

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri hiburan, khususnya konser musik, merupakan bagian penting dalam gaya hidup modern dan terus menunjukkan popularitas yang tinggi di seluruh dunia. Tingginya minat masyarakat terhadap acara musik menciptakan permintaan tiket yang signifikan, namun sekaligus memunculkan berbagai tantangan baik bagi penyelenggara maupun calon penonton. Seiring perkembangan teknologi informasi, proses pembelian tiket telah bertransformasi secara masif dari metode tradisional ke *platform* digital dan online. Penggunaan tiket elektronik (*e-ticket*), seringkali dilengkapi dengan *barcode* atau *QR code* untuk keamanan, kini menjadi standar dalam industri [1].

Meskipun digitalisasi memberikan kemudahan dalam proses pembelian tiket konser, berbagai permasalahan masih terjadi dalam praktiknya. Salah satu permasalahan yang paling sering ditemukan adalah maraknya praktik *scalping* dan penipuan tiket oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Praktik tersebut menyebabkan konsumen mengalami kerugian finansial akibat pembelian tiket palsu, tiket fiktif, maupun tiket yang dijual kembali dengan harga jauh di atas harga resmi. Selain merugikan konsumen, kondisi ini juga menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap sistem penjualan tiket konser berbasis digital sehingga diperlukan mekanisme transaksi yang lebih aman dan transparan [1].

Selain penipuan langsung, muncul juga layanan "jasa titip" (*jastip*) tiket melalui media sosial sebagai alternatif bagi mereka yang kesulitan mendapatkan tiket resmi. Namun, transaksi melalui *jastip* seringkali tidak didasari asas iktikad baik (*good faith*), rentan terhadap wanprestasi (gagal memenuhi kewajiban), dan sulit untuk mendapatkan perlindungan hukum karena seringkali identitas penjual tidak jelas atau disembunyikan [2]. Konsumen seringkali kurang memahami hak-hak mereka dan kesulitan menempuh jalur hukum yang ada, meskipun kerangka hukum seperti undang-undang perlindungan Konsumen (UUPK) dan undang-undang informasi dan transaksi elektronik (ITE) telah tersedia [3].

Di sisi lain, fenomena psikologis seperti *Fear of Missing Out* (FOMO), yang diperkuat oleh paparan terus-menerus di media sosial mengenai pengalaman konser yang dibagikan orang lain

(seperti pada kasus *fanbase* BTS di twitter-x), dapat mendorong perilaku pembelian impulsif dan pengambilan keputusan yang kurang cermat, membuat konsumen semakin rentan terhadap penipuan. Bahkan, kebutuhan untuk memenuhi gaya hidup dan keinginan menghadiri konser dapat mendorong sebagian kalangan, terutama generasi Z, untuk menggunakan layanan pinjaman *online* (pinjol) secara kurang bijaksana.

Melihat kompleksitas permasalahan tersebut, mulai dari praktik *scalping*, penipuan tiket, rendahnya transparansi transaksi, hingga pentingnya membangun kepercayaan pengguna terhadap layanan digital, diperlukan sebuah platform pembelian tiket konser yang lebih aman, transparan, efisien, dan berorientasi pada pengalaman pengguna (*user experience*). Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas layanan digital dan tingkat kepercayaan (*e-trust*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian tiket konser secara online. Oleh karena itu, pengembangan platform yang mengutamakan keamanan transaksi dan pengalaman pengguna menjadi faktor penting dalam meningkatkan minat serta kepercayaan konsumen [4].

Aplikasi “GateZero” dikembangkan sebagai respons terhadap tantangan-tantangan tersebut. “GateZero” bertujuan menjadi *platform mobile e-commerce e-ticketing konser berbasis mobile dengan model B2B2C (Business to Business to customer)* yang menyediakan sistem transaksi tiket konser yang terpercaya, mudah digunakan, dan aman bagi pengguna. Fokus utama pengembangan pada tahap ini adalah perancangan desain antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) yang intuitif dan efektif, serta pemodelan proses bisnis (*business process*) yang efisien di dalam aplikasi dan analisis kebutuhan pengguna menjadi landasan untuk memastikan aplikasi ini dapat memberikan solusi nyata terhadap permasalahan yang ada di industri tiket konser saat ini, tanpa menyentuh pengembangan backend pada fase ini. Tujuannya adalah menciptakan fondasi desain dan alur kerja yang kuat untuk “GateZero” agar dapat menjadi alternatif yang lebih baik bagi para penggemar musik dalam mendapatkan tiket konser idola mereka.

Selain itu, aplikasi “GateZero” memiliki keunggulan menjadi aplikasi penjualan tiket konser yang paling pertama diantara aplikasi lainnya dengan menjalin kerja sama dengan mitra-mitra penggelar konser, sehingga “GateZero” bisa mendapatkan posisi paling terdepan dalam penjualan tiket konser untuk artis atau penyanyi yang akan menggelar konser di Indonesia secara resmi. Dengan kemudahan ini para pengguna dapat dengan mudah bertransaksi untuk mendapatkan tiket yang mereka inginkan tanpa harus berebutan tiket “*war ticket*”. Serta dengan

adanya aplikasi ini diharapkan dapat mendorong industri hiburan Indonesia menjadi lebih baik dan meningkatkan antusiasme partisipasi masyarakat, baik didalam negeri maupun mancanegara.

Berdasarkan uraian diatas, kami akan menyediakan *platform* pemesanan tiket konser yang berjudul Perencanaan bisnis *startup* aplikasi pembelian tiket konser “GateZero” berbasis *mobile*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Masih rendahnya keamanan dan transparansi dalam proses pembelian tiket konser secara digital, sehingga meningkatkan risiko terjadinya praktik *scalping* dan penyalahgunaan tiket.
2. Maraknya penipuan oleh calo (*scalper*) yang menjual tiket palsu atau harga tidak wajar, merugikan konsumen dan menurunkan kepercayaan.
3. Promotor kesulitan mendapatkan data *real-time* penjualan dan kehadiran, menghambat pengambilan keputusan operasional.

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Merancang dan mengembangkan konsep aplikasi pembelian tiket konser berbasis *mobile* yang aman, efisien, serta mudah digunakan guna meningkatkan kenyamanan dan keamanan transaksi pengguna.
2. Membangun dan memodelkan proses bisnis (*business process*) yang efektif untuk mendukung sistem transaksi, termasuk alur kerja antara pengguna, penyelenggara konser, dan sistem pembayaran secara terintegrasi.
3. Menghasilkan rancangan sistem yang mampu meningkatkan kepercayaan pengguna serta meminimalkan potensi terjadinya penipuan dalam transaksi pembelian tiket konser secara *online*.

1.4 Manfaat

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaaat bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Memberikan solusi pengembangan aplikasi pembelian tiket konser yang aman, efisien, dan mudah digunakan, sehingga dapat meningkatkan kenyamanan pengguna dalam melakukan transaksi secara digital.

2. Menjadi dasar dalam penyusunan dan pemodelan proses bisnis (*business process*) yang efektif dan terintegrasi antara pengguna, penyelenggara konser, serta sistem pembayaran untuk mendukung kelancaran transaksi tiket konser.
3. Meningkatkan kepercayaan dan rasa aman pengguna terhadap transaksi tiket konser *online*, melalui perancangan sistem yang mampu meminimalkan potensi penipuan dan praktik tidak etis di pasar digital.

1.5 Ruang Lingkup

Pada tugas akhir ini, kami akan menyusun serangkaian proses bisnis yang dibutuhkan untuk mengembangkan layanan aplikasi Pembelian tiket konser “GateZero”. Aplikasi ini berbasis *mobile* dan dirancang untuk memberikan pengalaman yang aman, efisien, dan mudah digunakan. Mengingat model bisnis “GateZero” bersifat B2B2C, ruang lingkup pada tahap ini di fokuskan pada perancangan fitur-fitur sisi pengguna (B2C) sebagai fondasi utama, sementara kebutuhan sisi promotor (B2B) dan lapisan ekosistem (*ecosystem layer*) turut menjadi acuan dalam pemodelan proses bisnis pada bab-bab selanjutnya. Berikut ini merupakan fitur-fitur yang akan kami implementasikan dalam aplikasi “GateZero”, yaitu:

1. Fitur Registrasi dan Login Pengguna

Pengguna dapat membuat akun baru atau masuk menggunakan email, nomor telepon, atau akun google. Proses registrasi dilengkapi dengan *verifikasi OTP (One Time Password)* yang dikirim melalui email atau nomor telepon untuk menjaga keamanan akun dan data pribadi pengguna. Setelah berhasil masuk, Pengguna dapat melengkapi profil dengan informasi dasar dan preferensi musik untuk mendukung sistem rekomendasi konser.

2. Fitur Beranda (*Home Page*)

Pada halaman beranda, Pengguna dapat melihat daftar konser yang sedang akan datang, termasuk konser populer, promosi tiket *early bird*, serta rekomendasi konser sesuai minat pengguna. Informasi seperti tanggal, lokasi, artis, dan harga tiket ditampilkan secara ringkas agar pengguna mudah menemukan konser yang diinginkan.

3. Fitur pencarian dan Filter Konser

Fitur ini memungkinkan pengguna untuk mencari konser berdasarkan nama artis, lokasi, tanggal, genre musik. Pengguna juga dapat menggunakan filter tambahan

seperti kategori tiket (*VIP, Festival, Regular*) dan rentang harga. Sistem akan menampilkan hasil pencarian yang relevan secara cepat dan akurat.

4. Fitur detail konser

Saat pengguna memilih salah satu konser, sistem akan menampilkan halaman detail yang berisi informasi lengkap tentang acara, seperti deskripsi konser, waktu dan tempat, kategori tiket, promotor resmi, serta kebijakan pembelian dan *refund*. Pengguna juga dapat melihat *rating* dan ulasan dari penonton lain untuk membantu pengambilan keputusan sebelum membeli tiket.

5. Fitur Pembelian Tiket

Pengguna dapat memilih kategori tiket sesuai keinginan (*VIP, Festival, Regular*, atau lainnya) serta jumlah tiket yang akan dibeli. Sistem akan menampilkan ringkasan pesanan (*order summary*) yang mencakup total harga dan detail pembayaran sebelum pengguna mengonfirmasi pembelian.

6. Fitur Pembayaran

Fitur ini menyediakan berbagai metode pembayaran yang terintegrasi dengan sistem digital seperti *e-wallet* (GoPay, OVO, DANA), virtual account, kartu debit/kredit, dan QRIS. Setelah pengguna menyelesaikan pembayaran, sistem akan memverifikasi transaksi secara otomatis dan mengubah status pesanan menjadi “Berhasil”.

7. Fitur *E-Ticket* (tiket digital)

Setelah pembayaran dikonfirmasi, sistem akan mengeluarkan *e-ticket* digital yang dilengkapi dengan QR *code* unik sebagai bukti pembelian dan akses masuk konser. Tiket ini dapat diakses melalui menu “Tiket Saya” dan juga dikirim ke email pengguna sebagai salinan cadangan. QR *code* hanya dapat digunakan satu kali untuk mencegah penyalahgunaan.

8. Fitur riwayat transaksi

Setiap Pembelian tersimpan di menu “Tiket Saya” dan pengguna dapat mengakses *e-ticket* dengan QR *code* untuk keperluan konser.

9. Fitur ulasan (*Review*)

Pengguna dapat memberikan rating dan komentar terhadap konser yang telah dihadiri untuk membantu pengguna lain dalam menilai kualitas acara