



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**PROSES PERSIAPAN DAN PELAKSANAAN
*ATTENDEE MANAGEMENT (TICKET MANAGEMENT DAN
GATE MANAGEMENT)* PADA *EVENT BIG BANG FESTIVAL 2024*
OLEH PT BIZGITAL INDONESIA JAYA (BBO)**



**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN USAHA JASA KONVENSI,
PERJALANAN INSENTIF DAN PAMERAN (MICE)
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2025



POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN MICE

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini Pembimbing Penulisan Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dari mahasiswa Program Studi Usaha Jasa Konvensi, Perjalanan Insentif dan Pameran (MICE) semester 7 (tujuh) berikut ini:

Nama : Aura Taqih Adila
NIM : 2105413114
Program Studi : Usaha Jasa Konvensi, Perjalanan Insentif dan Pameran (MICE)
Judul Laporan PKL : Proses Persiapan dan Pelaksanaan *Attendee Management (Ticket Management dan Gate Management)* pada *Event Big Bang Festival 2024* oleh PT Bizgital Indonesia Jaya (BBO)

Menyatakan bahwa mahasiswa tersebut di atas telah menyelesaikan bimbingan penulisan laporan Praktik Kerja Lapangan dan telah memperoleh persetujuan dari Pembimbing.

Depok, 10 Januari 2025

Menyetujui,
Dosen Pembimbing

Annisa Wardhani, S.ST, M.T
NIP 198708132019032012



POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN MICE

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Praktik Kerja Lapangan ini yang diajukan oleh:

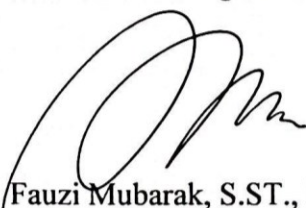
Nama : Aura Taqih Adila
NIM : 2105413114
Program Studi : Usaha Jasa Konvensi, Perjalanan Insentif dan Pameran (MICE)

Judul Laporan PKL : Proses Persiapan dan Pelaksanaan *Attendee Management* (*Ticket Management* dan *Gate Management*) pada *Event Big Bang Festival 2024* oleh PT Bizgital Indonesia Jaya (BBO)

telah berhasil dipresentasikan di hadapan penguji sebagai bagian dari persyaratan kelulusan semester 7 (tujuh) pada Program Studi Sarjana Terapan Usaha Jasa Konvensi, Perjalanan Insentif, dan Pameran (MICE), Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, pada:

Hari : Jumat
Tanggal: 10 Januari 2025
Waktu : pukul 13.30 – 15.00 WIB

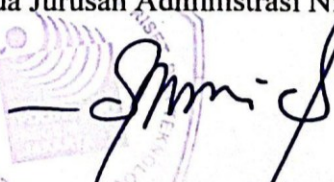
Menyetujui,
Koordinator Program Studi MICE


Fauzi Mubarak, S.ST., M.T.
NIP 198804182019031008

Penguji,


Annisa Wardhani, S.ST, M.T
NIP 198708132019032012

Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Niaga


Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si.
NIP 196501311989032001





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Praktik Kerja Lapangan. Laporan ini disusun sebagai bagian dari persyaratan kelulusan Praktik Kerja Lapangan yang telah dijalani di PT Bizgital Indonesia Jaya (BBO). Dalam proses penyusunan laporan ini, penulis menghadapi beberapa hambatan. Namun, dengan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, penulis dapat mengatasi hambatan tersebut dan menyelesaikan laporan ini. Untuk itu, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Syamsurizal, S.E., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Ibu Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si selaku Kepala Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta.
3. Bapak Fauzi Mubarak, S.ST., M.T selaku Kepala Program Studi D4-MICE (*Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition*) Politeknik Negeri Jakarta.
4. Ibu Annisa Wardhani, S.ST., M.T selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan penuh kepada penulis dalam menyusun laporan Praktik Kerja Lapangan.
5. PT Bizgital Indonesia Jaya (BBO) yang sudah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
6. Orang tua yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada penulis selama penyusunan laporan Praktik Kerja Lapangan.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan. Besar harapan penulis agar laporan ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca. Penulis juga sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun. Sebagai penutup, penulis mengucapkan terima kasih atas perhatian yang telah diberikan.

Jakarta, 18 September 2024

Penulis



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penulisan Laporan	2
1.4 Manfaat Penulisan Laporan	3
1.5 Metode Pengumpulan Data.....	4
1.6 Metode Analisis Data.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Special Event	9
2.2 Jenis-Jenis Special Event	9
2.3 Pameran.....	13
2.3.1 Pengertian Pameran.....	13
2.3.2 Jenis-Jenis Pameran	14
2.3.3 Manajemen Pameran.....	16
2.3.4 <i>Attendee Management</i> Pameran.....	16
2.3.5 <i>Ticket Management</i> Pameran.....	17
2.3.6 <i>Gate Management</i> Pameran	18
2.4 Konser.....	19
2.4.1 Pengertian Konser	19
2.4.2 Manajemen Konser	19
2.4.3 <i>Attendee Management</i> Konser	20
2.4.4 <i>Ticket Management</i> Konser	21
2.4.5 <i>Gate Management</i> Konser	21
BAB III GAMBARAN PERUSAHAAN DAN PROFIL EVENT.....	23
3.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	23
3.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	23



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.2.1 Visi Perusahaan.....	23
3.2.2 Misi Perusahaan.....	23
3.3 Struktur Organisasi PT Bizgital Indonesia Jaya.....	24
3.4 Lokasi Perusahaan	25
3.5 Foto Perusahaan.....	25
3.6 Profile Event	26
3.6.1 Gambaran Event.....	26
3.6.2 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Event.....	26
3.6.3 Rundown Event.....	27
BAB IV PEMBAHASAN.....	39
4.1 Persiapan <i>ticket management</i> dan <i>gate management</i> yang dilakukan oleh PT Bizgital Indonesia Jaya (BBO) pada Big Bang Festival 2024	40
4.1.1 Proses Persiapan Online Ticket Management.....	40
4.1.2 Proses Persiapan <i>On Site Ticket Management</i>	50
4.1.3 Proses Persiapan <i>Gate Management</i>	55
4.2 Pelaksanaan <i>ticket management</i> dan <i>gate management</i> yang dilakukan oleh PT Bizgital Indonesia Jaya (BBO) pada Big Bang Festival 2024	60
4.2.1 Pelaksanaan <i>Ticket Management</i> Saat Pelaksanaan <i>Event</i>	60
4.2.2 Pelaksanaan <i>Gate Management</i> Saat <i>Event</i>	67
4.3 Kendala yang dihadapi dan solusi yang dilakukan oleh PT Bizgital Indonesia Jaya (BBO) dalam proses <i>ticket management</i> dan <i>gate management</i> pada <i>event</i> Big Bang Festival 2024.....	73
4.3.1 Kendala dan Solusi dalam <i>Ticket Management</i>	73
4.3.3 Kendala dan Solusi dalam <i>Gate Management</i>	77
BAB V PENUTUP.....	81
5.1 Kesimpulan	81
5.2 Saran	81
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN.....	85



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Logo PT Bizgital Indonesia Jaya (BBO)	23
Gambar 2 Struktur Organisasi PT Bizgital Indonesia Jaya (BBO).....	24
Gambar 3 Lokasi PT Bizgital Indonesia Jaya (BBO)	25
Gambar 4 Kantor PT Bizgital Indonesia Jaya (BBO).....	25
Gambar 5 Logo Big Bang Festival 2024	26
Gambar 6 Booth Blibli Hall A1 Big Bang Festival 2024	28
Gambar 7 Booth MyBestie Hall A1 Big Bang Festival 2024.....	29
Gambar 8 Booth Hush Puppies Hall A2 Big Bang Festival 2024	29
Gambar 9 Booth Polytron Hall A3 Big Bang Festival 2024.....	30
Gambar 10 Booth ToysCityzen Hall B1 Big Bang Festival 2024	31
Gambar 11 Booth Taka Bookstore Hall B1 Big Bang Festival 2024	31
Gambar 12 Booth Avante Exsa Mobilindo Hall B2 Big Bang Festival 2024	32
Gambar 13 Booth Kayu Kaya Hall B2 Big Bang Festival 2024.....	32
Gambar 14 Booth Lanke2nd Hall C1 Big Bang Festival 2024.....	33
Gambar 15 Home Living Hall C2 Big Bang Festival 2024	34
Gambar 16 Booth Merche Hall A1 Big Bang Festival 2024	35
Gambar 17 Booth Porto Hall C2 Big Bang Festival 2024	36
Gambar 18 Layout Event Big Bang Festival 2024	37
Gambar 19 Alur Persiapan Ticket Management.....	42
Gambar 20 Dashboard Home Page Event Big Bang Festival 2024.....	43
Gambar 21 Dashboard Home Page Tiket Big Bang Festival 2024.....	44
Gambar 22 Tutorial Pembelian Tiket pada Aplikasi BBO	46
Gambar 23 Dashboard Booking Report Big Bang Festival 2024.....	49
Gambar 24 Alur Persiapan Ticket Management On Site.....	51
Gambar 25 Tiket Fisik Event Big Bang Festival 2024	52
Gambar 26 Pencetakan Tiket Big Bang Festival 2024	53
Gambar 27 Pencetakan Tiket Big Bang Festival 2024	54
Gambar 28 Training Volunteer Loker.....	55
Gambar 29 Alur Proses Gate Management.....	57
Gambar 30 Persiapan Alat Pemindai Tiket.....	58
Gambar 31 Penempatan Alat Pemindai Tiket.....	59
Gambar 32 Training Volunteer Gate.....	60
Gambar 33 Alur Pelaksanaan Ticket Management.....	61
Gambar 34 Serah Terima Saldo Dashboard Tiket	62
Gambar 35 Penggunaan Perangkat	63
Gambar 36 History Pencetakan Tiket pada Dashboard	64
Gambar 37 Penjualan Tiket On-Site	65
Gambar 38 Laporan Penjualan Loker	66

Gambar 39 Alur Pelaksanaan Gate Management	67
Gambar 40 Alur Pelaksanaan Gate Management	68
Gambar 41 Proses Body Checking	69
Gambar 42 Proses Masuk Pengunjung	70
Gambar 43 Penyelesaian Masalah di Helpdesk	71



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Rundown Konser Big Bang Festival 2024.....	27
Tabel 2 Analisis Aspek dalam Aplikasi BBO.....	45
Tabel 3 Tahapan Pembelian Tiket pada Aplikasi BBO	46
Tabel 4 Kendala dan Solusi dalam Aspek Persiapan Ticket Management.....	73
Tabel 5 Kendala dan Solusi dalam Aspek Pelaksanaan Ticket Management.....	75
Tabel 6 Kendala dan Solusi dalam Aspek Persiapan Gate Management.....	77
Tabel 7 Kendala dan Solusi dalam Aspek Pelaksanaan Gate Management	78





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam industri event, manajemen menjadi aspek krusial yang memerlukan koordinasi antara berbagai pihak untuk memastikan acara berjalan lancar dan mencapai tujuan yang diharapkan oleh penyelenggara. Proses ini mencakup pengelolaan seluruh aspek acara, mulai dari perencanaan hingga pelaksanaan. Salah satu aspek penting dalam manajemen acara adalah pengelolaan *ticket* dan *gate management*, yang menjadi pintu pertama bagi pengunjung untuk terhubung dengan *event* yang diselenggarakan.

Manajemen *ticket* yang baik tidak hanya melibatkan penjualan tiket, tetapi juga mencakup distribusi, pengendalian, dan monitoring akses masuk untuk pengunjung. Sistem *ticketing* yang terencana dengan baik dapat meminimalisir masalah seperti antrian *gate* yang panjang, pemalsuan tiket, serta akses orang asing yang tidak terkontrol.

Pada bulan Desember 2024 sampai Januari 2025, PT Bizgital Indonesia Jaya (BBO), akan menyelenggarakan event Big Bang Festival di JIExpo Kemayoran. Big Bang Festival merupakan sebuah pameran cuci gudang terbesar di Indonesia yang diadakan sejak tahun 2017. Pameran ini dilengkapi dengan adanya konser musik, permainan, dan foodcourt.

Selama menjalankan Praktik Kerja Lapangan di PT Bizgital Indonesia Jaya, saya terlibat dalam berbagai tahap manajemen event, mulai dari pre-event hingga post-event. Kegiatan saya meliputi persiapan kebutuhan event, seperti mempersiapkan segala kebutuhan barang, membuat tutorial pembelian tiket, tutorial klaim id card dan e-invitation, melakukan perekrutan volunteer event.

Berdasarkan pemaparan di atas, penulis tertarik untuk memahami lebih mendalam mengenai proses *ticket management* dan *gate management* pada event Big Bang Festival yang dilakukan oleh PT Bizgital Indonesia Jaya (BBO). Oleh karena itu,



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

penulis memilih judul laporan “*Proses Persiapan dan Pelaksanaan Attendee Management (Ticket Management dan Gate Management) pada Event Big Bang Festival oleh PT Bizgital Indonesia Jaya (BBO)*”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis jabarkan, terdapat perumusan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana persiapan *ticket management* dan *gate management* yang dilakukan oleh PT Bizgital Indonesia Jaya (BBO) pada Big Bang Festival 2024?
- b. Bagaimana pelaksanaan *ticket management* dan *gate management* yang dilakukan oleh PT Bizgital Indonesia Jaya (BBO) pada Big Bang Festival 2024?
- c. Apa saja kendala yang dihadapi dan solusi yang dilakukan oleh PT Bizgital Indonesia Jaya (BBO) dalam pelaksanaan *ticket management* dan *gate management* pada Big Bang Festival 2024?

1.3 Tujuan Penulisan Laporan

Berdasarkan perumusan masalah di atas, adapun tujuan dari penulisan laporan praktik kerja lapangan, sebagai berikut:

- a. Mengetahui persiapan *ticket management* dan *gate management* yang dilakukan oleh PT Bizgital Indonesia Jaya (BBO) pada Big Bang Festival 2024
- b. Mengetahui pelaksanaan *ticket management* dan *gate management* yang dilakukan oleh PT Bizgital Indonesia Jaya (BBO) pada Big Bang Festival 2024
- c. Mengetahui apa saja kendala yang dihadapi dan solusi yang dilakukan oleh PT Bizgital Indonesia Jaya (BBO) dalam pelaksanaan *ticket management* dan *gate management* pada Big Bang Festival 2024



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.4 Manfaat Penulisan Laporan

Laporan yang dibuat oleh penulis tentunya diharapkan dapat memberikan manfaat, terutama:

a. Bagi Penulis

1. Penulis dapat memperluas wawasan mengenai cara menggunakan aplikasi ticketing untuk penjualan dan validasi tiket.
2. Penulis dapat mengembangkan keterampilan diri mengenai problem solving dengan menyelesaikan masalah secara cepat dan tepat, terutama dalam menghadapi kendala seperti antrean panjang.
3. Penulis dapat belajar time management, terutama dalam memastikan semua proses ticketing dan gate berjalan lancar
4. Peningkatan pemahaman yang mendalam terhadap tata kelola gate masuk dan keluar untuk memastikan arus pengunjung lancar serta prosedur keamanan di area gate, seperti pemeriksaan tiket palsu.

b. Bagi Perusahaan

1. PT Bizgital Indonesia Jaya (BBO) dapat memperoleh perspektif sehingga bisa mengevaluasi proses *ticket management* dan *gate management* yang telah diterapkan untuk peningkatan kualitas layanan.
2. Kerja sama dengan Politeknik Negeri Jakarta bisa membuka peluang karir bagi para lulusan di bidang manajemen acara.

c. Bagi Dunia Ilmu Pengetahuan

1. Penulis berharap laporan ini dapat menambah wawasan para pembaca, khususnya tentang proses *ticket management* dan *gate management* dalam suatu event.
2. Laporan ini juga diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi pembaca mengenai *ticket management* dan *gate management* untuk keperluan di masa yang akan datang.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.5 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis akan menggunakan berbagai teknik untuk mengumpulkan data yang relevan dan akurat terkait manajemen *ticketing*. Beberapa teknik yang akan digunakan meliputi:

a. Observasi

Penulis menggunakan metode observasi dengan melakukan praktik kerja lapangan untuk pengumpulan data. Observasi yang dilakukan meliputi, observasi saat pre event, seperti mengamati proses pengujian aplikasi BBO sebagai platform penjualan dan pemindai tiket, untuk memastikan aplikasi berjalan optimal serta mengidentifikasi potensi masalah teknis. Kemudian, mengamati bagaimana penempatan gate management dilakukan dan berapa jalur gate yang akan dibuka untuk meminimalisir terjadinya antrean seperti tahun lalu serta mengamati saat pelaksanaan event, pada Locket dan Gate, apakah pelaksanaan manajemen yang diterapkan sudah baik atau terdapat hal-hal yang menghambatnya.

b. Wawancara

Penulis akan mewawancarai pihak-pihak yang berhubungan dengan pelaksanaan *ticket management* dan *gate management* pada Big Bang Festival 2024, antara lain:

1) *Staff Ticket Management dan Gate Management*

Pertanyaan yang akan diajukan kepada *staff ticket management* dan *gate management*, diantaranya seperti apa saja tantangan yang dihadapi selama pelaksanaan event, bagaimana pengalaman langsung dalam menghadapi tantangan di lapangan, feedback dan saran mengenai prosedur yang diterapkan oleh PT Bizgital Indonesia Jaya (BBO).

2) Pengunjung Big Bang Festival 2024

Berikut beberapa pertanyaan yang akan diajukan kepada beberapa pengunjung dalam event Big Bang Festival 2024, antara



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

lain seperti, bagaimana pengalaman pengunjung dalam menggunakan aplikasi BBO untuk pembelian tiket, pengalaman dalam pembelian tiket *on site*, hingga bagaimana proses masuk melalui gate, kendala yang dialami, serta feedback terhadap pelaksanaan *ticket management* dan *gate management* yang dilakukan.

c. Dokumentasi

Penulis akan melampirkan dokumentasi sebagai data asli yang diambil langsung selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan. Dokumentasi ini mencakup berbagai tahapan dalam penyelenggaraan acara, yaitu pre-event, during event, dan post-event. Pada tahap persiapan, dokumentasi yang diambil meliputi foto dan video pengaturan layout Loker dan Gate, pengecekan sistem ticketing, serta pengadaan barang yang dibutuhkan. Penulis juga mendokumentasikan pengaturan sistem gate management untuk memastikan alur masuk dan keluar pengunjung dapat berjalan lancar.

Selama pelaksanaan acara, dokumentasi berisi aktivitas yang berlangsung di area Loker dan Gate, seperti penjualan tiket, antrian pengunjung, registrasi, dan check-in pengunjung. Penulis juga merekam suasana event, keramaian pengunjung, serta proses check-in dan check-out di area event atau konser. Dokumentasi ini bertujuan untuk memantau dan mengevaluasi sistem ticketing dan gate management secara real-time. Pada tahap post-event, dokumentasi mencakup kelancaran arus keluar pengunjung, pembongkaran area event. Data visual yang dihasilkan, berupa foto dan video, digunakan untuk mendukung proses analisis dan pelaporan hasil Praktik Kerja Lapangan.

1.6 Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif dengan menjabarkan data maupun informasi dalam bentuk narasi, tabel, dan gambar.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Penulis melakukan analisis terhadap berbagai aspek dalam proses *ticket management* dan *gate management* yang diterapkan oleh PT Bizgital Indonesia Jaya (BBO).

Analisis dilakukan dari hasil pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan pada saat pelaksanaan event Big Bang Festival 2024. Hasil dari beberapa metode pengumpulan data tersebut dapat menjawab perumusan masalah, antara lain:

a. Observasi

Tahap observasi yang dilakukan bertujuan untuk menghasilkan pemahaman mendalam mengenai, antara lain:

1. Proses pengujian aplikasi BBO sebagai platform penjualan tiket online untuk memastikan aplikasi berjalan optimal sebelum digunakan oleh calon pembeli serta dapat menghasilkan informasi terkait potensi adanya masalah teknis yang mungkin terjadi.
2. Proses persiapan *gate management*, seperti pengujian alat pemindai tiket, pengujian aplikasi BBO sebagai cadangan pemindai tiket, penempatan area *gate* dan fiksasi jumlah jalur *gate* masuk yang dibuka untuk mengurangi antrean panjang.
3. Proses persiapan tiket fisik yang akan dijual di loket pada pelaksanaan event.
4. Proses penjualan tiket di loket, pelaksanaan *gate management*, serta kendala dan solusi pada saat pelaksanaan event.

Hasil dari observasi ini diharapkan dapat menjawab perumusan masalah, yaitu “Bagaimana persiapan *ticket management* dan *gate management* yang dilakukan oleh PT Bizgital Indonesia Jaya (BBO) pada Big Bang Festival 2024?” khususnya pada sub bab persiapan *ticket management online* dan *on site* serta persiapan *gate management* juga pada perumusan masalah “Bagaimana pelaksanaan *ticket management* dan *gate management* yang dilakukan oleh PT Bizgital Indonesia Jaya (BBO) pada Big Bang Festival 2024?” pada sub bab pelaksanaan *ticket management* dan pelaksanaan *gate management*.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

b. Wawancara

Tahap wawancara yang dilakukan dapat menghasilkan pemahaman yang lebih mendalam, terkait:

- 1) Strategi meminimalkan kendala dan hal-hal apa saja yang dapat ditingkatkan dalam *ticket management* dan *gate management*.
- 2) Tantangan selama pelaksanaan *event* mengenai *ticket management* dan *gate management*.
- 3) Pengalaman pengunjung dalam menggunakan aplikasi BBO untuk pembelian tiket *online* dan dalam proses pembelian tiket *on site*.
- 4) Pengalaman pengunjung ketika proses masuk melalui *gate*.
- 5) Pendapat dan saran dari para *volunteer* dan pengunjung untuk melihat persepsi dari eksternal.

Hasil wawancara ini diharapkan mampu menjawab rumusan masalah mengenai “Bagaimana pelaksanaan *ticket management* dan *gate management* yang dilakukan oleh PT Bizgital Indonesia Jaya (BBO) pada Big Bang Festival 2024?” khususnya pada sub bab pelaksanaan *ticket management* dan pelaksanaan *gate management* dan pada perumusan masalah “Apa saja kendala yang dihadapi dan solusi yang dilakukan oleh PT Bizgital Indonesia Jaya (BBO) dalam pelaksanaan *ticket management* dan *gate management* pada Big Bang Festival 2024?” pada sub bab kendala yang dihadapi pada Big Bang Festival 2024 dan solusi yang dilakukan pada Big Bang Festival 2024.

c. Dokumentasi

Tahap dokumentasi yang dilakukan dapat menghasilkan data dan bukti visual yang mendukung proses analisis, berupa foto dan video yang diambil selama tahapan persiapan, pelaksanaan, dan evaluasi acara. Dokumentasi yang penulis ambil ini mencakup, diantaranya:

- 1) Proses persiapan *gate management*, seperti alat pemindai tiket.
- 2) Proses pengujian aplikasi BBO untuk penjualan tiket online.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- 3) Pengecekan dan pengadaan barang yang dibutuhkan pada pengelolaan tiket *on-site* dan *gate*.
- 4) Proses penjualan tiket *on-site* di loket saat pelaksanaan event.
- 5) Proses pengelolaan *gate* ketika pengunjung *check-in* dan *check-out*.

Informasi yang dikumpulkan melalui dokumentasi ini bertujuan untuk menjawab perumusan masalah, yaitu: “Bagaimana persiapan *ticket management* dan *gate management* yang dilakukan oleh PT Bizgital Indonesia Jaya (BBO) pada Big Bang Festival 2024?” khususnya pada sub bab persiapan *ticket management* dan *gate management* dan pada perumusan masalah "Bagaimana pelaksanaan *ticketing management* dan *gate management* yang dilakukan oleh PT Bizgital Indonesia Jaya (BBO) pada Big Bang Festival 2024?" pada sub bab pelaksanaan *ticket management* dan pelaksanaan *gate management*.

Dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, penulis memperoleh data mengenai pelaksanaan serta kendala dan solusi dalam pengelolaan *ticket* dan *gate management*. Analisis terhadap data ini menghasilkan temuan yang mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan dalam penerapan sistem *ticket* dan *gate management* oleh PT Bizgital Indonesia Jaya (BBO). Berdasarkan temuan ini, penulis menyusun rekomendasi yang dapat meningkatkan pengelolaan *ticket management*, pengelolaan *gate* dan arus pengunjung, dan pengalaman pengguna aplikasi serta pengunjung event secara keseluruhan pada event selanjutnya bagi penyelenggara.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari rumusan masalah yang sudah dibuat, maka kesimpulan yang dapat diberikan, sebagai berikut:

1. Proses persiapan *ticket management* dan *gate management* yang dilakukan dimulai dengan persiapan barang yang akan digunakan dan melakukan testing perangkat, kemudian melakukan pencetakan tiket yang akan dijual pada Loker.
2. Proses pelaksanaan *ticket management* dan *gate management* yang dilakukan oleh PT Bizgital Indonesia Jaya (BBO) sudah sangat baik, karena minim terjadi hambatan yang serius dan merugikan. Proses pelaksanaan ini dipantau oleh para PIC di Loker dan Gate serta dibantu oleh para volunteer yang bertugas.
3. Kendala yang terjadi dari proses persiapan hingga pelaksanaan *ticket management* dan *gate management* adalah didominasi oleh kendala sinyal dan sikap dari para pengunjung yang kurang mendukung.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis dapat memberikan saran, diantaranya:

1. Melakukan persiapan dengan matang dan beberapa kali testing perangkat yang akan digunakan dengan percobaan adanya kendala, agar ketika event berjalan dan terjadi kendala yang sama, tim dapat dengan cepat mengatasinya
2. Pelaksanaan *ticket management* dan *gate management* dapat dijalankan lebih baik dengan perangkat yang lebih baik, seperti printer dan sinyal pada Loker yang mengganggu
3. Memberikan arahan lebih mendalam kepada petugas keamanan untuk cepat dan sigap mengatasi pengunjung yang bermasalah



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator). Nusa Media.Yogyakarta
- Angelo Kinicki, Brian K. Williams. (2020). Management. McGraw-Hill Education.
- Anggoro, M Linggar. (2005). Teori dan Profesi Kehumasan. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Any Noor. (2009). Management Event. Bandung: Alfabeta.
- Ardita, Ella (2023) MANAJEMEN EVENT SOCIAL CHIC 2022 DALAM MENSUKSESKAN ACARA FASHION & BEAUTY EXHIBITION. Diploma thesis, Universitas Nasional.
- Diana Santy, Nengah Wahyu. (2021). Citra Perusahaan Garuda Indonesia: Persepsi Para Loyalis Garuda Indonesia. Yogyakarta. STTKD Sekolah Tinggi Teknologi Kerdigantaraan Yogyakarta.
- Drs. Suharto, 1989, Buku Kamus Bahasa Indonesia Terbaru, Surabaya: Indah Surabaya
- Getz, D. (2007). Event studies: theory, research and policy for planned events. Oxford: Elsevier. Hal. 442.
- Goldblatt. (2002). An Introduction to Special Events and Special Event Production.<https://booksite.elsevier.com/samplechapters/9780750682435/9780750682435.pdf>
- Goldblatt, Joe. 2013. Special Events. New York: John Wiley and Sons.
- Goldblatt, (2014). Special Events: Creating and Sustaining a New World for Celebration. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc
- Hariato, J. P. (2018). Analisa Pengelolaan Pengunjung di Kawasan Taman Wisata Candi Borobudur. Program Studi Destinasi Pariwisata FTIUKSW
- Hendra. Rusdi. (2020). Manajemen Pameran Untuk Memajukan Karir Perupa. Institut Seni Indonesia Yogyakarta. Yogyakarta.
- Hidayat. Darmi. (2020). Manajemen Pertunjukan Riau Philharmonic Orchestra Pada Acara Jelang Ramadhan Concert IV Di Pekanbaru Provinsi Riau. Universitas Islam Riau. Riau



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Hidayatullah, Riyan. (2021). Komunikasi Musikal dalam Konser “Musik Untuk Republik”. *Tonika: Jurnal Penelitian dan Pengkajian Seni*, 4(2), 145-160.
- Irine, N. (2016). *Prosedur Reservasi Tiket Pesawat Domestik Sriwijaya Air Di Pt Sky Manari Wisata Tour Dan Travel Palembang* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Sriwijaya).
- Juan Gabriel Brida, Marta Disegna & Linda Osti (2012). The effect of authenticity on visitors' expenditure at cultural events. *Current Issues in Tourism*, DOI:10.1080/13683500.2012.674105
- Kempf, D.S. and Smith, R.E. (1998) Consumer Processing of Product Trial and the Influence of Prior Advertising: A Structural Modeling Approach. *Journal of Marketing Research*, 35, 325-338. <http://dx.doi.org/10.2307/3152031>
- Khamadi. (2020). *Tata Kelola Pameran Berbasis Project Learning Program Studi Desain Komunikasi Visual*. Universitas Dian Nuswantoro. Semarang.
- Kokatto. (2022). *Pengertian Ticketing Adalah, Definisi dan Artinya dari Berbagai Bidang*. Kokatto.
- Kurniawan, J. (2022). *Tujuh Tips Menangani Ticketing Untuk Meningkatkan Pelanggan*. <https://www.hashmicro.com/id/blog/ticketing-adalah/#1>
- Manners, B. (2012). *The critical succes factors for managing the visitor experience at a major musical event (Dissertation – MA.) Potchefstroom: NorthWest University, Potchefstroom Campus.*
- Mehmet Mehmetoglu & Marit Engen (2011): Pine and Gilmore's Concept of Experience Economy and Its Dimensions: An Empirical Examination in Tourism, *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 12:4, 237-255. <http://dx.doi.org/10.1080/1528008X.2011.541847>
- Pudjiastuti, W. (2013). *Special event Alternatif Jitu Membidik Pasar*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Prakasa, E. *Tindakan sosial anggota komunitas musik butterfield jazz society dalam menyaksikan konser musik jazz (Studi kasus pada anggota*



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

komunitas musik butterfield jazz society Bandung). Dalam Bachelor Thesis. Universitas Padjadjaran, Jatinangor, 2017.

Ruslan, Rosady. 1998 Manajemen Public Relation & Media Komunikasi Konsepsi dan Aplikasi. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Ruslan, Rosady. 2005. Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Soedarsono. 1999. Seni Pertunjukan Indonesia di Era Globalisasi. Dikti Depdiknas.

Sucahyo. Imam. (2023). Manajemen Pameran Tunggal Berdua “PENYINGKAPAN” di Museum dan Tanah Liat (MDTL) Yogyakarta tahun 2019. Institut Seni Indonesia.

Sulistyowati, L. (2013). Partisipasi Masyarakat Pada Pelestarian Tradisi Suran Mbah Demang Sebagai Kearifan Lokal Di Modinan, Sleman. Sleman. Universitas Negeri Yogyakarta.

SYAHRUL HIJAJ (2018) SISTEM INFORMASI PEMESANAN TIKET SPEED BOAT PADA PT. SINAR ROMINDO INDAH. Skripsi thesis, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Syarifa, C. R. (2016). Modul Manajemen Event. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.

Wagen, L. V., & White, L. (2018). Event Management: For Tourism, Cultural and Sporting Events. Pearson Higher Education AU.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara *Ticket Management*

Pewawancara: Penulis (Aura Taqih Adila)

Narasumber : PIC Loker (Anggi Isma)

Pertanyaan yang diajukan kepada narasumber, diantaranya:

1. Bagaimana alur proses penjualan tiket *on site* yang diterapkan di Bing Bang Festival 2024?

Jawaban:

Untuk alur nya pada Big Bang Festival ini, penjualan dilakukan *on site*, ada 2 jenis tiket yaitu tiket pameran dan tiket konser. Proses penjualannya, pengunjung datang melakukan transaksi penjualan lalu tiket nya diberikan.

2. Bagaimana cara para *staff* dan PIC berkoordinasi untuk memastikan penjualan tiket berjalan dengan baik?

Jawaban:

Sebelum melakukan transaksi, PIC mengirim saldo tiket dashboard ke masing-masing *staff* melalui akun loket, lalu mereka melakukan pencetakan tiket sesuai dengan jumlah yang diarahkan.

3. Apa saja perangkat yang digunakan untuk mendukung penjualan tiket *on site*?

Jawaban:

Pertama pasti kita menggunakan laptop, kemudian printer untuk produksi tiket, dan juga ada perangkat lain yaitu tablet pada akun BBO Pos untuk transaksi penjualan yang melalui Qris

4. Bagaimana pengelolaan data tiket *on site* agar terintegrasi dengan penjualan tiket?

Jawaban:



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Selaku PIC, yang memiliki akun dashboard lalu dibagikan sesuai dengan jumlah yang diinginkan ke para staff dan nantinya mereka akan melakukan *acc*, dan make sure lagi apakah tiket yang diberikan itu jumlahnya sesuai

5. Apa saja kendala utama yang dihadapi selama pelaksanaan *ticket management* atau penjualan tiket di Big Bang Festival 2024?

Jawaban:

Kendala yaitu ke printer yang paper jam, kemudian sinyal Qris yang lumayan lama. Kendala dari pengunjung yang selalu bertanya apakah ada tiket gratis atau tiket diskon.

6. Apakah kendala tersebut mempengaruhi kelancaran proses penjualan tiket on site? Apa dampaknya dan seberapa besar pengaruhnya?

Jawaban:

Yang paling menghambat adalah saat printer paper jam, karena kalau printer ini paper jam, *volunteer* tidak bisa melakukan pencetakan, sehingga jumlah yang dicetak terhambat dan kuantitasnya sedikit.

7. Solusi apa yang diterapkan untuk mengatasi kendala tersebut?

Jawaban:

Solusi yang dilakukan adalah menutup salah satu loket yang terkendala, dan tim lain melakukan pencetakan tiket. Kemudian, kami cek dahulu kendala paper jam nya di mana, apakah ada sesuatu yang nyangkut atau menghambatnya

8. Menurut kakak, aspek apa saja dalam *ticket management* yang masih perlu ditingkatkan?

Jawaban:

Saran dari saya, bisa memproduksi lebih banyak tiket misalnya pada H-1, sehingga saat hari pelaksanaan tiket itu tidak kekurangan dan tidak perlu mencetak tiket yang banyak lagi



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 2 Transkrip Wawancara *Gate Management*

Pewawancara: Penulis (Aura Taqih Adila)

Narasumber : PIC *Gate* (Tentra Yurintama)

Pertanyaan yang diajukan kepada narasumber, diantaranya:

1. Bagaimana alur proses *gate management* dari awal hingga pengunjung memasuki area *event*?

Jawaban:

Kami sudah menyiapkan jalur-jalur yang dapat digunakan untuk pengunjung masuk, yaitu jalur pengunjung biasa, jalur pengunjung premium dan jalur masuk untuk yang memiliki ID Card. Sebelum itu, semua pemilik tiket dan ID Card harus melewati security check atau body checking, dan barang-barang yang tidak bisa dibawa masuk akan ditahan. Setelah itu, barulah tiket akan discan oleh tim.

2. Apa saja perangkat yang digunakan untuk mendukung proses pelaksanaan *gate management*?

Jawaban:

Untuk perangkat yang digunakan adalah alat pemindai tiket dan handphone sebagai cadangan jika ada kendala, juga membutuhkan powerbank sebagai baterai cadangan

3. Apa saja kendala utama dalam pengelolaan *gate management* pada Big Bang Festival 2024?

Jawaban:

Untuk kendala lumayan sedikit, yaitu pada device handphone yang terkendala pada baterai yang cepat habis dan sinyal yang kurang bagus, karena ramai pengunjung, dan yang ketiga dari sikap pengunjung yang kurang mendukung

4. Solusi apa yang digunakan untuk menyelesaikan masalah pada *gate management*?

Jawaban:



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Untuk kendala pada device sendiri, kami menyiapkan powerbank yang cukup banyak, per anak kami kasih 1 powerbank, dan untuk internet kami sudah ada modem dan Wi-Fi, jadi kalau Wi-Fi drop kami ada modem cadangan, kemudian jika ada pengunjung yang kurang mendukung, kami ada security dan pihak aparat untuk mengamankan.

5. Menurut kakak, apakah *gate management* yang diterapkan telah berjalan baik dan berhasil?

Jawaban:

Menurut saya pribadi, sudah berjalan dengan baik, karena prosesnya lancar dan kendala sudah bisa diatasi dengan baik, jadi so far so good.





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3 Transkrip Wawancara Pengunjung 1

Pewawancara: Penulis (Aura Taqih Adila)

Narasumber : Pengunjung 1 (Kak Nita)

Pertanyaan yang diajukan kepada narasumber, diantaranya:

1. Pertama, kakak datang ke Big Bang Jakarta 2024 ini untuk menonton konser atau datang ke pameran?

Jawaban:

Dua duanya, mau menonton konser juga, mau ke pameran juga

2. Pembelian tiket nya kakak lakukan *online* atau *on-site*?

Jawaban:

Kebetulan aku online melalui aplikasi BBO

3. Bagaimana pengalaman kakak dalam proses pembelian pada aplikasi BBO?

Jawaban:

Tidak ada kendala kak, dan lebih mudah juga tidak harus antri dan lebih cepat. Hanya saja informasi kurang mendetail pada aplikasi BBO mengenai bagikan tiket ke teman lainnya, jadi *miss* informasi aku

4. Apakah Anda mengalami kendala teknis saat menggunakan aplikasi?

Jawaban:

Jaringan yang kurang stabil, jadi untuk buka aplikasi BBO untuk melihat tiket itu lumayan sulit, karena kan tidak bisa *discreen shot*.

5. Apa yang menurut Anda dapat ditingkatkan dari aplikasi BBO untuk pengalaman pembelian tiket yang lebih baik?

Jawaban:

Lebih ke deskripsi dan keterangan informasi nya lebih jelas ditingkatkan lagi, dan sistem nya ditingkatkan karena terkadang aplikasinya suka lag



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

6. Bagaimana pengalaman Anda saat masuk melalui gate di Big Bang Festival 2024?

Jawaban:

Kita dicek terkait barang bawaan yang bisa dibawa apa saja, dan antriannya lumayan panjang, dan karna tiket dari aplikasi BBO tidak bisa *discreenshot* jadi lumayan memakan waktu.

7. Apakah proses pengecekan tiket di *gate* berjalan cepat dan efisien?

Jawaban:

Prosesnya aman, jelas, dan dibantu juga sama tim untuk scannya

8. Bagaimana pendapat Anda tentang pengelolaan tiket dan gate secara keseluruhan di Big Bang Festival 2024?

Jawaban:

Sudah lumayan bagus kak, tetapi masih perlu ditingkatkan lagi

9. Apa saran atau masukan Anda untuk perbaikan *ticket management* dan *gate management* di acara selanjutnya?

Jawaban:

Mungkin lebih banyak pamerannya dan bisa lebih panjang lagi waktunya

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 4 Transkrip Wawancara Pengunjung 2

Pewawancara: Penulis (Aura Taqih Adila)

Narasumber : Pengunjung 2 (Kak Jojo)

Pertanyaan yang diajukan kepada narasumber, diantaranya:

1. Pertama, kakak datang ke Big Bang Jakarta 2024 ini untuk menonton konser atau datang ke pameran?

Jawaban:

Untuk nonton konser dan ke pameran juga

2. Pembelian tiket nya kakak lakukan *online* atau *on-site*?

Jawaban:

Beli di loket

3. Apakah ada kendala dalam proses pembelian tiket di loket?

Jawaban:

Antriannya cukup panjang, dan mungkin karna bawa lansia jadi kalau antrian panjang cukup terkendala, dan dibantu dengan baik juga oleh tim

4. Bagaimana pengalaman Anda saat masuk melalui gate di Big Bang Festival 2024?

Jawaban:

Saya dicek barang bawaannya dan tidak boleh membawa makanan dan minuman dari luar, karena tadi disita. Kemudian, dicek tiketnya untuk discan. Kalau kendala antrian sih hanya di loket saja tadi, kalau proses masuk di gate cukup cepat, dan nyaman juga tadi karena body check sesuai dengan gender

5. Apa saran atau masukan Anda untuk perbaikan *ticket management* dan *gate management* di acara selanjutnya?

Jawaban:

Perbanyak loket nya supaya antriannya bisa diurai dan tidak terlalu panjang



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 5 Dokumentasi Wawancara



Gambar 1. Wawancara PIC Loket



Gambar 2. Wawancara PIC Gate

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Gambar 3. Wawancara Pengunjung 1



Gambar 4. Wawancara Pengunjung 2



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 6 Dokumentasi pada Pelaksanaan *Event*



Gambar 5. Dokumentasi saat Observasi di Loker



Gambar 6. Dokumentasi di Loker



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Gambar 7. Dokumentasi saat Observasi di Gate



Gambar 8. Dokumentasi di Gate Masuk

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Gambar 9. Dokumentasi sebagai PIC Booth Informasi, Top Up, dan Tas



Gambar 10. Dokumentasi saat Observasi di Pameran



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Gambar 11. Dokumentasi di Gate Konser

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA