

Pengaruh Sistem Penjualan Tiket Online Terhadap Kepuasan Penonton di Konser Seventeen 2025

Vera Aulia Rachmawati¹, Samuel²

S1 Pariwisata, Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor

*Jl. KH. R. Abdullah Bin Nuh Jl. Yasmin Raya No.16A, RT.01/RW.04, Curugmekar, Kec. Bogor Bar., Kota Bogor, Jawa Barat 16113
stpbogorsamuel@gmail.com¹*

Abstract

This study aims to examine the influence of online ticketing systems on audience satisfaction at the Seventeen Right Here in Jakarta 2025 music concert. The research uses a quantitative method, distributing questionnaires to 100 respondents who attended the concert. The independent variable is the online ticketing system, while the dependent variable is audience satisfaction. Data were analyzed using simple linear regression with the help of SPSS software. The results show that the online ticketing system has influence on audience satisfaction, with a significance value of $0,005 < 0,05$. However, not all aspects of the online ticketing system received positive responses. Some indicators, such as clarity of information, received high ratings, while the booking process and ticketing system speed were rated lower. In conclusion, although the Seventeen concert provided a satisfying performance experience, the quality of the online ticketing system still needs improvement to better support overall audience satisfaction.

Keywords: audience satisfaction, music concert, online ticketing system, Seventeen

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sistem penjualan tiket *online* terhadap kepuasan penonton di konser musik Seventeen *Right Here in Jakarta 2025*. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang merupakan penonton konser. Variabel independen dalam penelitian ini adalah sistem penjualan tiket *online*, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan penonton. Teknik analisis data menggunakan regresi linear sederhana dengan bantuan *software SPSS* versi 30. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem penjualan tiket *online* berpengaruh terhadap kepuasan penonton dengan nilai signifikansi $0,005 < 0,05$. Namun, tidak semua aspek dari sistem penjualan tiket *online* mendapat respon positif. Beberapa indikator seperti kejelasan informasi mendapatkan penilaian tinggi, sementara proses *booking* dan kecepatan sistem *ticketing* mendapat penilaian rendah. Kesimpulannya, meskipun konser Seventeen memberikan pengalaman pertunjukan yang memuaskan, kualitas sistem penjualan tiket *online* masih perlu ditingkatkan untuk menunjang kepuasan penonton secara keseluruhan.

Kata Kunci: kepuasan penonton, konser musik, penjualan tiket *online*, Seventeen

1. Pendahuluan

Di Indonesia sudah banyak event yang dilaksanakan, domestik maupun internasional serta dari event formal hingga event non formal. Definisi dari event itu sendiri menurut Simanjuntak (2017) ialah salah satu atraksi wisata yang dikenalkan kepada masyarakat umum untuk memperkenalkan karakteristik budaya dan potensi yang dimiliki oleh penyelenggara (Sa'diya & Andriani, 2019). Kemudian menurut Noor (2017) Event merupakan suatu kegiatan untuk mengenang hal-hal penting dalam hidup. (Fajrin & Wibowo, 2018).

K-Pop atau Korean Pop menurut Yunita dalam (Maranisya & Putri, 2022) adalah jenis musik asal Korea Selatan yang dimana liriknya kombinasi antara korea dengan inggris dan diikuti tarian modern. Selain itu, mayoritas idola k-pop berasal dari Korea dan sebagian besar anggotanya memiliki wajah yang cantik dan tampan dan tampilan terbaik. Meneliti banyak di kalangan remaja di beberapa negara yang meniru gaya k-pop. sejak tahun 2000an k-pop mulai dikenal di Indonesia dengan boygroup seperti Super Junior, Bigbang, 2PM, dan lain-lain kemudian girlgroup seperti Girls Generation, Wonder Girls, 2NE1, dan sebagainya yang sama terkenalnya.

Vera Aulia Rachmawati¹* Samuel, Pengaruh Sistem Penjualan Tiket Online Terhadap Kepuasan Penonton di Konser Seventeen 2025, JUMANAGE Volume 4 Nomor 2 JULI 2025

642



Right Here World Tour in Jakarta ialah festival konser tour dunia dari boygrup k-pop Seventeen pada tahun 2025. Seventeen adalah boygrup musik k-pop yang mempunyai 13 anggota. Right Here adalah konser world tour yang dilakukan untuk pengenalan dengan album '*Spill the Feels*' dan Indonesia (Jakarta) termasuk dalam barisan negara-negara tempat berlangsungnya event. Event ini telah berhasil dilaksanakan selama 2 hari pada tanggal 8 Februari 2025 dan 9 Februari 2025 sebagai additional show di JIS (Jakarta International Stadium) dengan Mecimapro sebagai promotor. Menurut Ibnu Novel Hafidz (2017), Promotor adalah agen atau organisasi yang mempromosikan sesuatu yang berupa barang atau jasa yang secara luas ke masyarakat atau konsumen.

Pada tanggal 30 Oktober 2024, akun official resmi Mecimapro telah memberikan informasi berupa tiket, harga, dan prasyarat. Ada berbagai macam harga tiket yang dipromosikan oleh Mecimapro, dimulai dari harga Rp 1,600,000,- hingga Rp 3,800,000,- (Nita Dian, 2024). Sistem penjualan tiket yang digunakan oleh Mecimapro sebagai penyelenggara dengan cara online melalui website mecimashop dan website tiket.com. Menurut Sujarweni (Maranisya & Putri, 2022) Sistem penjualan tiket adalah sistem yang dibuat untuk membantu memasarkan suatu acara dengan membeli tiket secara eletronik agar mengurangi kecurangan yang mungkin terjadi.

Menurut Fatihudin (Margaretta & Erika, 2021) kepuasan penonton adalah bagaimana pengalaman yang mereka rasakan (baik itu produk maupun jasa) sebanding dengan harapan awal mereka. Kepuasan penonton cukup esensial, karena ia mencerminkan perasaan yang dialami oleh penonton. Perasaan ini dapat berupa kebahagiaan atau kekecewaan, yang muncul dari perbandingan antara kinerja penyelenggara yang dirasakan dan ekspektasi yang diharapkan.

Dari *section Pink Soundcheck* hingga *Green* akan diberikan nomor kursi atau *seating number*. Pemesanan tiket untuk penonton Official Seventeen Fancub dilakukan pada tanggal 13 November 2024 pukul 13.00 – 23.59 WIB. Lalu, Pemesanan tiket untuk penonton membership Mecimapro dilakukan pada tanggal 14 November 2024 pukul 13.00 – 23.59 WIB. Kemudian untuk *general sale* dilakukan pada tanggal 15 November 2024 pukul 13.00 WIB. Tiket dijual secara *online* di website mecimashop dan di tiketcom kemudian ditukarkan menjadi tiket fisik atau biasa disebut *wristband* pada tanggal 4-7 Februari 2025 pukul 11.00-19.00 WIB serta tanggal 8-9 Februari 2025 pukul 10.00-17.00 WIB di Fun Atrium, Lotte Mall Lantai 3, Kuningan, Jakarta. Dan telah berhasil dihadiri kurang lebih 21.000 penonton selama dua hari pelaksanaan.

Pada saat penjualan tiket, timbul banyak kendala seperti sulit akses untuk pembelian tiket karena website yang *overload* karena *traffic*, *bot*, dan penggunaan platform Google Form untuk membership yang sangat tidak efisien untuk proses penjualan tiket. Kemudian, adanya pengumuman mendadak mengenai *additional show* yang menimbulkan masalah baru terkait hilangnya eksklusivitas *section Pink Soundcheck* yang dijual bebas melalui *general sale*.

Tabel 1. Masalah Perihal Sistem Penjualan Tiket Online

Kategori	Masalah
Durasi atau waktu pemesanan	Antrian terlalu lama karena banyak yg ikut antri padahal tidak ingin membeli tiketnya, dibeli untuk dijual ulang dengan harga selangit, dan kalah saing dengan bot
Bot	Tiket.com tidak fair dalam antrian, banyak bot bertebaran. Ticketing melalui gform yg kurang efisien serta traffic yang terlalu tinggi sangat menyulitkan
Ticketing	Sistem ticketing yang tidak jelas yang non membership bisa ikut masuk sehingga antrian membludak dan sudah submit tapi belum dapat email payment

Sumber: Google Form dari akun twitter @17carat_ina

Berdasarkan uraian tersebut maka dilakukannya penelitian untuk mengetahui “Pengaruh Sistem Penjualan Tiket Online Terhadap Kepuasan Penonton di Konser Musik Seventeen *Right Here in Jakarta 2025*”.

2. Metodologi

Menurut Priyono (2016) Metode penelitian adalah metode yang mengandalkan pikiran yang matang untuk mencapai suatu tujuan. Dalam penelitian ini, peneliti mengaplikasikan metode kuantitatif seperti yang dijelaskan oleh Sugiyono dalam (Pradini & Padila, 2022) yaitu metode ini diaplikasikan untuk mengumpulkan data dengan tujuan dan manfaat tertentu. Dengan demikian, peneliti menggunakan metode penelitian untuk mengidentifikasi variabel-variabel yang diteliti. Setelah data dikumpulkan, peneliti

menggunakan metode analisis regresi linear sederhana untuk menganalisis hubungan antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Regresi linear sederhana bertujuan mengidentifikasi pengaruh variabel bebas (X) pada variabel terikat (Y) secara bersamaan. Sebelum melakukan analisis regresi, dilakukan uji validitas untuk memastikan bahwa setiap butir dalam kuesioner valid dalam pengukurannya, serta uji reliabilitas untuk memastikan konsistensi data yang diperoleh.

3. Hasil dan Analisis

A. Uji Validitas

Tabel 2. Uji Validitas Variabel Sistem Penjualan Tiket *Online* (X)

No	Variabel	Indikator	N	Sig (2-tailed)	Keterangan
1	Sistem Penjualan Tiket <i>Online</i> (X)	Kemudahan reservasi	100	< 0,001	Valid
2		Prioritas Registrasi	100	< 0,001	Valid
3		Kehandalan	100	< 0,001	Valid
4		Kemudahan login	100	< 0,001	Valid
5		Informasi	100	< 0,001	Valid
6		Promosi	100	< 0,001	Valid
7		Koneksi	100	< 0,001	Valid
8		Durasi booking	100	< 0,001	Valid
9		Durasi ticketing	100	< 0,001	Valid

Sumber: Data diolah peneliti, 2025

Pada tabel 2. menunjukkan bahwa *Pearson Correlation* yang didapat memiliki nilai < 0.001 yaitu dibawah 0,05 sehingga data dari semua indikator dalam variabel sistem penjualan tiket *online* yang diperoleh adalah valid.

Tabel 3. Uji Validitas Variabel Kepuasan Penonton (Y)

No	Variabel	Indikator	N	Sig (2-tailed)	Keterangan
1	Kepuasan Penonton (Y)	Perasaan senang	100	< 0,001	Valid
2		Kepedulian	100	< 0,001	Valid
3		Loyalitas	100	< 0,001	Valid
4		Perhatian	100	< 0,001	Valid
5		Penghargaan	100	< 0,001	Valid
6		Kenyamanan	100	< 0,001	Valid
7		Keamanan	100	< 0,001	Valid
8		Pelayanan	100	< 0,001	Valid
9		Kepekaan	100	< 0,001	Valid
10		Respon	100	< 0,001	Valid

Sumber: data diolah peneliti, 2025

Pada tabel 3. menunjukkan bahwa *Pearson Correlation* yang didapat memiliki nilai < 0.001 yaitu dibawah 0,05 sehingga data dari semua indikator dalam variabel kepuasan penonton yang diperoleh adalah valid

B. Uji Reliabilitas

Tabel 4. Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Indikator	Hasil Uji	Tanda	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
Sistem Penjualan Tiket <i>Online</i> (X)	9	0.826	>	0,60	Handal/Reliabel
Kepuasan Penonton (Y)	10	0.748	>	0,60	Handal/Reliabel

Sumber: data diolah peneliti, 2025

- Tabel 4. menyajikan nilai dari Cronbach's Alpha, $0,826 > 0.60$ sehingga variabel Sistem Penjualan Tiket *Online* (X) dinyatakan reliabel.
- Tabel 4. menyajikan nilai dari Cronbach's Alpha, $0,748 > 0.60$ sehingga variabel Kepuasan Penonton (Y) dinyatakan reliabel.

C. Uji Normalitas

Tabel 5. Uji Normalitas

N	Asymp. Sig. (2-tailed)	Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Lower Bound	Upper Bound
100	0.071	0.072	0.065	0.079

Sumber: Data diolah Peneliti, 2025

Pada tabel 5. menunjukkan bahwa nilai Asymp. Sig (2-tailed) yang didapat memiliki nilai 0.071 > 0,005 sehingga data yang dihasilkan dapat dinyatakan normal.

D. Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel 6. Analisis Regresi Linear Sederhana

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	32.314	1.588		20.350	< 0.001
Sistem penjualan tiket online	0.183	0.063	0.281	2.897	0.005

Sumber: Data diolah Peneliti, 2025

Persamaan regresi sederhana dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

$Y = a + bX$, maka $Y = 32.314 + 0.183x$

Dari persamaan diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Nilai konstanta (α) sebesar 32.314 dengan tanda positif menunjukkan bahwa apabila variabel sistem penjualan tiket *online* dianggap konstan maka nilai Y adalah 32.314.
- Nilai koefisien regresi variabel sistem penjualan tiket *online* (X) sebesar 0.183 dengan tanda positif menyatakan apabila tingkat sistem penjualan tiket *online* naik satu satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan, maka pengelolaan akan naik sebesar 0.183.

E. Uji T

Tabel 7. Uji T

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	32.314	1.588		20.350	< 0.001
Sistem penjualan tiket online	0.183	0.063	0.281	2.897	0.005

Sumber: Data diolah Peneliti, 2025

Diketahui hasil Sig. pada variabel sistem penjualan tiket *online* sebesar 0.005 yaitu Significance $t < 0.05$ sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima dan variabel independen atau variabel sistem penjualan tiket *online* secara individual berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen atau variabel kepuasan penonton.

F. Koefisien Determinasi

Tabel 8. Koefisien Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0.281	0.079	0.069	4.065

Sumber: Data diolah Peneliti, 2025

Diketahui hasil (R Square) sebesar 0.079 dijadikan persentase menjadi 7,9% sehingga variabel bebas (X) memiliki kontribusi atau peran yang cukup mempengaruhi variabel terikat, sedangkan 92,1% dipengaruhi oleh faktor lain atau variabel bebas yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

4. Pembahasan

Pengaruh masing-masing variabel bebas (sistem penjualan tiket *online*) dan variabel terikat (kepuasan penonton) dapat diuraikan sebagai berikut. Sistem penjualan tiket *online* adalah aspek yang perlu diperhitungkan dalam kepuasan penonton. Dari hasil uji analisis yang dilakukan terbukti sistem penjualan tiket *online* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan penonton. Ini ditunjukkan dengan hasil yang beragam dari jawaban responden pada masing-masing indikator pernyataan.

Pada indikator pernyataan sistem penjualan tiket 1, sebanyak 2,9% responden menyatakan sangat setuju, 32,7% setuju, 21,2% netral, 24% tidak setuju, dan 19,2% sangat tidak setuju bahwa proses pemesanan tiket *Right Here in Jakarta 2025* mudah dilakukan.

Pada indikator pernyataan sistem penjualan tiket 2, sebanyak 9,6% responden menyatakan sangat setuju, 29,8% setuju, 22,1% netral, 26,9% tidak setuju, dan 11,5% sangat tidak setuju bahwa pemesanan tiket melalui sistem online memberikan prioritas kepada penggemar yang melakukan registrasi lebih awal.

Pada indikator pernyataan sistem penjualan tiket 3, sebanyak 2,9% responden menyatakan sangat setuju, 27,9% setuju, 26% netral, 31,7% tidak setuju, dan 11,5% sangat tidak setuju bahwa pemesanan tiket secara *online* dipercaya keandalannya.

Pada indikator pernyataan sistem penjualan tiket 4, sebanyak 7,7% responden menyatakan sangat setuju, 34,6% setuju, 13,5% netral, 24% tidak setuju, dan 20,2% sangat tidak setuju bahwa mereka dapat login dengan mudah saat mengakses sistem tiket *online*.

Pada indikator pernyataan sistem penjualan tiket 5, sebanyak 18,3% responden menyatakan sangat setuju, 61,5% setuju, 6,7% netral, 11,5% tidak setuju, dan 1,9% sangat tidak setuju bahwa informasi jadwal *ticketing, seating plan*, dan harga tiket ditampilkan dengan jelas.

Pada indikator pernyataan sistem penjualan tiket 6, sebanyak 1,9% responden menyatakan sangat setuju, 29,8% setuju, 29,8% netral, 26% tidak setuju, dan 12,5% sangat tidak setuju bahwa promotor memberikan promosi dan penawaran kepada penggemar yang ingin menonton *Right Here in Jakarta 2025*.

Pada indikator pernyataan sistem penjualan tiket 7, sebanyak 1% responden menyatakan sangat setuju, 26,9% setuju, 16,3% netral, 35,6% tidak setuju, dan 20,2% sangat tidak setuju bahwa pemesanan tiket dapat diakses melalui koneksi internet secara normal.

Pada indikator pernyataan sistem penjualan tiket 8, sebanyak 1,9% responden menyatakan sangat setuju, 3,8% setuju, 13,5% netral, 37,5% tidak setuju, dan 43,3% sangat tidak setuju bahwa selama proses booking tiket berlangsung lancar dan tanpa kendala.

Pada indikator pernyataan sistem penjualan tiket 9, sebanyak 2,9% responden menyatakan sangat setuju, 14,4% setuju, 16,3% netral, 27,9% tidak setuju, dan 38,5% sangat tidak setuju bahwa proses *ticketing* berlangsung dengan cepat.

Dari deskripsi di atas dapat diketahui bahwa variabel sistem penjualan tiket *online* masing-masing indikator pernyataan dijawab dengan sebagian besar setuju dan tidak setuju. Hal ini sejalan dengan pengujian hipotesis yang menyatakan bahwa ada pengaruh sistem penjualan tiket *online* terhadap kepuasan penonton dengan ditunjukkan $\text{sig } 0,005 < 0,05$ sehingga sistem penjualan tiket *online* memiliki pengaruh terhadap kepuasan penonton *Right Here in Jakarta 2025*. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa berdasarkan uji analisis terhadap 100 responden penonton konser *Seventeen Right Here in Jakarta 2025* adanya bukti $\text{sig } 0,005$ untuk menolak H_0 tidak ada pengaruh positif antara sistem penjualan tiket *online* terhadap kepuasan penonton. Dan menerima H_1 ada pengaruh positif antara sistem penjualan tiket *online* terhadap kepuasan penonton.

5. Kesimpulan

Dari analisis data dan pembahasan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa pengaruh positif antara sistem penjualan tiket online terhadap kepuasan penonton di konser *Seventeen Right Here in Jakarta 2025* terlihat dari nilai t (2,897) yang berarti sistem penjualan tiket online memiliki peran positif dalam mempengaruhi kepuasan penonton di konser *Seventeen Right Here in Jakarta 2025*.

6. Daftar Pustaka

- Fajrin, F. V., & Wibowo, S. (2018). Pengaruh Event Marketing Terhadap Brand Image Pada PT Pikiran Rakyat Bandung Tahun 2018. *EProceedings of Applied Science*, 4(2).
- Maranisya, U., & Putri, S. A. (2022). Pengaruh Harga dan Sistem Penjualan Tiket Terhadap Kepuasan Penonton di Event Konser Be The Sun In Jakarta 2022. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(6).



- Margaretta, & Erika. (2021). *BAB II*. <http://repository.stei.ac.id/5754/>
- Nita Dian. (2024). *Harga Tiket Konser SEVENTEEN di JIS 2025, Ini Jadwal War Tiketnya*. KompasTV.
- Pradini, & Padila. (2022). Kajian Kualitas Pelayanan Produk Pariwisata Terhadap Kepuasan Wisatawan. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*.
- Sa'diya, L., & Andriani, N. (2019). PERAN CITY BRANDING DAN EVENT PARIWISATA DALAM MENINGKATKAN KUNJUNGAN WISATAWAN. *Competence : Journal of Management Studies*, 12(2). <https://doi.org/10.21107/kompetensi.v12i2.4961>

