

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri hiburan acara saat ini telah berkembang pesat seiring meningkatnya minat masyarakat terhadap pengalaman hiburan yang berkualitas, termasuk festival musik, pertunjukan balet, dan teater. Industri hiburan ini tidak hanya menjadi ajang hiburan tetapi juga berkontribusi signifikan terhadap perekonomian lokal, menciptakan lapangan kerja, dan meningkatkan pariwisata [1]. Di sisi lain, pertunjukan seni seperti balet dan teater juga mengalami peningkatan popularitas dengan banyaknya produksi yang menarik perhatian penonton.

Primuse adalah perusahaan yang beroperasi di industri musik dengan pendekatan terintegrasi secara vertikal dengan kehadiran di berbagai bidang seperti hiburan langsung, manajemen *venue*, penjualan dan pemasaran tiket. *Primuse* telah membangun ekosistem yang mendukung pertumbuhan dan inovasi dalam industri musik. Salah satu langkah strategis yang diambil oleh *Primuse* adalah pengembangan aplikasi yang menghubungkan para pemangku kepentingan di industri musik secara global. Dalam konteks ini, *Nomads* dan *Crescendo* berfungsi sebagai anak perusahaan *Primuse* yang masing-masing berfokus pada festival musik dan pertunjukan seni seperti balet dan teater. Kedua platform ini memainkan peran penting dalam menyediakan hiburan yang beragam dan berkualitas yang sejalan dengan meningkatnya minat masyarakat terhadap pengalaman hiburan yang lebih mendalam.

Meskipun memiliki potensi yang besar, *Nomads* dan *Crescendo* menghadapi tantangan signifikan dalam operasional penjualan tiket terutama karena ketergantungan dalam menggunakan pihak ketiga untuk proses penjualan tiket. Salah satu tantangan utama dengan menggunakan pihak ketiga dalam penjualan tiket adalah biaya komisi yang tinggi, berkisar

antara 5-15% dari harga tiket, yang dapat mengurangi margin keuntungan dan membatasi kemampuan untuk memberikan promo kepada pelanggan [2]. Ketergantungan pada pihak ketiga juga mengakibatkan keterbatasan kontrol dan akses terhadap data pelanggan dan penjualan yang menyulitkan analisis performa acara dan pengambilan keputusan yang lebih baik. Sebelumnya, data dikelola oleh pihak ketiga yang memberikan akses terbatas dan menyulitkan perusahaan untuk memahami perjalanan pelanggan dalam proses pembelian tiket. Dengan beralih ke sistem internal, perusahaan dapat memiliki kontrol yang lebih besar terhadap data pelanggan dan transaksi yang sangat penting untuk analisis dan pengambilan keputusan yang lebih baik.

Selain itu, keterlambatan dalam pencairan pendapatan yang bisa mencapai dua bulan setelah acara berdampak negatif pada arus kas penyelenggara acara yang sangat penting dalam industri yang kompetitif [2]. Kesulitan dalam mengelola data penjualan dan analisis performa acara dapat mempengaruhi potensi keuntungan yang diperoleh seperti contoh, perusahaan sering mengalami kesulitan dalam mendapatkan data penjualan yang lengkap dan *real-time* dari platform pihak ketiga serta format data yang tidak sesuai dengan kebutuhan analisis internal. Hal ini menyulitkan untuk melacak berapa banyak orang yang gagal dalam proses pembelian atau hanya sampai pada tahap pemilihan tiket.

Masalah teknis yang terjadi juga menjadi perhatian utama karena dapat merusak pengalaman pengguna dan reputasi platform. Pelanggan menginginkan proses pembelian tiket yang lebih cepat dan mudah serta lebih banyak metode pembayaran yang fleksibel. Keluhan mengenai biaya servis dari platform pihak ketiga yang membuat harga tiket lebih mahal juga sering muncul. Pengalaman pembelian yang cepat, transparan, dan didukung oleh layanan responsif sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan mendorong mereka untuk kembali menggunakan layanan di masa mendatang [3].

Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan mengembangkan sistem yang terintegrasi dalam satu *backend* untuk penjualan tiket yang diimplementasikan pada platform *Nomads* dan *Crescendo*. menggunakan sistem yang terintegrasi dapat meminimalisir tantangan sehingga meningkatkan efisiensi operasional dan potensi keuntungan yang diperoleh, serta memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna. Teknologi dan strategi baru dalam sistem tiket dapat membantu dalam mengatasi masalah ini dan meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan dalam melakukan pembelian tiket dan penyelenggara acara [4].

B. Rumusan Masalah

Penelitian ini mengkaji bagaimana sistem pembelian tiket terintegrasi dapat mengatasi tantangan operasional sekaligus meningkatkan pengalaman pengguna. Dari rumusan masalah ini, dapat disimpulkan pertanyaan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana perancangan dan pengembangan sistem penjualan tiket dapat mengurangi ketergantungan platform *Nomads* dan *Crescendo* terhadap sistem pihak ketiga serta meningkatkan efisiensi operasional kedua platform?
2. Bagaimana pengembangan sistem pembelian tiket terintegrasi dengan satu *backend* yang mendukung kedua website mampu meningkatkan efisiensi pengelolaan dan pengalaman pengguna?

C. Batasan Penelitian

Batasan penelitian yang dijadikan acuan dalam penelitian tugas akhir adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya difokuskan pada dua platform, yaitu *Nomads* dan *Crescendo* yang masing-masing berfokus pada festival musik dan pertunjukan balet dan teater. Penelitian ini tidak akan mencakup platform lain di industri hiburan.

2. Penelitian ini terbatas pada pengembangan sistem penjualan tiket terintegrasi dengan fitur utama seperti pemesanan tiket, pembayaran online, manajemen data tiket, dan laporan hasil penjualan dan tidak mencakup aspek lain contohnya seperti strategi pemasaran, promosi atau manajemen logistik.
3. Penelitian ini membatasi fokus pada teknologi yang digunakan dalam pengembangan sistem integrasi penjualan tiket, dengan menekankan pada bahasa pemrograman, *framework*, dan database yang relevan. Dalam hal ini, *Next.js* dipilih sebagai *framework frontend* karena kemampuannya dalam membangun web yang cepat dan responsif. Untuk *backend*, *Node.js* digunakan sebagai platform karena kemampuannya dalam menangani banyak koneksi secara bersamaan dengan performa tinggi serta memungkinkan penggunaan *JavaScript* di seluruh *stack*, *MongoDB* dipilih sebagai database karena sifatnya yang fleksibel dan skalabel, memungkinkan penyimpanan data dalam format dokumen yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan sistem penjualan tiket yang dinamis. Dalam proses pengujian, *Postman* digunakan untuk memastikan bahwa semua *endpoint* API berfungsi dengan baik, sehingga sistem dapat berjalan sesuai harapan.
4. Penelitian ini mengevaluasi sistem berdasarkan kriteria tertentu yaitu efisiensi operasional dan kepuasan pengguna. Penelitian ini tidak akan mencakup analisis mendalam tentang dampak jangka panjang dari sistem yang dikembangkan.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dalam mengembangkan sistem ini adalah sebagai berikut:

1. Merancang dan mengembangkan sistem penjualan tiket berbasis web yang efisien untuk memenuhi kebutuhan pada platform *Nomads* dan *Crescendo* agar tidak bergantung kepada pihak ketiga.

2. Menerapkan integrasi kedua platform kedalam satu *backend* untuk mempermudah manajemen pengelolaan data, contohnya data penjualan tiket, data pelanggan, data acara.
3. Meningkatkan kenyamanan dan kemudahan pengguna dalam melakukan pembelian tiket dengan menerapkan proses pembayaran tiket yang sederhana dan fitur antarmuka pengguna yang ramah.

E. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode *waterfall* dan dibagi menjadi beberapa tahapan antara lain sebagai berikut:

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan metode *waterfall* sebagai metode dalam pengembangan web. Metode ini dipilih dengan beberapa kelebihan yaitu memberikan struktur yang jelas dan mudah dipahami yang membantu dalam merencanakan dan mengelola proyek. Menggunakan metode ini menjadi pilihan yang baik untuk mengembangkan sistem ini dikarenakan melalui fase yang terstruktur dan dapat memastikan sistem yang dihasilkan memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna.

2. Tahapan Penelitian

Proses penelitian ini terdiri dari beberapa tahapan yang disesuaikan dengan metode *waterfall*:

a. Analisis Kebutuhan

Kebutuhan sistem penjualan tiket terintegrasi diidentifikasi melalui wawancara dan diskusi dengan pemangku kepentingan. Dokumen spesifikasi kebutuhan disusun untuk mendokumentasikan semua kebutuhan yang telah diidentifikasi.

b. Desain Sistem

Desain sistem dibuat berdasarkan spesifikasi kebutuhan yang

telah disusun. Arsitektur sistem, antarmuka pengguna, dan basis data dirancang secara terperinci. Desain sistem dihasilkan untuk menjadi panduan dalam fase implementasi.

c. Implementasi

Pengkodean sistem dilakukan berdasarkan dokumen desain yang telah disusun. Kode sumber ditulis untuk membangun sistem penjualan tiket sesuai dengan spesifikasi yang telah ditetapkan. Hasil dari fase ini berupa perangkat lunak yang siap untuk diuji.

d. Pengujian

Pengujian sistem dilakukan untuk memastikan bahwa semua fungsi berjalan dengan yang diharapkan. Pengujian unit, integrasi, dan sistem dilaksanakan untuk mengidentifikasi dan memperbaiki *bug*.

e. Penerapan

Sistem yang telah diuji diterapkan di lingkungan produksi. Pelatihan pengguna dilakukan untuk memastikan bahwa mereka dapat menggunakan sistem secara efektif dan dapat mengevaluasi terhadap sistem yang sudah dikembangkan.

f. Evaluasi

Menganalisis kinerja sistem yang telah diimplementasi untuk menilai hasil sistem yang sudah dikembangkan.

F. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pertama ini berisikan gambaran awal tentang topik yang dibahas, terdapat beberapa elemen yang tercantum dalam bab ini yaitu latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab kedua ini berisikan kajian dan analisis penelitian-penelitian sebelumnya serta teori-teori yang relevan dengan topik yang diteliti. Dalam tinjauan pustaka, penulis mengumpulkan dan merangkum informasi yang didapat dari berbagai sumber, seperti buku, jurnal, tesis, dan sumber-sumber akademis lainnya.

BAB III LANDASAN TEORI

Pada bab ketiga ini berisikan kerangka konseptual dan teoritis yang mendasari penelitian yang dilakukan. Dalam landasan teori, penulis menyajikan teori-teori, konsep, dan prinsip yang relevan dengan topik penelitian yang diambil dari berbagai sumber literatur yang kredibel.

BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Pada bab keempat ini berisikan analisa dalam sistem yang penulis buat dan masalah yang ada dalam sistem yang sedang berjalan, lalu penulis merancang solusi untuk memenuhi kebutuhan yang telah diidentifikasi.

BAB V IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Pada bab kelima ini berisikan implementasi sistem yang melibatkan proses penerapan sistem yang dirancang kedalam lingkungan nyata yang mencakup implementasi antarmuka. Setelah sistem diimplementasikan, tahap selanjutnya adalah pengujian sistem yang bertujuan untuk mengevaluasi dan memastikan bahwa sistem sudah berjalan dengan baik.

BAB VI PENUTUP

Pada bab terakhir ini berisikan rangkuman hasil penelitian, memberikan kesimpulan, serta menyampaikan saran-saran yang dapat digunakan kepada pembaca dalam mengembangkan sistem lebih lanjut kedepannya.