

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Menurut Soekadijo (Rudy and Mayasari 2019) Pariwisata melibatkan semua elemen yang terkait dengan perjalanan dan kegiatan wisata, mencakup administrasi objek wisata dan daya tariknya, bersama dengan berbagai usaha terkait dalam sektor tersebut. Kepariwisataan merujuk pada semua aspek yang berkaitan dengan perencanaan dan pengelolaan kegiatan pariwisata. Pariwisata dianggap sebagai sektor industri yang paling besar dalam konteks ekonomi global. Industri pariwisata menjadi penggerak perekonomian suatu negara agar dapat meraih keuntungan yang tidak sedikit.

Pariwisata tidak terlepas dari sebuah transportasi yang berperan sebagai alat penunjang kegiatan seseorang dari suatu lokasi ke lokasi lainnya. Hubungan antara moda transportasi dengan pariwisata begitu erat dan saling memperkuat. Transportasi merupakan andalan industri pariwisata, dan kedua aspek ini saling melengkapi dalam banyak hal. Shah (2019) menyebutkan bahwa moda transportasi yang dapat mendukung sektor pariwisata seharusnya memenuhi sejumlah kriteria, seperti ketepatan waktu, jarak tempuh, tingkat kenyamanan, tarif yang sesuai, daya saing, dan juga manfaat yang akan dinikmati oleh para wisatawan selama perjalanan wisata mereka. Dalam pengelolaan pariwisata, pemangku kepentingan harus mempertimbangkan transportasi sebagai komponen kunci dalam mengoptimalkan pengalaman wisatawan dan menciptakan destinasi yang menarik. Ertien and Leily (2021), menyampaikan bahwa dalam pengembangan moda transportasi, sisi inovasi dan kreativitas menjadi penting guna menjamin ketersediaan akses terbaik bagi para wisatawan. Keunggulan dalam sistem transportasi akan memfasilitasi mobilitas para wisatawan dan pengunjung, serta sumber daya pendukung lainnya. Hal ini melibatkan kerja sama antara pemerintah, perusahaan transportasi, dan

sektor pariwisata untuk meningkatkan infrastruktur dan layanan transportasi yang mendukung industri pariwisata.

Pertumbuhan yang signifikan dalam jumlah pengguna layanan transportasi darat menjadi faktor kunci dalam perkembangan transportasi. Selain itu, kebutuhan akan transportasi menjadi aspek krusial, tidak hanya sebagai sarana pergerakan, tetapi juga sebagai elemen penting dalam mencapai kenyamanan, keamanan, dan kelancaran transportasi. Transportasi memiliki peran penting sebagai fasilitator yang sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan pembangunan dan distribusi hasil pembangunan di berbagai sektor di seluruh wilayah negara ini. Sejalan dengan peningkatan jumlah barang dan kebutuhan mobilitas manusia, kebutuhan akan fasilitas transportasi terus meningkat. (Sumirat, 2019)

Kemajuan teknologi membawa dampak yang cukup signifikan terhadap industri transportasi. Teknologi telah memainkan peran penting dalam meningkatkan keamanan di sektor transportasi. Sistem kendali otomatis, sistem pengereman darurat, sensor keselamatan, kamera pengawas, dan perangkat lainnya telah membantu mengurangi risiko kecelakaan dan memberikan perlindungan bagi pengguna transportasi. Namun, kemajuan transportasi bergantung pada perkembangan daerah tersebut, begitu pula sebaliknya. Kemajuan sebuah daerah yang didukung kemajuan perkembangan sebuah teknologi menghasilkan berbagai moda transportasi juga.

Salah satu moda transportasi yang mengikuti perkembangan teknologi yakni, MRT (*Mass Rapid Transit*). Pada awalnya, pembangunan MRT Jakarta telah direncanakan pada tahun 1985. Walaupun pada periode tersebut, proyek MRT belum mendapatkan status resmi sebagai proyek nasional. Pada tahun 2005, proyek MRT Jakarta diresmikan sebagai bagian dari proyek nasional. Setelah pengumuman tersebut, Pemerintah mulai melaksanakan proyek tersebut dan mencari pendanaan, yang mendapatkan respon positif dari Pemerintah Jepang yang bersedia memberikan pinjaman. Kyosuke Shinozawa Gubernur JBIC (*Japan Bank for International*

*Cooperation*) dan Duta Besar Indonesia untuk Jepang Yusuf Anwar pada tahun 2006 menjadi waktu dimana perjanjian pendanaan untuk perencanaan pembangunan MRT Jakarta ditandatangani. JBIC juga terlibat dalam merancang dan menyampaikan proposal penelitian kepada PemProv DKI Jakarta. Selanjutnya JBIC serta Pemerintah Indonesia melakukan sebuah kesepakatan memilih sebuah lembaga yang bertindak sebagai satu-satunya pintu gerbang untuk mengatur penyelesaian proyek MRT ini.

MRT Jakarta mulai beroperasi pada tahun 2019. Pada pembangunan tahap pertama, MRT memberikan layanan di jalur yang membentang dari Bundaran Hotel Indonesia hingga Lebak Bulus, mencakup jarak sekitar 16 kilometer dengan tiga belas pemberhentian stasiun yaitu Stasiun Bundaran Hotel Indonesia, Stasiun Dukuh Atas BNI, Stasiun Setiabudi Astra, Stasiun Bendungan Hilir, Stasiun Istora Mandiri, Stasiun Senayan, Stasiun ASEAN, Stasiun Blok M, Stasiun Blok A, Stasiun Haji Nawi, Stasiun Cipete Raya, Stasiun Fatmawati, Stasiun Lebak bulus Grab dan sebaliknya. Meskipun memiliki seorang masinis, namun seluruh operasional MRT diatur oleh *Operation Command Center* (OCC) yang berada di depo MRT Lebak Bulus. Masinis hanya turun tangan pada saat pintu kereta akan ditutup, dalam keadaan darurat, atau pada saat kereta harus berpindah secara manual. Untuk tarif perjalanannya, MRT Jakarta dibanderol dari Rp 4.000 sampai Rp 14.000 tergantung pada pemberhentian stasiun yang dituju. **(Tabel Biaya Perjalanan MRT Jakarta Terlampir Pada Lampiran 4).**

Rute perjalanan MRT yang cukup strategis dan melewati pusat ibu kota, membuat para pengguna mudah menjangkau tempat tujuan yang mereka tuju. Pengguna MRT sendiri tidak hanya dari kalangan pekerja saja, tetapi banyak masyarakat yang menggunakan moda transportasi ini ketika ingin ber-rekreasi dan menghadiri suatu acara. Terlebih memasuki masa *endemic* membuat Indonesia terutama Kota Jakartaibanjiri dengan berbagai macam *event* besar yang melibatkan banyak orang berpartisipasi di dalamnya. Salah satunya adalah konser musik. Marak diadakannya konser musik membuat ibu kota lebih ramai dibandingkan dengan sebelumnya.

Kawasan Senayan khususnya Gelora Bung Karno adalah salah satu tempat terkenal di Jakarta yang sering digunakan untuk konser dan acara besar lainnya. Lokasi yang dikelilingi oleh berbagai moda transportasi publik ini sering kali dipadati berbagai kalangan terutama kalangan anak muda, terlebih jika sedang diadakannya suatu acara. Dengan dilengkapi kapasitas yang besar dan dapat menampung ribuan pengunjung Stadion Utama Gelora Bung Karno menjadi *venue* yang diincar oleh para promotor, terutama promotor konser k-pop yang sedang ramai diadakan di Jakarta.

Konser K-pop merupakan sebuah acara hiburan besar yang menggabungkan musik, seni visual, dan budaya pop Korea. Mereka memiliki dampak besar pada ekonomi, industri musik, dan pengalaman penggemar di seluruh dunia. K-pop (musik pop Korea) telah mencapai popularitas global yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Grup-grup K-pop seperti Super Junior, EXO, NCT, WAYV dan banyak lainnya memiliki penggemar yang setia di seluruh dunia. Penggemar K-pop sering terhubung melalui media sosial dan komunitas *online*, dan konser adalah kesempatan langka bagi mereka untuk bertemu dalam kehidupan nyata dan berbagi pengalaman bersama.

Konser K-pop bisa menjadi sumber pendapatan yang signifikan untuk lokasi di mana mereka diadakan, termasuk penjualan tiket, makanan, akomodasi, dan transportasi bagi para penggemar yang datang dari luar kota atau negara. Penggemar sering melakukan perjalanan internasional untuk menghadiri konser grup atau artis *favorit* mereka, menciptakan permintaan besar untuk tiket konser dan fasilitas transportasi. Karena konser K-pop biasanya mengumpulkan ribuan pengunjung, transportasi yang efisien menjadi sangat penting. Banyak kota di seluruh dunia menghadapi tantangan dalam mengelola lalu lintas selama acara besar ini, dan transportasi publik sering menjadi alternatif yang penting.

Salah satu konser besar yang diselenggarakan belum lama ini yaitu Konser SMTOWN in Jakarta yang juga menjadi ajang peringatan 50 tahun kerja sama antara Indonesia dengan Korea Selatan. Berbagai grup asuhan

SM Entertainment seperti Super Junior, TVXQ, Wayv, NCT Dream, NCT127, Red Velvet, Aespa sampai grup terbaru agensi tersebut juga ikut memeriahkan Konser SMTOWN in Jakarta yakni Riize ikut tampil memeriahkan konser tersebut. Terdapat enam kategori tiket yang dijual yaitu:

**Tabel 1.1 Harga Tiket Konser SMTOWN in Jakarta 2023**

Jenis Tiket	Harga Tiket
CAT 1	Rp3.000.000,00
CAT 2	Rp2.500.000,00
CAT 3	Rp2.000.000,00
CAT 4	Rp1.750.000,00
CAT 5	Rp1.550.000,00
CAT 6	Rp1.000.000,00

*Sumber: dyandraglobal.com*

Pembelian tiket dilakukan 2 tahap yaitu pada saat *presale* yang diadakan pada Rabu, 9 Agustus 2023 dan *general sale* yang diadakan pada Jumat, 11 Agustus 2023. Konser berlangsung sangat meriah dengan dihadiri puluhan ribu penonton yang memenuhi Stadion Utama GBK.

**Tabel 1.2 Penjualan tiket**

Data Pengunjung	Jumlah
<i>Presale</i>	43.052

*Sumber: CNBC Indonesia 2023*

Konser berakhir setelah 4 jam lamanya, banyak pengunjung yang berhamburan keluar dari kawasan GBK menuju moda transportasi umum. Diselenggarakan nya konser besar ini menarik beberapa moda transportasi, yang sebelum nya hanya beroperasi sampai batas jam tertentu, di hari itu mereka memperpanjang jam operasional mereka. salah satu nya adalah MRT Jakarta. tidak sedikit pengunjung yang pulang menaiki moda transportasi tersebut, karena di nilai lebih hemat waktu.

Penggunaan MRT sebagai sarana transportasi dapat meningkatkan aksesibilitas ke GBK, khususnya bagi pengunjung yang berkunjung dari berbagai daerah. Hal ini dapat membantu mengurangi kemacetan lalu lintas dan memfasilitasi kedatangan dan kepulangan pengunjung. Konser biasanya menghadirkan ribuan pengunjung, dan parkir kendaraan di sekitar GBK bisa menjadi masalah besar. Dengan menggunakan MRT, pengunjung dapat mengurangi masalah parkir dan ketergantungan pada kendaraan pribadi. MRT Jakarta, jika dikelola dengan baik, dapat meningkatkan pengalaman pengguna. Kolaborasi antara penyelenggara konser, MRT Jakarta, dan otoritas transportasi kota adalah kunci untuk menjalankan operasi yang lancar. Ini mencakup perencanaan rute khusus, jadwal tambahan saat konser, dan peningkatan layanan untuk memenuhi permintaan.

Kepuasan pengunjung selama konser adalah faktor kunci dalam kesuksesan acara tersebut. Menyediakan sarana transportasi yang efisien seperti MRT dapat meningkatkan pengalaman pengunjung dan memastikan bahwa mereka tiba dan pulang dengan nyaman. Penggunaan MRT untuk konser dapat juga merangsang perubahan perilaku transportasi masyarakat. Dengan memberikan pengalaman positif, lebih banyak orang mungkin akan mempertimbangkan menggunakan transportasi publik di masa mendatang.

Pentingnya penelitian ini bagi setiap pihak adalah bahwa pemahaman tentang hubungan antara Biaya Perjalanan dan Transportasi dengan Kepuasan Pelayanan Pengunjung Konser SMTOWN *in* Jakarta yang menggunakan MRT Jakarta sebagai moda transportasi dapat memberikan wawasan yang berharga bagi berbagai pihak terkait. Bagi pihak MRT Jakarta, penelitian ini dapat memberikan pandangan yang lebih dalam tentang bagaimana meningkatkan kualitas layanan mereka agar lebih sesuai dengan harapan dan kebutuhan pengguna, serta meningkatkan kepuasan pengunjung konser. Bagi penyelenggara konser dan industri hiburan, pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengunjung terkait transportasi dapat membantu mereka merencanakan dan mengkoordinasikan acara dengan lebih baik, termasuk dalam hal promosi,

lokasi, dan waktu acara. Selain itu, bagi pemerintah dan regulator transportasi, penelitian ini dapat memberikan dasar untuk kebijakan dan regulasi yang lebih efektif dalam meningkatkan infrastruktur transportasi umum dan meningkatkan aksesibilitas bagi masyarakat secara keseluruhan. Dengan demikian, penelitian ini memiliki potensi untuk memberikan manfaat yang luas bagi semua pihak terkait dengan pengelolaan transportasi umum dan industri hiburan di Jakarta.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang di atas, dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh biaya perjalanan pengunjung konser SMTOWN *in* Jakarta 2023 terhadap kepuasan pelayanan MRT Jakarta?
2. Apakah terdapat pengaruh transportasi pengunjung konser SMTOWN *in* Jakarta 2023 terhadap kepuasan pelayanan MRT Jakarta?
3. Apakah terdapat pengaruh biaya perjalanan dan transportasi pengunjung konser SMTOWN *in* Jakarta 2023 terhadap kepuasan pelayanan MRT Jakarta?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini meliputi::

1. Mengetahui pengaruh biaya perjalanan pengunjung konser SMTOWN *in* Jakarta 2023 terhadap kepuasan pelayanan MRT Jakarta.
2. Mengetahui pengaruh transportasi pengunjung konser SMTOWN *in* Jakarta 2023 terhadap kepuasan pelayanan MRT Jakarta.
3. Mengetahui pengaruh biaya perjalanan dan transportasi pengunjung konser SMTOWN *in* Jakarta 2023 terhadap kepuasan pelayanan MRT Jakarta.

## **D. Manfaat Penelitian**

Kegunaan atau manfaat dari penelitian ini, yang dilihat dari sisi akademis, perusahaan bersangkutan, dan masyarakat yaitu:

1. Bagi Akademis.

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi kontribusi penting terhadap literatur akademis di bidang transportasi dan kepuasan pengguna. Hal ini dapat membantu mengisi celah pengetahuan yang mungkin belum terungkap sebelumnya dalam konteks konser besar dan transportasi umum.

2. Bagi Perusahaan.

Hasil penelitian ini diharap mampu membantu perusahaan dalam memahami lebih baik preferensi dan perilaku pelanggan yang berkaitan dengan penggunaan transportasi umum dalam konteks acara besar. Dan juga perusahaan transportasi dapat menggunakan informasi ini untuk meningkatkan layanan mereka, termasuk aspek-aspek seperti kehandalan, kenyamanan, dan waktu tunggu.

3. Bagi Masyarakat Umum.

Hasil penelitian ini diharap dapat membantu pengunjung konser dalam merencanakan perjalanan mereka dengan lebih baik, agar mereka dapat menuju tempat konser dengan lebih mudah dan nyaman. Serta dapat mengidentifikasi opsi transportasi yang lebih efisien biaya dan waktu.

