

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Industri hiburan merupakan salah satu sektor yang mengalami pertumbuhan pesat dalam satu dekade terakhir. Perkembangan ini didorong oleh globalisasi budaya populer, kemajuan teknologi komunikasi, serta meningkatnya daya beli masyarakat kelas menengah. Pertunjukan musik secara langsung atau konser menjadi salah satu bentuk hiburan yang paling diminati, terutama di kalangan generasi muda. Pergeseran preferensi masyarakat dari konsumsi produk ke konsumsi pengalaman turut memperkuat posisi konser musik sebagai bagian dari gaya hidup urban.

Di tengah berbagai genre musik yang berkembang, musik K-pop menjadi salah satu fenomena global yang paling mencolok. K-pop tidak hanya dikenal melalui lagu dan koreografi yang enerjik, tetapi juga melalui daya tarik visual para idol dan keterlibatan aktif dari komunitas penggemarnya. Berdasarkan data dari Spotify Wrapped 2023, Indonesia termasuk dalam jajaran lima besar negara dengan pendengar K-pop terbanyak, dengan peningkatan streaming sebesar 61% dibanding tahun sebelumnya. Fenomena ini menunjukkan bahwa K-pop telah mengakar kuat dalam budaya populer Indonesia, menjadikan konser K-pop sebagai event yang sangat dinanti-nanti.

K-Pop merupakan genre musik yang berasal dari Korea Selatan yang ditandai dengan lagu-lagu yang memiliki tempo cepat dan lirik dalam bahasa Korea yang diselengi dengan beberapa kata dalam bahasa Inggris serta dipadukan dengan tarian yang modern. Selain itu, sebagian besar anggota idola K-pop merupakan warga asli Korea yang memiliki penampilan yang indah, tampan, dan menawan. Inilah yang menyebabkan banyak remaja di berbagai negara Asia termasuk Indonesia yang mengikuti gaya K-pop (Maranisa & Putri, 2022). K-Pop mulai dikenal di Indonesia sejak tahun 2000an. Seiring waktu, popularitasnya terus berkembang dan menyebar di seluruh Indonesia, tidak hanya di Jakarta tetapi juga

dihampir semua provinsi maupun kota. Dengan peningkatan minat penggemar yang terus meningkat setiap tahun, semakin banyak konser musik yang mengusung tema K-pop (Maranisya & Putri, 2022). Salah satu grup K-Pop terkemuka, NCT DREAM, menunjukkan daya tarik komersial yang tinggi, terutama di kalangan remaja urban. K-Pop NCT (Neo Culture Technology) yang merupakan salah satu grup boyband yang berasal dari negeri gingseng, Korea Selatan dan berada dibawah naungan dari agensi SM Entertainment. NCT memulai debut nya pertama kali pada tahun 2016 dengan sub-unit pertama mereka yaitu NCT U dan merilis dua single digital yang berjudul "The 7 Sense" dan "Without You". Boy group NCT ini dikenal mempunyai konsep unik yang memungkinkan jumlah anggota yang tak terbatas dan berbagai sub-unit yang berbeda yang beberapa diantara nya yaitu sub-unit NCT U dan juga NCT Dream. NCT mempunyai penggemar fans dengan nama NCTzen atau NCT Citizen. NCTZen merupakan salah satu penggemar yang dikenal setia dan loyal hal tersebut dapat dilihat dengan banyak nya project yang dilakukan untuk mendukung karir dari NCT khusus NCT Dream, yang sering mengadakan konser di berbagai negara termasuk di negara Indonesia.

Salah satu konser K-pop terbesar yang digelar di Indonesia adalah "The Dream Show 2" oleh NCT Dream pada tahun 2023. Konser yang dilangsungkan di ICE BSD Tangerang ini berhasil menjual lebih dari 15.000 tiket hanya dalam waktu dua jam (Dyandra Global Edutainment, 2023). Namun, di balik keberhasilan tersebut, muncul berbagai keluhan dari penonton terkait dengan kualitas pelayanan dan ketidaksesuaian antara harga tiket dengan fasilitas yang diberikan. Isu-isu seperti antrean panjang, minimnya informasi, keterbatasan fasilitas umum, serta crowd control yang kurang optimal menjadi sorotan di media sosial. Hal ini memunculkan pertanyaan penting: apakah kualitas pelayanan dan harga tiket telah sesuai dengan ekspektasi penonton?

Kondisi tersebut semakin relevan untuk dikaji mengingat konser NCT Dream di Jakarta merupakan salah satu konser dengan harga tiket tertinggi dalam kategori konser K-pop di Indonesia, yaitu mulai dari Rp1.000.000 hingga Rp3.500.000, lebih mahal dibandingkan konser mereka di Surabaya dan Medan (IDN Times, 2023). Namun demikian, keluhan serupa juga muncul, yang mengindikasikan adanya ketimpangan antara harga yang dibayarkan dengan

Putri Mardalena, 2025

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TIKET TERHADAP KEPUASAN PENONTON DI KONSER NCT DREAM ( THE DREAM SHOW IN JAKARTA)**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

kualitas layanan yang diterima. Berdasarkan hasil penelusuran di media sosial Twitter, berbagai keluhan seperti tidak tersedianya jalur antrean yang jelas, kurangnya informasi seating, dan minimnya fasilitas umum menjadi pembahasan hangat di kalangan penggemar (Kompas.com, 2023).

Untuk memperkuat gambaran kondisi nyata yang dialami oleh penonton, berikut ini merupakan beberapa kutipan komentar dari media sosial Twitter terkait konser NCT Dream di Jakarta yang disediakan dalam bentuk tabel berikut ini :

Tabel 1.1 Komentar beberapa keluhan penonton konser NCT DREAM di Jakarta

No	Pengirim	Komentar	Akun Penger mentar	Tanggal Pengambilan Komentar	Sumber
1.	Dey	- Speaker di depan layar ganggu penglihatan (posisi dari door 75, row 18, kiri panggung, kanan penonton). Niatnya mau liat layar kebantu ngeliat penampilan tapi malah ketutupan. - Ada beberapa staff yang kurang tau sama arah	@dean ndptr	20/05/24	Twitter
2.	anonim	- misscom petugas (ada beberapa bolunya disita) - section 2&5 yang kena FOH deserve harga yang lebih murah - ada beberapa lagu yang suaranya delay kalo didenger di bagian tribun - Mungkin karena lagi musim panas air tuh jadi kaya langka banget	@chenl ematra man	20/05/24	Twitter
3.	Risa	Tiket dream c pas mau soundcheck gabisa discan terus banyak yang “ditahan”	@v0us mevoy age	20/05/24	Twitter

Putri Mardalena, 2025

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TIKET TERHADAP KEPUASAN PENONTON DI KONSER NCT DREAM ( THE DREAM SHOW IN JAKARTA)**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

		sama staff dyandra. Harusnya tiket dream c itu disacn di dalem, lah yang lain udah di scan pas di plaza tenggara. Maksudnya, masa sesama staff koordinasinya kurang banget jadi wasting time.			
4.	loey	Keramaian kontrolnya kurang banget, bener bener sesak kemarin.	@zzare upark	20/05/24	Twitter
5.	Chef Lebbit	Paling kacau ticketing sih, dari price peta CAT yang dipukul rata.	@Chef Lebbit	20/05/24	Twitter

Sumber : Diolah peneliti 2025

Berdasarkan kelima komentar ini menyoroti masalah sistemik dalam kualitas pelayanan dan persepsi harga yang tidak sesuai, mulai dari fasilitas fisik, informasi, hingga koordinasi staf. Isu-isu ini sangat relevan untuk diteliti karena secara nyata memengaruhi tingkat kepuasan penonton dan dapat berimplikasi pada loyalitas terhadap event dan promotor di masa depan. Data ini memperkuat posisi penelitian bahwa persepsi terhadap kualitas pelayanan yang buruk dan harga tiket yang tidak adil merupakan faktor signifikan yang memengaruhi kepuasan konsumen dalam event berskala besar seperti konser K-pop.

Selain itu, untuk memperkuat posisi NCT Dream sebagai objek penelitian yang relevan, berikut adalah perbandingan harga tiket grup K-pop lainnya yang pernah tampil di venue besar seperti ICE BSD, GBK, dan Istora Senayan yang disediakan dalam bentuk tabel :

Tabel 1.2 Perbandingan Harga Tiket berdasarkan tempat yang sama

Nama Grup / Artis	Venue	Tahun	Kisaran Harga Tiket (Rp)	Keterangan
NCT Dream	ICE BSD	2023	1.000.000 – 3.500.000	Salah satu konser dengan harga

Putri Mardalena, 2025

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TIKET TERHADAP KEPUASAN PENONTON DI KONSER NCT DREAM ( THE DREAM SHOW IN JAKARTA)**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

				tertinggi dan cepat sold out
	GBK	2024	1.050.000 3.350.000	– Kapasitas 40.000 penonton, tetap sold out dalam waktu singkat
	Istora Senayan	-	-	Tidak tercatat mengadakan konser di Istora
TXT (Tomorrow X Together)	ICE BSD	2024	1.200.000 3.400.000	– Harga hampir setara, namun tidak terlalu banyak keluhan
WayV	Istora Senayan	2024	1.500.000 2.950.000	– Venue lebih kecil, harga lebih terjangkau
Blackpink	GBK	2023	1.350.000 3.800.000	– Lebih tinggi, namun skala produksi sangat besar (panggung, lighting)
Super Junior	ICE BSD	2024	1.900.000 3.800.000	– Harga tinggi, namun penonton lebih beragam usia, keluhan minim
SEVENTEEN	GBK	2022	1.000.000 3.600.000	– Kapasitas besar, promosi kuat, pengalaman relatif lancar
ZB1 (Zerobaseone)	ICE BSD	2024	1.200.000 3.400.000	– Masuk dalam jajaran harga menengah-tinggi

Sumber : Diolah peneliti (2025)

Dari tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa harga tiket konser NCT Dream berada pada kisaran atas dibandingkan grup K-pop lainnya, khususnya di venue ICE BSD dan GBK. Meski harga serupa atau lebih tinggi juga ditemukan pada konser Blackpink dan Super Junior, skala produksi mereka umumnya lebih besar. Sementara itu, konser NCT Dream yang menggunakan venue premium tetap menyisakan banyak keluhan pelayanan. Ini memperkuat urgensi untuk mengkaji apakah ekspektasi yang dibentuk oleh harga tiket tinggi telah dipenuhi oleh kualitas layanan yang diterima oleh penonton.

Pemilihan konser NCT Dream di Jakarta sebagai fokus penelitian juga didukung oleh tingginya volume diskusi publik di media sosial dan pemberitaan media daring, yang menunjukkan bahwa konser ini menjadi pusat perhatian nasional. Selain itu, Jakarta merupakan pusat penyelenggaraan konser internasional di Indonesia, yang memiliki infrastruktur terbaik dan promotor dengan pengalaman tinggi. Maka, ketika keluhan tetap muncul dalam kondisi ideal tersebut, hal ini memperkuat urgensi untuk mengkaji lebih dalam kualitas layanan dan persepsi harga dalam memengaruhi kepuasan penonton.

Konser ini juga dihadiri oleh penonton dari berbagai wilayah, tidak hanya dari Jabodetabek tetapi juga dari luar kota. Keberagaman latar belakang penonton ini memungkinkan penelitian menghasilkan temuan yang lebih representatif dan relevan secara nasional. Ditambah lagi, fanbase NCT Dream di Indonesia dikenal sangat vokal dan aktif menyuarakan opini di media sosial, menjadikan mereka sumber data tambahan yang kaya dan valid dalam konteks penelitian perilaku konsumen.

Dalam penyelenggaraan konser, kepuasan penonton tidak hanya bergantung pada penampilan artis, tetapi juga pada keseluruhan pengalaman yang dirasakan, mulai dari proses pembelian tiket hingga konser selesai. Dua aspek krusial yang memengaruhi pengalaman tersebut adalah kualitas pelayanan dan harga tiket. Kualitas pelayanan mencakup berbagai hal seperti keamanan, kenyamanan, keteraturan informasi, dan sikap profesional staf penyelenggara. Sementara itu, harga tiket menjadi indikator nilai yang dirasakan oleh penonton, apakah sepadan dengan layanan dan pengalaman yang mereka terima.

Kualitas pelayanan didefinisikan secara operasional sebagai persepsi penonton terhadap kemudahan akses, kenyamanan fasilitas, pelayanan staf, dan keamanan acara. Tren global menunjukkan bahwa pelayanan yang responsif dan emosional seperti keramahan staf dan pengelolaan keluhan memainkan peran kunci dalam membentuk kepuasan pelanggan (Jo & Seo, 2024).

Kepuasan penonton konser dioperasionalkan sebagai tingkat pemenuhan ekspektasi penonton terhadap keseluruhan pengalaman konser, baik dari aspek pertunjukan maupun pelayanan pendukung. Tantangan terkini dalam mengelola kepuasan ini meliputi fragmentasi layanan, sistem distribusi tiket yang tidak efisien, dan kurangnya komunikasi dua arah dengan konsumen (Mirthipati, 2024). Faktor faktor seperti keterlibatan emosional, kepercayaan terhadap penyelenggara, dan kenyamanan venue menjadi elemen penting dalam membentuk kepuasan. Sedangkan, menurut (Sambodo, 2021) Kepuasan dapat didefinisikan sebagai keadaan emosional yang dimiliki seseorang sebagai hasil dari membandingkan kinerja aktual suatu produk dengan harapan mereka. Jika kinerja tidak memenuhi harapan konsumen, mereka akan kecewa. Jika kinerjanya tepat, mereka akan puas. Dan jika penampilannya sangat baik, mereka akan sangat senang. Salah satu aspek terpenting dari kesuksesan sebuah konser adalah tingkat kepuasan penonton.

Harga tiket, di sisi lain, dioperasionalkan sebagai nilai finansial yang dikeluarkan oleh penonton untuk memperoleh akses terhadap konser, termasuk komponen transparansi harga, variasi harga, dan persepsi nilai, menurut Huang & Huang (2020) mencatat bahwa model penentuan harga tiket sering kali masih bersifat teknis dan tidak mempertimbangkan persepsi pelanggan secara menyeluruh, sehingga menciptakan gap dalam pendekatan pemodelan harga berbasis perilaku konsumen. Sedangkan, Menurut (Wijoyo et al., 2021), Harga suatu produk adalah jumlah dari semua uang yang harus dibayar oleh pembeli untuk mendapatkannya. Jika memungkinkan, harga ini dapat dinyatakan sebagai jumlah yang diperlukan untuk memperoleh semua barang dan jasa tersebut. Harga adalah satu-satunya elemen dari bauran pemasaran yang mendatangkan uang bagi bisnis; produk, lokasi, dan promosi semuanya memerlukan biaya. Penyesuaian harga, atau respons terhadap perubahan harga oleh pesaing adalah hal yang umum bagi bisnis setelah mereka menetapkan strategi dan struktur harga mereka. Harga yang terlalu murah

mungkin membuat orang mempertanyakan kualitas acara tersebut, sementara harga yang terlalu tinggi dapat membuat banyak penggemar kecewa. Oleh karena itu, sangat penting untuk menetapkan harga tiket yang sesuai agar para penonton konser merasa mendapatkan nilai yang baik.

Urgensi penelitian ini muncul dari meningkatnya frekuensi keluhan publik terhadap penyelenggaraan konser, khususnya konser besar berskala internasional seperti konser NCT Dream. Jika promotor tidak melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan dan penetapan harga, maka bukan tidak mungkin hal ini dapat menurunkan loyalitas penonton, bahkan mengganggu reputasi artis dan promotor di masa mendatang. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris bagaimana kualitas pelayanan dan harga tiket memengaruhi kepuasan penonton konser.

Secara teoritis, penelitian ini didasarkan pada model SERVQUAL oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yang menekankan lima dimensi utama dalam menilai kualitas layanan: tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penelitian Astuti & Rahayu (2022) juga mengonfirmasi bahwa kualitas pelayanan yang baik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung event musik. Di sisi lain, persepsi harga yang adil dan transparan juga telah terbukti meningkatkan kepuasan pelanggan (Wijaya & Santosa, 2023).

Pemilihan konser NCT Dream sebagai objek penelitian bukan tanpa alasan. NCT Dream memiliki fanbase besar dan loyal di Indonesia, yang dikenal aktif menyuarakan pengalaman mereka melalui media sosial. Hal ini menjadikan konser mereka sebagai objek penelitian yang tepat untuk mengukur sejauh mana ekspektasi penonton terpenuhi, khususnya terkait kualitas pelayanan dan harga tiket. Selain itu, konser ini diadakan di ICE BSD, salah satu venue terbesar dan tersering digunakan untuk konser berskala internasional, sehingga hasil penelitian ini juga dapat digeneralisasikan pada event sejenis di masa mendatang.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata baik secara akademis maupun praktis. Secara akademis, penelitian ini mengisi celah dalam kajian tentang kepuasan penonton dalam industri hiburan, khususnya konser K-pop yang masih terbatas di Indonesia. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan oleh promotor, event organizer, dan stakeholder lainnya dalam meningkatkan



mutu layanan serta menetapkan strategi harga yang sesuai agar tercipta pengalaman konser yang memuaskan.

Secara ringkas, latar belakang penelitian ini didasarkan pada tiga hal utama: (1) tingginya antusiasme terhadap konser K-pop khususnya NCT Dream di Indonesia; (2) munculnya ketidakpuasan dari penonton terkait pelayanan dan harga tiket; serta (3) urgensi peningkatan kualitas penyelenggaraan konser di tengah tingginya ekspektasi konsumen. Oleh karena itu, melalui penelitian ini penulis ingin mengkaji secara empiris seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan harga tiket terhadap kepuasan penonton konser NCT Dream. Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan sebelumnya. Dua faktor utama yang dapat memengaruhi kepuasan penonton adalah harga tiket dan kualitas layanan. Dengan demikian, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengatasi kekurangan tersebut dengan penekanan khusus pada dampak kualitas layanan dan harga tiket terhadap kepuasan penonton pada acara NCT Dream di Jakarta. Oleh karena itu, diperlukan penelitian tentang **"Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Tiket terhadap Kepuasan Penonton di Konser NCT Dream (DREAM SHOW DI Jakarta)."**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dibuat, berikut adalah rumusan masalah :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penonton pada konser NCT Dream di Jakarta ?
2. Bagaimana pengaruh harga tiket terhadap kepuasan penonton pada konser NCT Dream di Jakarta ?
3. Apakah kualitas pelayanan dan harga tiket secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan penonton konser NCT Dream di Jakarta ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penonton pada konser NCT Dream di Jakarta.
2. Menganalisis pengaruh harga tiket terhadap kepuasan penonton pada konser NCT Dream di Jakarta.

3. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga tiket secara simultan terhadap kepuasan penonton pada konser NCT Dream di Jakarta.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Secara teoritis dan praktis, para peneliti percaya bahwa studi ini dapat membantu sejumlah orang yang membutuhkan, termasuk:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu menjelaskan hubungan antara harga tiket, kualitas layanan, dan kepuasan penonton. Di samping itu, penelitian-penelitian selanjutnya yang mengeksplorasi dampak harga tiket serta kualitas layanan terhadap kepuasan penonton kemungkinan besar akan menjadikan penelitian ini sebagai acuan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Salah satu cara untuk menggunakan pengetahuan yang sudah dipelajari di kelas, serta penelitian ini juga dapat menambah pengalaman dan pengetahuan penulis.

- b. Bagi Para Promotor

Penelitian ini dapat memberikan manfaat praktis yang signifikan bagi promotor konser K-pop di Indonesia dan event organizer yang bergerak di bidang hiburan musik. Temuan dari penelitian ini dapat dijadikan pedoman dalam merancang sistem pelayanan konser yang lebih terorganisir dan berfokus pada kepuasan penonton. Promotor dapat memperoleh pemahaman yang lebih dalam mengenai aspek-aspek pelayanan seperti sistem antrean, kenyamanan fasilitas, serta integrasi teknologi digital (e-ticketing, informasi antrean online, dan diferensiasi layanan berdasarkan kategori tiket) yang sangat mengubah persepsi dan loyalitas penonton. Selain itu, temuan penelitian terkait harga tiket juga dapat membantu dalam menetapkan strategi harga yang seimbang antara nilai yang ditawarkan dan ekspektasi pengunjung, agar menghindari ketidakpuasan penonton yang dapat berdampak negatif terhadap reputasi penyelenggara. Dengan demikian, studi ini diharapkan dapat berfungsi sebagai pedoman praktis untuk para promotor untuk meningkatkan mutu pengalaman

konser serta membentuk hubungan yang berkelanjutan dengan komunitas penggemar K-pop di Indonesia.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan karya ilmiah ini, diperlukan adanya sistem penulisan untuk memudahkan pembaca serta penulis dalam memahami informasi yang terdapat dalam penelitian tersebut. Studi ini mengikuti Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Pendidikan Indonesia tahun 2021.

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini akan dijelaskan mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta tata cara penulisan.

#### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini akan diuraikan penelitian teori-teori dari para ahli serta studi-studi sebelumnya. Di samping itu, terdapat juga struktur pemikiran dan dugaan.

#### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini merinci prosedur penelitian studi, termasuk latar, durasi, metodologi, variabel, strategi pengumpulan data, sampel, metode pengambilan sampel, alat, objek, dan analisis data..

#### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bagian ini akan disampaikan tentang ringkasan umum dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan, serta pembahasan mengenai analisis dan pengolahan data yang telah dilakukan.

#### **BAB V : PENUTUP**

Dalam bab ini segala sesuatu yang telah ditemukan dalam penelitian dan apa yang dapat dilakukan untuk studi-studi mendatang dijelaskan secara rinci dalam bab ini.