri  
Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta / 24 Agustus 1999  
NIM : 201721894  
Program Studi : Manajemen Konvensi dan *Event*

Menyatakan bahwa :

1. Proyek Akhir yang berjudul **“PENGALAMAN PENGUNJUNG PADA VIRTUAL FESTIVAL DJAKARTA WAREHOUSE PROJECT 2020”** ini merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil Penjiplakan, Pengutipan, Penyusunan dari pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di STP NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali atas arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Proyek Akhir ini tidak terdapat karya yang telah dibuat atau dipublikasikan pihak lain kecuali secara jelas tertera sebagai acuan dalam naskah yang telah termuat dalam Daftar Pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila dalam naskah Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan diatas, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan norma yang berlaku di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung serta peraturan-peraturan terkait lainnya.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 4 Juli 2021  
Yang membuat pernyataan,

**Vianca Agustiana Estikaputri**  
NIM. 20172189

## **ABSTRAK**

Pengalaman pengunjung di sebuah *event* dapat diartikan sebagai interaksi yang terjadi antara individu dengan lingkungan *event* yang sedang dihadiri. Keluaran dari sebuah pengalaman pengunjung adalah pengalaman yang baik atau buruk. Sehingga pihak penyelenggara acara wajib menghadirkan pengalaman yang spesial bagi para pengunjung. Pada penelitian ini, penulis membahas tentang pengalaman pengunjung pada virtual festival Djakarta Warehouse Project 2020.

Dalam mengukur kualitas festival, penulis menggunakan teori yang dibuat oleh Shu Cole dkk (2009) yaitu mengukur pengalaman pengunjung di suatu festival dilihat dari aspek *programs, entertainment, dan amenities*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menilai bagaimana pengalaman pengunjung yang hadir pada virtual festival Djakarta Warehouse Project 2020. Teknik sampling yang digunakan yaitu *non-probability sampling* dengan metode pengumpulan data yaitu penyebaran kuesioner kepada 110 responden. Dalam melakukan analisis, penulis menggunakan statistik deskriptif dengan menggunakan garis kontinum.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah pengalaman pengunjung yang cukup baik dalam menghadiri virtual festival Djakarta Warehouse Project 2020. Hal ini ditinjau berdasarkan dari perolehan nilai yang diberikan oleh pengunjung pada pernyataan di dalam kuesioner. Penulis memberikan rekomendasi kepada Ismaya Live selaku pihak penyelenggara acara yang diharapkan dapat menjadi input untuk event Djakarta Warehouse Project selanjutnya.

**Kata kunci : Pengalaman Pengunjung, Special Event, Virtual, Festival.**

## **ABSTRACT**

*Visitor experience in an event can be defined as interactions that occur between the person with the event's environment. The output from visitor experience are divided by good and bad experience. Therefore, event organizers must present the most special and unforgettable memories for the attendees. In this research, the writer will elaborate the visitor's experience in Djakarta Warehouse Project 2020 virtual festival.*

*In measuring the quality of the festival, the author uses the theory founded by Shu Cole et al (2009), in which to calculate the experience of visitors at a festival in terms of programs, entertainments, and amenities. This study aims to determine and assess how attendee's experience of Djakarta Warehouse Project 2020. The sampling technique used was non-probability sampling with data collection methods, namely distributing questionnaires to 110 respondents. While conducting the analysis, the writer uses descriptive statistics using a continuum line.*

*The results obtained from this study are passable visitor experiences in attending Djakarta Warehouse Project 2020 virtual festival based on the scores given by attendees to the statements in the questionnaire. The author provides recommendations such as inputs to Ismaya Live as the event organizer for future Djakarta Warehouse Project events.*

***Key words : Visitor Experience, Special Event, Virtual, Festival.***

## KATA PENGANTAR

Segala puji serta syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan Proyek Akhir yang berjudul **“Pengalaman Pengunjung Pada Virtual Festival Djakarta Warehouse Project 2020”** dengan tepat waktu.

Adapun Proyek Akhir ini yang ditujukan sebagai salah satu syarat untuk mengikuti Seminar Akhir dalam penyelesaian studi pada Program Diploma IV, Jurusan Perjalanan, Program Studi Manajemen Konvensi dan Event di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

Penulis hendak berterimakasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan dukungan serta doa dan membantu penulis selama proses pengerjaan Proyek Akhir ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Faisal, MM.Par.,CHE. selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung
2. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc. selaku Kabag. Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung
3. Ibu Endang Komesty Sinaga, S.Sos., MM.Par. selaku Ketua Jurusan Perjalanan Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung
4. Bapak Marsianus Raga, MM.Par. selaku Ketua Program Studi Manajemen Konvensi dan Event Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung
5. Bapak Dr. Ananta Budhi Danurdhara, BA., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing I penulis dalam penyusunan Proyek Akhir ini

6. Bapak Dendy Sundayana, S.Si., MM.Par. selaku Dosen Pembimbing II penulis dalam penyusunan Proyek Akhir ini
7. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh staff di Program Studi Manajemen Konvesi dan Event yang telah mendidik serta memberikan bimbingan keilmuan selama proses perkuliahan dan penyusunan Proyek Akhir ini.
8. Ibu Priscila Marcelina selaku Team Project Ismaya Live yang telah memberikan kesempatan dan mengizinkan penulis dalam melakukan penelitian ini.
9. Kedua orangtua, adik, dan keluarga besar yang tiada henti memberikan semangat, motivasi serta materi kepada penulis.
10. Teman – teman dari program studi MBK 2017 sebagai rekan seperjuangan yang saling mendukung, menyemangati dan saling berbagi pikiran.

Serta seluruh pihak yang telah membantu penulis secara aktif maupun pasif dalam aktivitas penyusunan Proyek Akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Akhir kata, penulis berharap semoga penyusunan Proyek Akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca, khususnya sebagai evaluasi dan rekomendasi bagi Ismaya Live selaku pihak penyelenggara pada event ini.

Bandung, Juli 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penulisan .....	9
D. Pembatasan Penelitian .....	10
E. Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
A. Kajian Teori .....	11
1. <i>Event</i> .....	11
2. <i>Special Event</i> .....	13
3. Virtual Festival .....	16
4. Pengalaman Pengunjung .....	20
B. Penelitian Terdahulu .....	22
C. Kerangka Pemikiran .....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>23</b>
A. Pendekatan Penelitian .....	23
B. Obyek Penelitian .....	24
C. Populasi dan Sampling .....	24
D. Metode Pengumpulan Data .....	26
E. Definisi Operasional Variabel .....	28
F. Analisis Data .....	31
G. Jadwal Penelitian .....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>37</b>
A. Hasil Penelitian .....	37
B. Pembahasan .....	51



<b>BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>67</b>
A. Simpulan .....	67
B. Rekomendasi .....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>78</b>

## DAFTAR TABEL

TABEL 1. Perkiraan Jumlah Pengunjung DWP .....	5
TABEL 2. Status Daftar Festival Musik di Indonesia .....	7
TABEL 3. Penelitian Terdahulu .....	22
TABEL 4. Bobot <i>Skala Likert</i> .....	28
TABEL 5. Matriks Operasional Variabel .....	32
TABEL 6. Uji Validitas .....	34
TABEL 7. Uji Reabilitas.....	35
TABEL 8. Jadwal Penelitian.....	36
TABEL 9. Bobot <i>Skala Likert</i> .....	40
TABEL 10. Pemilihan <i>Lineup</i> Terstruktur.....	41
TABEL 11. <i>Supporting Events</i> Menarik dan Interaktif .....	42
TABEL 12. Tiket Masuk Gratis .....	42
TABEL 13. Suasana <i>Event</i> Tidak Membosankan.....	43
TABEL 14. Pemilihan <i>Talent</i> yang Menarik .....	44
TABEL 15. Tampilan Visual yang Menarik.....	44
TABEL 16. <i>Event</i> yang Menarik Untuk Disaksikan.....	45
TABEL 17. Keunikan Tema Tahun Ini.....	45
TABEL 18. Pengunjung Dapat Menikmati Serangkaian Acara .....	46
TABEL 19. Pengunjung Merasa Seperti Sedang Menonton Langsung.....	47
TABEL 20. Pengunjung Merasakan Suasana yang Berbeda Dari Rutinitasnya...	47
TABEL 21. UI dan UX Mudah Dimengerti Secara Intuisi.....	48
TABEL 22. Fasilitas Virtual <i>Booth Merchandise</i> .....	49
TABEL 23. Fitur <i>Live Chat</i> Sebagai Wadah Interaksi Pengunjung .....	50
TABEL 24. Fasilitas <i>FnB</i> Melalui Promo Spesial Go-Food .....	50
TABEL 25. Jumlah Skor Tertinggi dan Terendah .....	51
TABEL 26. Hasil Pembobotan Frekuensi Penilaian Aspek <i>Programs</i> .....	52
TABEL 27. Hasil Pembobotan Frekuensi Penilaian Aspek <i>Entertainment</i> .....	57
TABEL 28. Hasil Pembobotan Frekuensi Penilaian Aspek <i>Amenities</i> .....	62

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1. Portofolio Ismaya Live .....	4
GAMBAR 2. Kategori <i>Special Events</i> .....	15
GAMBAR 3. Kerangka Pemikiran .....	22
GAMBAR 4. Perhitungan Skala Rentang.....	32
GAMBAR 5. Jenis Kelamin Responden.....	37
GAMBAR 6. Usia Responden .....	38
GAMBAR 7. Pekerjaan Responden.....	38
GAMBAR 8. Asal Kota Responden .....	39
GAMBAR 9. Status Partisipasi Responden .....	40
GAMBAR 10. Perhitungan Skala Rentang.....	52
GAMBAR 11. Perhitungan Skala Rentang Pada Aspek <i>Programs</i> .....	53
GAMBAR 12. <i>V-Pass</i> DWP 2020 .....	54
GAMBAR 13. <i>Lineup Talent</i> DWP 2020 .....	55
GAMBAR 14. <i>Supporting Events</i> DWP 2020 .....	56
GAMBAR 15. Perhitungan Skala Rentang Pada Aspek <i>Entertainment</i> .....	57
GAMBAR 16. <i>Website</i> DWP 2020.....	58
GAMBAR 17. <i>Performance</i> Pada DWP 2020.....	59
GAMBAR 18. <i>Talent</i> DWP 2020 .....	60
GAMBAR 19. Perhitungan Skala Rentang Pada Aspek <i>Amenities</i> .....	62
GAMBAR 20. <i>Food and Beverages</i> di DWP 2020 .....	63
GAMBAR 21. Fitur <i>Live Chat</i> pada DWP 2020 .....	64
GAMBAR 22. <i>Website</i> DWP 2020.....	65
GAMBAR 23. <i>Merchandise</i> DWP 2020 .....	66
GAMBAR 24. Contoh Opsi Resolusi .....	70
GAMBAR 25. Contoh Server .....	71
GAMBAR 26. Contoh <i>Talent Wishlist</i> .....	73
GAMBAR 27. Contoh Formulir Penilaian .....	74

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, & Alan, I. (2009). *Manajemen Konferensi dan Event*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Bladen. (2017). *Introductions to Event Management*. Taylor & Francis.
- Bougie. (2011). *Research Methods for Business*. New Jersey: Wiley.
- Bowdin, G. A., Allen, J., Harris, R., McDonnell, I., & O, W. (2011). *Event Management (3rd Edition)*. London: Routledge.
- Bowdin, G., O'Toole, W., Allen, J., Harris, R., & McDonnell, I. (2002). *Events Management 2nd Edition*. Elsevier.
- Cash, S. &. (n.d.). *Interviewing Principles and Practices*. New York: McGraw-Hill Higher Education.
- Cole, S., & Chancellor, H. C. (2009). Examining the Festival Attributes That Impact Visitor Experience, Satisfaction and Re-visit Intention. *Journal Of Vacation Marketing*.
- Falassi. (2019). *Time Out of Time: Essays on the Festival*. University of New Mexico.
- Ferdinand. (2013). *International Festivals as Experience Production System*. Tourism Management.
- Getz, D. (1997). *Event Management and Event Tourism*. New York: Cognizant Communication Corp.
- Getz, D. (2007). *Event Studies*. Burlington: Elsevier Ltd.
- Goldblatt, J. (2002). *Special Events*. New York: John Wiley and Sons.
- Goldblatt, J. (2014). *Special Events 7th Edition*. New York: John Wiley & Sons.
- Judy, A. (2009). *Event Planning*. John Wiley & Sons.
- Kennedy, J. E. (2009). *Manajemen Event*. Jakarta: Bhuana Ilmu Populer.
- Ko. (2000). Leisure experience of planned festival participants. *Journal of Korean Psychology*, 187-203.
- Kruger, M., & Saayman, M. (2016). A 3E typology of visitors at an electronic dance music festival. *International Journal of Event and Festival Management*.
- Love, L. L., & Crompton, J. L. (1995). The Predictive Validity of Alternative Approaches of Evaluating Quality of a Festival. *Journal of Travel Research*.
- McDonald, M. (2014). The music says my soul. The beat says my life: electronic dance music culture. *PhD Dissertation*.
- Mikolaitis, P., & O'Toole, W. (2002). *Corporate Event Project Management*. John Wiley & Sons.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Noor, A. (2009). *Management Event*. Bandung: Alfabeta.
- Oh, H., Fiore, A. M., & Jeoung, M. (2007). Measuring Experience Economy Concepts: Tourism Applications. *Journal of Travel Research*.
- Peraturan Pemerintah No. 21 Tahun 2020. (n.d.). *tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)*.
- Pudjiastuti, W. (2010). *Special Event Alternatif Jitu Membidik Pasar*. Jakarta: PT. Alex Media.
- Shone, A., & Parry, B. (2004). *Successful Event Management. A Practical Handbook Second Edition*. Thomson Learning.
- Silalahi, U. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Silvers, J. (2004). *Professional Event Coordination*. John Wiley & Sons.
- Singh. (2014, March). *Bridging Data and Electronic Dance Music*. Retrieved from <https://pdfs.semanticscholar.org/3cfc/7313b8c14706a335b4a84b06ae0918fe12bc.pdf>
- Stewart & Cash. (2013). *Interviewing : Principles and Practices*. New York: McGraw-Hill Higher Education.
- Sudjana, N., & Ibrahim. (2011). *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*. Bandung: Sinar Baru Algensindo.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis* . Bandung: Alfabeta.
- Surakhmad, W. (2001). *Pengantar Penelitian Ilmiah*. Tarsito.
- Thailand Convention & Exhibition Bureau. (n.d.). *Introduction To MICE Industry 2nd Edition*. Thailand: TCEB.
- Pormar, & Anna, P. (2014). *Festival Programming and Visitor Experience*. Bifrost University.
- UNWTO. (2011). *The Power of Youth Travel Vol.2*. UNWTO - WYSE.
- Walgito. (1987). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi UGM.
- Yan, Q., Zhang, H., & Li, M. (2013). Programming quality of festivals: conceptualization, measurement, and relation to consequences. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.