

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri MICE (*Meeting, Incentive, Conference, and Exhibition*) saat ini tengah berkembang pesat dan dipandang sebagai sektor yang memiliki potensi besar. Pada era modern ini, dinamika dunia usaha yang bergerak dengan sangat cepat memunculkan beragam kebutuhan terhadap penyelenggaraan pertemuan dan perundingan, baik pada tingkat nasional maupun internasional, sehingga peluang dan potensi industri MICE semakin terbuka luas (Suryaningtyas dan Akbar, 2022). Persaingan yang semakin ketat membuat destinasi MICE menjadi kian beragam sesuai karakteristik masing-masing daerah atau negara. Peningkatan jumlah wisatawan dunia juga berperan mendorong penyelenggaraan kegiatan MICE yang kini berkembang menjadi salah satu tren global di sektor pariwisata (Utomo, 2023). Melalui penyelenggaraan kegiatan MICE, baik di tingkat nasional maupun internasional, industri MICE terus berkembang secara global untuk memenuhi berbagai kebutuhan. Perkembangan tersebut juga memperkuat ekonomi dan memberikan kontribusi signifikan bagi para pelaku dan penyelenggara di industri MICE (Lagarense dan Bawole, 2020).

Industri MICE di Indonesia berkembang seiring dengan pertumbuhan sektor pariwisata. Sejak era Reformasi hingga Pasca-Reformasi, desentralisasi memberi peluang lebih luas bagi pemerintah daerah untuk mengembangkan sektor pariwisata termasuk penyelenggaraan MICE (Asmoro, 2025). Kementerian Pariwisata telah menetapkan 16 destinasi unggulan untuk mendukung pengembangan industri MICE. Penetapan 16 destinasi unggulan tersebut mendorong terselenggaranya kegiatan berskala nasional maupun internasional di Indonesia setiap tahunnya (Annisa dan Tyas, 2021). Pembangunan fasilitas seperti Indonesia *Convention Exhibition* (ICE) BSD City pada 2015 menjadi bukti nyata komitmen penyediaan *venue* bertaraf internasional. Selain itu, hadirnya asosiasi seperti INCCA, ASPERAPI, dan IVENDO mendorong profesionalisme industri MICE (Asmoro, 2025). Dengan adanya potensi yang begitu besar tersebut,

industri MICE di Indonesia diperkirakan akan terus mengalami pertumbuhan dan menjadi salah satu sektor unggulan dalam bidang pariwisata serta bisnis. Keberhasilan pengembangan industri MICE dapat berdampak positif terhadap perekonomian nasional dan memperkuat citra Indonesia sebagai destinasi yang menarik bagi pariwisata maupun bisnis (BMW, 2023).



Gambar 1.1 Data tipe kegiatan (*event*) yang diselenggarakan tahun 2024

Sumber: IVENDO (2025)

Kegiatan di industri MICE Indonesia saat ini berkembang memperluas jangkauan pasar dan menarik banyak peserta yang beragam dengan mengikuti kebutuhan masyarakat dan dunia usaha (Dewi dan Darma, 2024). Berdasarkan Survei Industri *Event* Nasional 2024–2025 oleh IVENDO, penyelenggaraan kegiatan MICE tidak lagi terbatas pada satu bentuk saja, melainkan mencakup pertemuan bisnis, program insentif, konferensi, sampai pameran berskala nasional maupun internasional. Keragaman jenis kegiatan ini menandakan pasar industri MICE yang semakin luas sekaligus kesiapan penyelenggara menghadapi dinamika baru. Variasi kegiatan juga memperkuat sektor MICE sebagai salah satu produk unggulan pariwisata Indonesia. Karena itu, tipe kegiatan yang diselenggarakan dapat dijadikan salah satu tolak ukur perkembangan industri *event* di tanah air (Dewi dan Darma, 2024).

Beragamnya jenis acara yang diadakan mencerminkan kemampuan pelaku industri dalam membaca tren dan selera pasar yang terus berubah. Selain *event* yang bersifat bisnis, kini juga banyak digelar kegiatan kreatif, hiburan, edukasi, dan sosial untuk menarik minat berbagai segmen peserta (Fajriaty dkk., 2025).

Berdasarkan Survei yang dilakukan oleh IVENDO (2025) menunjukkan bahwa kota-kota besar seperti DKI Jakarta, Bali, Yogyakarta, Bandung, Surabaya dan Semarang masih menjadi tujuan utama penyelenggaraan berbagai jenis *event*. Namun, perlahan kegiatan ini juga merambah ke provinsi lain seperti Kalimantan Timur, Banten, Sumatera Utara, Sulawesi Selatan dan masih banyak provinsi lainnya yang punya potensi besar untuk menjadi destinasi *event* nasional. Perkembangan ini menggambarkan kontribusi nyata industri MICE memainkan peranan penting sebagai efek pengganda bagi berbagai sektor dalam mendorong pemerataan pembangunan pariwisata di berbagai daerah (Prianta dan Sulistyawati, 2025).

MICE kerap dihubungkan dengan aktivitas penyelenggaraan acara atau *event*. *Event* sendiri dapat dipahami sebagai suatu kegiatan atau agenda yang menampilkan sajian tertentu untuk memperingati atau merayakan peristiwa penting sekaligus menyampaikan pesan-pesan kepada pengunjung. Penyelenggaraan *event* dapat dilakukan secara rutin setiap hari maupun pada periode tertentu dengan tujuan menarik kehadiran pengunjung ke suatu lokasi. Melalui kegiatan tersebut, pengunjung diharapkan memperoleh pengalaman sekaligus informasi yang bermanfaat (Kuswardani dkk., 2023).

Kegiatan atau *event* MICE saat ini sudah banyak sekali diselenggarakan, diantaranya konser dan festival. Festival dan konser merupakan dua bentuk pertunjukan musik yang memiliki perbedaan karakteristik (Bicara Musik, 2024). Festival dalam KBBI diartikan sebagai hari atau pekan gembira yang diselenggarakan untuk memperingati suatu peristiwa penting. Dalam konteks musik, festival biasanya menghadirkan banyak penampilan dan berlangsung lebih dari satu hari, serta sering dilengkapi dengan aktivitas pendukung seperti bazar, pameran, dan area interaksi sosial yang membuat pengalaman penonton menjadi lebih beragam (Nauli, 2020). Di sisi lain, konser lebih sederhana dari segi konsep karena hanya menampilkan satu artis atau grup, fokus utamanya pada pertunjukan musik itu sendiri dan durasinya biasanya hanya berlangsung beberapa. Festival cenderung memiliki skala besar dengan panggung dan genre yang beragam,

sedangkan konser lebih berpusat pada satu panggung utama dengan fokus kepada interaksi antara artis dan penonton (Antara News, 2024).

Festival musik saat ini banyak diselenggarakan di berbagai daerah di Indonesia, mencerminkan tingginya minat masyarakat terhadap hiburan. Berdasarkan survei SurV yang dilakukan oleh Lokadata pada 1.692 responden dengan rentang usia 18-34 tahun periode Juni 2024, jumlah dominan 34% dari hasil survei menunjukkan bahwa konser dan festival musik menjadi pilihan utama untuk didatangi. Tingginya minat tersebut didukung oleh hasil survei terhadap 1.707 responden lainnya, menunjukkan bahwa 37% di antaranya secara khusus memilih untuk menghadiri festival musik (SurV Lokadata, 2025).

Festival musik tidak hanya menawarkan hiburan, tetapi juga menjadi media promosi budaya dan kreativitas yang mampu menarik pengunjung dari berbagai kalangan. Beberapa festival musik besar yang digelar di Indonesia beberapa tahun terakhir seperti Java Jazz Festival, The sound Project, Pestapora, Synchronize Festival berhasil menyajikan pertunjukan musik berkualitas dengan menghadirkan musisi lokal maupun internasional, sekaligus menyediakan berbagai aktivitas interaktif yang meningkatkan pengalaman pengunjung (MerahPutih.com, 2024). Keberhasilan tersebut tidak lepas dari penerapan manajemen *event* yang baik, termasuk kualitas pelayanan terhadap pengunjung, yang terbukti memberikan pengaruh signifikan atas kepuasan pengunjung.

Kualitas pelayanan termasuk aspek krusial dalam menjadi penentu dari kesuksesan penyelenggaraan acara. Pelayanan yang baik bukan hanya berfungsi untuk memenuhi kebutuhan pengunjung, tetapi juga menghadirkan pengalaman yang berkesan (Jannah dan Suyuthie, 2024). Purnami dkk. (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai proses yang mencakup upaya dalam memenuhi kebutuhan maupun keinginan konsumen, sekaligus menjaga akurasi terkait penyampaian layanan agar dapat memenuhi bahkan melampaui harapan konsumen. *Service quality* (SERVQUAL) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menjadi salah satu model yang digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan. Model ini mengidentifikasikan lima dimensi utama yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, berperan penting

dalam membentuk persepsi pengunjung terhadap pelayanan (Parasuraman dkk., 1988). Kelima dimensi ini saling melengkapi dan berkontribusi secara signifikan terhadap tingkat kepuasan pengunjung.

Kepuasan pengunjung mampu didefinisikan sebagai tingkat sentimen individu yang terbentuk berdasarkan hasil evaluasi membandingkan antara kualitas produk atau layanan yang diperoleh dengan ekspektasi awal yang dimiliki (Kotler & Keller, 2010:211). Dapat juga dikatakan bahwa kepuasan pengunjung tercapai apabila tingkat unjuk kerja produk atau layanan sejalan dengan ekspektasi awal. Kepuasan pengunjung dapat diwujudkan apabila kualitas pelayanan telah berjalan secara optimal. Dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki potensi untuk menimbulkan dampak positif maupun negatif akan kepuasan pengunjung, tergantung pada mekanisme pelayanan tersebut diterapkan (Ayuningsih dkk., 2024).

Jazz Traffic Festival merupakan festival musik jazz sekaligus sebagai ikon seni dan budaya yang digelar di Surabaya, memberikan pengalaman hiburan yang menyenangkan bagi masyarakat, khususnya para penggemar musik jazz. Festival diadakan pertama kali pada tahun 2011 dan sejak itu rutin diselenggarakan setiap tahun dan beberapa tahun terakhir mengalami perkembangan menampilkan musisi dari genre musik selain jazz, menjadikan satu-satunya festival musik tahunan kota Surabaya (SuaraSurabaya.net, 2025). Konsistensi penyelenggaraan ini berhasil membangun loyalitas pengunjung, yang rutin menghadiri Jazz Traffic Festival setiap tahunnya. Hal tersebut mengindikasikan bahwa aspek kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara mulai dari fasilitas, kenyamanan hingga pengelolaan acara memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan pengunjung.

Beberapa aspek kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan Jazz Traffic Festival masih memerlukan peningkatan. Hal tersebut tercermin dari berbagai ulasan pengunjung yang mengungkapkan adanya antrean masuk yang cukup panjang, waktu perpindahan antar panggung yang relatif lama, serta pengelolaan arus pengunjung yang belum sepenuhnya efektif. Kondisi tersebut menyebabkan terjadinya penumpukan pengunjung pada beberapa area, terutama saat pergantian

maupun setelah pertunjukan berakhir, sehingga memengaruhi kenyamanan, mobilitas, dan rasa aman selama mengikuti acara. Selain itu, pengunjung juga mengeluhkan keterlambatan jadwal penampilan, kurang optimalnya pelaksanaan pemeriksaan tiket dan gelang sebagai sistem pengendalian akses, serta masih terbatasnya kualitas beberapa fasilitas pendukung, seperti sistem audio, ketersediaan tempat sampah, dan penataan panggung. Walaupun demikian, penyelenggara Jazz Traffic Festival terus melakukan evaluasi dan berbagai upaya perbaikan terhadap kualitas pelayanan agar penyelenggaraan event pada masa mendatang dapat memberikan tingkat kepuasan yang lebih tinggi kepada pengunjung.

Jazz Traffic Festival 2025 berlangsung pada 27-28 September 2025 bertempat di Grand City Convex Surabaya dengan konsep lebih interaktif. *Event* ini menghadirkan tiga panggung utama, yaitu Bank Jatim Stage di Convention Hall, Suara Surabaya Stage di area outdoor, dan MLDSPOT Stage di Exhibition Hall untuk memberikan variasi pengalaman menonton bagi pengunjung. Penyelenggara juga menyediakan berbagai area pendukung seperti *playground*, *Jazz Market*, dan *Culinary Area* guna menambah kenyamanan serta daya tarik acara. Penataan khusus dilakukan di Exhibition Hall yang tidak hanya menampilkan panggung utama, tetapi juga dilengkapi area *food and baverage*, expo, permainan fisik dari Decathlon, serta konsep *Stage Bus*. Kehadiran *Stage Bus* dirancang untuk menciptakan suasana pertunjukan yang lebih intim dengan menampilkan kolaborasi antara musisi lokal Surabaya dan musisi nasional. Hal ini menjadi salah satu pembeda Jazz Traffic Festival tahun ini dibandingkan dengan penyelenggaraan sebelumnya. Kembali diselenggarakannya *event* ini di Grand City Convex Surabaya juga memudahkan dalam akses dan kenyamanan bagi pengunjung (InfoPublik.id, 2025).

Penelitian tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung pada *event* musik sudah cukup banyak dilakukan, namun masih terdapat kesenjangan penelitian yang perlu dijawab. Penelitian ini berfokus pada upaya mengisi kesenjangan penelitian dengan mengkaji bagaimana lima dimensi kualitas pelayanan (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*) mampu

memengaruhi tingkat kepuasan pengunjung Jazz Traffic Festival secara kuantitatif. Penelitian ini tidak hanya diharapkan dapat memperkaya kajian teoretis terkait manajemen *event* serta kualitas pelayanan, namun juga memberikan rekomendasi praktis bagi penyelenggara Jazz Traffic Festival untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan di masa mendatang.

1.2 Rumusan Masalah

Tingkat kepuasan pengunjung dipengaruhi secara langsung oleh kualitas pelayanan menjadikan aspek ini sebagai penentu dari kesuksesan pergelaran festival musik. Pengalaman yang diperoleh pengunjung terkait pelayanan, mulai dari fasilitas fisik, ketepatan jadwal acara, responsivitas staf, jaminan keamanan, hingga perhatian personal akan membentuk persepsi mereka terhadap kualitas penyelenggaraan *event*. Dalam konteks Jazz Traffic Festival, penting untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan pengunjung. Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Apakah *tangibles* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Jazz Traffic Festival?
2. Apakah *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Jazz Traffic Festival?
3. Apakah *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Jazz Traffic Festival?
4. Apakah *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Jazz Traffic Festival?
5. Apakah *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Jazz Traffic Festival?
6. Apakah *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengunjung Jazz Traffic Festival?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kebutuhan guna memperoleh pemahaman empiris terkait hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pengunjung. Hal tersebut penting agar penyelenggara *event* dapat mengetahui seberapa besar peran pelayanan yang diberikan dalam menciptakan pengalaman positif bagi audiens. Secara spesifik, penelitian ini untuk memenuhi tujuan sebagai berikut:

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan dilaksanakan penelitian ini guna mengkaji secara sistematis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada Jazz Traffic Festival. Melalui kajian tersebut, diharapkan dapat diperoleh gambaran komprehensif terkait hubungan antara kualitas pelayanan yang diberikan penyelenggara dengan persepsi kepuasan yang didapatkan oleh pengunjung.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Menganalisis pengaruh *tangibles* terhadap kepuasan pengunjung Jazz Traffic Festival.
2. Menganalisis pengaruh *reliability* terhadap kepuasan pengunjung Jazz Traffic Festival.
3. Menganalisis pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pengunjung Jazz Traffic Festival.
4. Menganalisis pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pengunjung Jazz Traffic Festival.
5. Menganalisis pengaruh *empathy* terhadap kepuasan pengunjung Jazz Traffic Festival.
6. Menganalisis pengaruh *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* secara simultan terhadap kepuasan pengunjung Jazz Traffic Festival.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini kedepankan untuk memberikan keterlibatan yang bermanfaat dalam segi pengembangan keilmuan di bidang pariwisata serta dari sisi praktik

bagi pihak-pihak yang berperan secara sentral maupun pendukung dalam penyelenggaraan acara musik.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Menyumbangkan gagasan ilmiah untuk mengoptimalkan konsep teoretis manajemen pelayanan dan manajemen *event*, memperkaya literatur terkait kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung.
2. Menyediakan kerangka konseptual yang dapat digunakan untuk penelitian lanjutan mengenai kualitas pelayanan pada *event* musik, baik di tingkat lokal maupun nasional.
3. Menghubungkan konsep pariwisata dan manajemen acara, sehingga memperkuat disiplin ilmu kepariwisataan, khususnya dalam upaya meningkatkan daya tarik destinasi melalui penyelenggaraan festival musik.
4. Menjadi rujukan bagi penelitian mendatang yang berorientasi menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas pengunjung pada *event* serupa.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi penyelenggara Jazz Traffic Festival: Memberikan masukan praktis terkait aspek pelayanan yang perlu diprioritaskan dalam rangka meningkatkan kepuasan pengunjung, memperbaiki pengalaman pengunjung, dan menjaga loyalitas mereka untuk menghadiri festival di tahun berikutnya.
2. Bagi Pemerintah dan Pemangku Kepentingan Pariwisata: Menjadi penyedia data dan temuan empiris yang dapat digunakan menjadi dasar perumusan kebijakan guna mendukung *event* musik sebagai salah satu produk pariwisata yang berpotensi meningkatkan kunjungan wisata dan perputaran ekonomi kreatif di Surabaya.
3. Bagi Komunitas Lokal: Meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya mendukung festival musik sebagai sarana promosi budaya dan

hiburan kota. Partisipasi masyarakat dapat memperkuat hubungan antara pengembangan pariwisata dan kesejahteraan komunitas lokal.

4. Bagi Akademisi dan Peneliti: Menjadi sumber referensi akademik yang relevan dalam kajian kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung, serta menjadi acuan metodologis bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji pengaruh kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan *event*.