

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pariwisata adalah sebuah kegiatan perjalanan wisata yang melibatkan orang-orang yang bepergian dari satu tempat ke tempat lain untuk tujuan rekreasi, bisnis, budaya, atau pendidikan. Pariwisata mencakup berbagai kegiatan seperti mengunjungi tempat wisata alam, situs sejarah, tempat belanja, dan partisipasi dalam kegiatan budaya atau olahraga di destinasi wisata. Ini adalah industri yang penting di banyak negara, memberikan kontribusi signifikan terhadap perekonomian global. Menurut Syafiie dalam Monika (2019:9) Pariwisata adalah ilmu yang mempelajari bagaimana suatu negara baik pemerintahnya sebagai penguasa maupun masyarakatnya sebagai yang diperintah, menyuguhkan kepada tamu mereka yang akan datang. Berpariwisata pada umumnya adalah suatu proses kepergian sementara dari seseorang atau lebih, menuju ke tempat lain di luar tempat tinggalnya. Dorongan kepergiannya dikarenakan oleh berbagai kepentingan, baik karena kepentingan ekonomi, sosial, kebudayaan, politik, agama, kesehatan, maupun kepentingan lain, seperti karena sekadar ingin tahu, menambah pengalaman, ataupun untuk belajar.

Istilah pariwisata berhubungan erat dengan pengertian perjalanan wisata, yaitu sebagai suatu perubahan tempat tinggal sementara seseorang di luar tempat tinggalnya karena suatu alasan, dan bukan untuk melakukan kegiatan yang menghasilkan upah. Potensi pariwisata menurut Nawangsari (2018:32) adalah berbagai sumber daya yang dimiliki oleh suatu daerah atau tempat yang dapat dikembangkan menjadi suatu atraksi wisata yang dapat dimanfaatkan baik untuk kepentingan ekonomi dengan tetap memperhatikan aspek yang lainnya. Potensi pariwisata ini adalah sesuatu yang dimiliki oleh suatu wisata dan menjadi daya tarik bagi wisatawan dan dimiliki oleh tempat wisata itu sendiri. Potensi wisata ini juga merupakan segala sesuatu yang dimiliki dan ada di daerah tujuan wisata dan menjadi daya tarik untuk para pengunjung berkunjung ke tempat tersebut. Potensi yang dapat dimanfaatkan itu berupa kesenian, kebudayaan

baik nasional maupun daerah, keindahan alam, flora dan fauna maupun hal lainnya yang perlu dijaga kelestariannya.

Event adalah sebuah kegiatan atau peristiwa yang sengaja dibuat untuk membangun interaksi dengan para pengunjung sehingga memberikan pengalaman yang menarik dan mengesankan secara langsung. Menurut Russo (2020), event adalah sebuah acara yang direncanakan dan dipersiapkan secara profesional untuk mencapai tujuan tertentu. Event dapat bersifat fisik atau virtual. Konser musik dan pariwisata mempunyai hubungan yang saling berkesinambungan, sebagai contoh konser musik dapat memberikan daya tarik pariwisata, Konser musik, terutama yang melibatkan artis terkenal atau band internasional, dapat menarik wisatawan dari berbagai negara dan daerah. Penggemar musik sering bepergian jauh untuk menyaksikan konser idola mereka secara langsung, yang pada gilirannya memberikan dorongan ekonomi untuk industri pariwisata.

Konser musik yang besar dan populer dapat menciptakan pendapatan ekonomi yang signifikan untuk tempat konser dan wilayah sekitarnya. Ini mencakup pendapatan dari penjualan tiket, makanan, minuman, merchandise, akomodasi, dan transportasi lokal. Pendapatan ini memberikan kontribusi langsung terhadap ekonomi lokal dan membantu pertumbuhan industri pariwisata setempat. Wisatawan lokal, selanjutnya dapat menjadi menambah pendapatan ekonomi, dan dengan diadakannya konser musik dapat meningkatkan kunjungan wisatawan, destinasi yang sering menjadi tuan rumah konser musik populer dapat melihat peningkatan kunjungan wisatawan, terutama jika konser tersebut diikuti oleh festival musik atau acara serupa. Wisatawan yang datang untuk konser dapat memperpanjang kunjungan mereka untuk mengeksplorasi destinasi pariwisata setempat dan menciptakan pengalaman liburan yang komprehensif.

Saat ini banyak musisi yang mengadakan konser musik secara intimate, konser intimate adalah jenis konser musik yang dirancang untuk menciptakan pengalaman yang dekat dan pribadi antara artis dan penonton. Dalam konser intimate, penonton biasanya duduk atau berdiri dalam ruang yang lebih kecil dan intim, yang memungkinkan mereka untuk merasa lebih dekat dengan panggung dan artis yang tampil. Berbeda dengan konser besar di arena atau stadion yang bisa menampung

ribuan hingga puluhan ribu orang, konser intimate biasanya diadakan di tempat-tempat yang lebih kecil seperti klub musik, kafe, teater kecil, atau ruang konser eksklusif. Jumlah penontonnya terbatas sehingga suasana lebih santai dan pribadi. Keunikan konser intimate yaitu mempunyai kesempatan untuk interaksi, dalam konser intimate, ada kesempatan yang lebih besar untuk interaksi langsung antara artis dan penonton. Artis dapat berbicara langsung dengan penonton, menerima permintaan lagu, atau bahkan mengajak penonton untuk ikut bernyanyi atau berdansa, dan juga konser intimate sering dianggap penggemar musik sebagai pengalaman yang istimewa karena memberikan kesempatan untuk merasakan musik secara langsung dan mendalam, dengan sentuhan pribadi yang sulit didapatkan dalam konser besar dan megah.

Salah satu konser musik intimate adalah konser musik intimate yang bertajuk pertunjukan berhati yang di bawakan oleh musisi Indonesia yang bernama Sal Priadi. Mempunyai nama lengkap Salmantyo Ashrizky Priadi merupakan seorang penyanyi dan penulis lagu asal Kota Malang, Jawa Timur pada tanggal 30 April 1992, yang dikenal dengan gaya musik indie, folk, dan akustik. Album pertama yang telah dirilis berjudul kultusan yang dirilis pada tahun 2017 dan saat ini sudah mempunyai 4 album.

Konser musik intimate yang bertajuk Pertunjukan Berhati dibuat oleh Sal Priadi dengan sentuhan misterius dan penggabungan seni dari berbagai disiplin, pertunjukan ini menghadirkan pengalaman emosional yang mendalam bagi penonton. Konser musik pertunjukan berhati di gelar di Studio PFN ( Produksi Film Negara) yang berlokasi di Jakarta Timur dan diselenggarakan oleh Kawan Kawa Media. Konser musik berhati dilaksanakan pada tanggal 5-6 Agustus 2023 dan untuk harganya berkisar dari Rp.300.000 sampai Rp. 1.250.000. Konser musik ini dibuat untuk merayakan album pertama Sal Priadi yang bertajuk Berhati. Kata “Memomemoria” muncul sebagai sebuah tempat misterius yang mampu memutar dan menampilkan memori seseorang. Pada perayaan album itu, memori yang diputar adalah memori seseorang bernama M. Untuk cerita singkat mengenai konser musik pertunjukan berhati menghadirkan memori seseorang bernama M, yang hampir menyerah dan sangat terluka menghadapi sakit di hatinya. Dia berusaha terus bernafas meski harus melalui perlawanan yang tak mudah, baik dalam diri maupun luar dirinya. Tarian kontemporer

saat M bertarung hancur lebur, jatuh serebas-rebasnya menghadapi dirinya sendiri, menjadi adegan paling duka . Dukungan artistik, tata cahaya, sound jernih, dan aroma wewangian, menjadi unsur-unsur hebat yang menyempurnakan jalan cerita dan memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada penonton.

**Tabel 1.1 Data Harga Ticket Pertunjukan Berhati**

<b>JENIS TICKET</b>	<b>HARGA</b>
Day 1 Blue 5 Agustus 2023	Rp.500.000
Day 1 Red 5 Agustus 2023	Rp.300.000
Day 2 Blue 6 Agustus 2023	Rp.500.000
Day 2 Red 6 Agustus 2023	Rp.300.000
Day 1 Black 5 Agustus 2023	Rp.1.2500.000
Day 2 Black 6 Agustus 2023	Rp.1.2500.000

Sumber: website [www.loket.com](http://www.loket.com)

Berdasarkan tabel 1.1 diatas merupakan harga ticket konser musik "Pertunjukan Berhati : Memomemoria" yang telah diadakan di PFN di Jakarta Timur pada tanggal 5-6 Agustus 2023.

Dalam sebuah konser intimate penyelenggara sangat menekankan kenyamanan karena pada dasarnya konser intimate merupakan jenis konser musik yang dirancang untuk menciptakan pengalaman yang dekat dan pribadi antara artis dan penonton.

**Tabel 1.2 Data Jumlah Ticket Pertunjukan Berhati**

<b>JENIS TICKET</b>	<b>JUMLAH TICKET</b>
Day 1 Blue 5 Agustus 2023	100 ticket
Day 1 Red 5 Agustus 2023	100 ticket
Day 2 Blue 6 Agustus 2023	100 ticket
Day 2 Red 6 Agustus 2023	100 ticket
Day 1 Black 5 Agustus 2023	50 ticket
Day 2 Black 6 Agustus 2023	50 ticket

Sumber: website [www.loket.com](http://www.loket.com) , [www.pertunjukanberhati.com](http://www.pertunjukanberhati.com) , dan penyelenggara event

Berdasarkan tabel 1.2 di atas dapat dijelaskan bahwa jumlah pengunjung konser intimate pertunjukan berhati : memomemoria berdasarkan jumlah tiket yang di jual yaitu di hari pertama berjumlah 250 ticket dan di hari kedua berjumlah 250 ticket dan untuk total penonton yaitu 500 ticket.

Bauran Pemasaran yang dilakukan oleh event Pertunjukan Berhati adalah melakukan promosi melalui media social seperti Instagram dan juga melalui website khusus konser ini, selain itu Sal Priadi sebagai musisi juga gencar membuat instagram story mengenai konser ini menjadikan semakin dilihat oleh penonton. Bauran pemasaran dan kualitas pelayanan mempunyai persamaan yang erat. Sebuah acara yang sukses tidak hanya bergantung pada kualitas penyelenggaraan dan konten acara, tetapi juga pada cara acara tersebut dipromosikan dan dijual kepada masyarakat, dalam memahami kebutuhan pelanggan, kualitas pelayanan dapat memenuhi kebutuhan dan preferensi pelanggan dan juga dengan adanya bauran pemasaran penting dalam mengembangkan pesan pemasaran yang menarik dan relevan terhadap kepuasan penonton.

Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana bauran pemasaran dan kualitas pelayanan guna mencapai tujuan kepuasan penonton yang maksimal dalam konser intimate pertunjukan berhati : Memomemoria. Hal tersebut yang membuat latar belakang penulis untuk melakukan analisis tentang : **“Pengaruh Bauran Pemasaran dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penonton dalam Konser Musik Intimate Pertunjukan Berhati : Memomemoria ”**



## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah bauran pemasaran mempengaruhi kepuasan penonton terhadap konser musik intimate pertunjukan berhati : memomemoria ?
2. Apakah kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan penonton terhadap konser musik intimate pertunjukan berhati : memomemoria ?

## **C. Tujuan penelitian**

Berdasarkan Latar belakang dan rumusan yang ada sebelumnya, maka tujuan dari penulisan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui bauran pemasaran terhadap kepuasan penonton dalam konser intimate pertunjukan berhati : memomemoria.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan penonton dalam konser intimate pertunjukan berhati : memomemoria.

## **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi peneliti

Hasil penelitian bagi peneliti di harapkan dapat membuat kontribusi atau terobosan didalam sebuah event dan dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi bauran pemasaran dan kualitas pelayanan, dan juga dapat diterapkan didalam mata kuliah khususnya di manajemen kualitas pelayanan.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian bagi perusahaan diharapkan dapat memberikan ide yang dapat membangun citra yang lebih baik kedepannya khususnya dalam bauran pemasaran dan kualitas pelayanan di bidang event dan dapat memberikan gambaran kepada pelaku industri musik tentang faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi

kepuasan penonton, sehingga mereka dapat menyusun bauran pemasaran dan pelayanan yang tepat untuk meningkatkan kepuasan penonton.

### 3. Bagi Akademisi

Hasil penelitian bagi akademisi diharapkan dapat memberikan suatu gambaran kepada akademisi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi bauran pemasaran dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penonton khususnya pada event konser musik intimate.

### 4. Bagi Peneliti lain

Hasil peneliti bagi peneliti lain diharapkan dapat menjadi referensi dan menjadi perbandingan antara bauran pemasaran dan kualitas pelayanan konser musik dari berbagai penyelenggara, sehingga peneliti lain dapat memperoleh gambaran yang lebih luas tentang praktik industri musik.

