

DESIGN PROSES BISNIS LAYANAN SISTEM REGISTRASI DAN TIKETING UNTUK PENYELENGGARAAN ACARA (EVENT ORGANIZER)

¹ Doddi Sudartha, ² Franciskus Antonius Alijoyo, ³ Tri Widarmanti

¹² Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer LIKMI, Bandung, Indonesia

³ Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom, Bandung, Indonesia

¹doddi.sudartha@mail.com, ² franciskus.antonius.alijoyo63@gmail.com,

³triwidarmanti@telkomuniversity.ac.id

ABSTRACT

The Indonesian event organizer industry has seen rapid growth, necessitating an efficient system for managing registration and ticketing processes. Traditional methods are time-consuming and lead to issues like long queues, data errors, lost tickets, and unmanageable supply logistics. This research aims to address these issues by designing a registration and ticketing system service business process. The study used a prototype paradigm, data is processed by modeling analysis, system service diagrams, and business processes are identified using use-case and activity diagrams, then designed using package diagrams. Through the design of the registration and ticketing system service business process, an efficient, accurate, and secure solution for managing the registration and ticketing process of event organizers can be achieved.

Keyword: Business process; use case diagram; activity diagram; event organizer; registration system; ticketing system

ABSTRAK

Industri penyelenggara acara di Indonesia telah mengalami pertumbuhan yang pesat, sehingga membutuhkan sistem yang efisien untuk mengelola proses registrasi dan tiket. Metode tradisional memakan waktu dan menimbulkan masalah seperti antrian panjang, kesalahan data, tiket yang hilang, dan logistik persediaan yang tidak terkelola dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengatasi masalah ini dengan merancang proses bisnis layanan sistem pendaftaran dan tiket. Penelitian ini menggunakan paradigma prototipe, data diolah dengan analisis pemodelan, diagram layanan sistem, dan proses bisnis diidentifikasi menggunakan use-case dan activity diagram, lalu di desain menggunakan diagram package. Melalui rancangan proses bisnis layanan sistem registrasi dan ticketing solusi yang efisien, akurat, dan aman untuk mengelola proses registrasi dan ticketing penyelenggara acara dapat dicapai.

Kata kunci: Proses bisnis; use case diagram; activity diagram; event organizer; registration system; ticketing system

PENDAHULUAN

Perkembangan industri event organizer (EO) di Indonesia telah mengalami percepatan yang signifikan dalam beberapa dekade terakhir, hal ini didukung oleh perkembangan teknologi, platform digital, aplikasi seluler yang memfasilitasi pemasaran, penjualan tiket, dan manajemen acara secara efisien. Event organizer semakin sadar akan daya tarik kolaborasi dengan seniman lokal dan internasional, serta influencer di berbagai bidang (Khalisah, 2023). Industri EO memiliki pertumbuhan sekitar 15% hingga 20%, dengan nilai industri lebih dari Rp500 triliun. Saat ini, ada sekitar 4.000 pelaku usaha EO dengan serapan tenaga kerja formal sekitar 40.000 orang (Richard, 2019).

Jumlah pelaku event organizer memperlihatkan betapa menariknya dan berkembangnya industri ini. Perlu strategi yang baik untuk menjalankan setiap event. Sebagai penyelenggara acara (event organizer), tentu harus bertanggung jawab untuk merencanakan sebuah acara, dan memastikan keberhasilannya. Salah satu aspek penting yang secara langsung berdampak pada kesuksesan acara adalah jumlah peserta.

Di era digital saat ini penggunaan Ticketing Management System (TMS) menjadi penting, penggunaannya bermanfaat untuk membantu EO meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengaturan dan pengelolaan data tiket. Perlunya penggunaan sistem telah menjadi semakin relevan dengan kemajuan teknologi dan perubahan perilaku konsumen (Oktavenus, 2019). Kehadiran sistem membantu menyederhanakan proses bisnis. TMS menjadi alat canggih yang menyederhanakan seluruh proses penjualan tiket dan meningkatkan pengalaman acara secara keseluruhan. Seiring dengan perkembangan teknologi saat ini penggunaan tiket elektronik marak digunakan penyelenggara acara, tiket elektronik dapat dibeli dan dicetak kapan saja dan dimana saja. Tiket elektronik bisa didistribusikan melalui email dan dapat mengurangi antrian.

Dalam penggunaannya, tantangan yang perlu diatasi pada tiket yang dikeluarkan di setiap event adalah masalah keamanan, karena tiket elektronik dapat dicetak ulang atau dipalsukan dengan mudah (Rozak & Srihadiati, 2024). Oleh karena itu, penyedia tiket perlu memastikan bahwa tiket elektronik mereka aman dan tidak mudah dipalsukan. Selain itu, tidak semua orang memiliki akses ke teknologi dan koneksi internet yang memadai untuk membeli tiket elektronik, ini dapat menjadi kendala bagi pembeli tiket yang ingin membeli namun tidak memiliki atau tidak bisa mengadopsi teknologi yang digunakan. Tantangan lainnya adalah tidak semua EO dapat membuat sistem registrasi dan ticketing sendiri, sehingga perlu mencari pihak lain yaitu penyelenggara layanan sistem registrasi dan tiket yang dapat memenuhi kebutuhan EO untuk setiap penyelenggaraan acara yang memiliki konsep dan topik beraneka ragam.

Penelitian ini mencoba memodelkan proses bisnis dan merancang desain sistem registrasi dan ticketing yang dapat digunakan oleh setiap event organizer dalam proses penjualan dan pendistribusian tiket berbagai acara yang dikelola, dimana para penyedia layanan sistem registrasi dan ticketing dapat merancang dan menyesuaikan kebutuhan EO agar acara dapat terselenggara dengan baik.

LANDASAN TEORI

Proses bisnis sebagai kumpulan peristiwa, aktivitas, dan titik keputusan yang saling terkait yang melibatkan sejumlah aktor dan objek, dan yang secara kolektif mengarah pada hasil yang bernilai bagi setidaknya satu pelanggan (Dumas et al., 2013). Proses bisnis merupakan serangkaian aktivitas atau pekerjaan terstruktur yang saling terkait untuk menyelesaikan suatu masalah tertentu atau menghasilkan produk atau layanan (Firza Setyananda et al., 2023; Weske, 2007).

Proses bisnis pada penyelenggara acara (*event organizer*) mengacu pada serangkaian langkah dan aktivitas terstruktur yang dilakukan untuk merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi suatu acara. Pengaturan acara atau *event management* adalah pengorganisasian suatu kegiatan yang dikelola secara profesional, sistematis, efisien, dan efektif. Kegiatannya meliputi konsep perencanaan hingga pelaksanaan pengawasan (Hadiwiyanti et al., 2021). Perkembangan teknologi yang pesat mewajibkan bisnis event organizer melakukan perubahan fundamental dalam cara mereka beroperasi, salah satunya adalah memanfaatkan sistem manajemen acara dalam bisnis event organizer. Terdapat 3 sistem yang dapat digunakan event organizer: 1) event system management (SME), 2) registration system, dan 3) ticketing system. Event system management adalah perangkat lunak yang dirancang untuk membantu dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi acara. Registration system merupakan sistem pendaftaran peserta digunakan untuk mengelola informasi peserta dan tiket. Ticketing system digunakan untuk mengelola penjualan tiket acara, fiturnya dapat mencakup membuat, mengedit, memantau tiket dan juga mengintegrasikan proses penjualan tiket dengan situs web acara atau platform pendaftaran peserta (Putri, 2023).

Di era digital saat ini kita melihat perubahan bentuk tiket, dari tiket konvensional ke tiket elektronik (E-ticket). Selain bentuknya yang berubah, cara menjualnya pun ikut berubah dari konvensional ke *online*. E-ticket adalah bentuk tiket digital yang dikirimkan ke pelanggan melalui email atau aplikasi seluler (Tommy Kuncara et al., 2021). E-Ticket memungkinkan pelanggan untuk membeli tiket secara *online* dan menerima E-ticket dalam bentuk email atau notifikasi dalam aplikasi seluler. Penjualan tiket secara *online* (*electronic ticketing*) dan otomatisasi mengganti sistem tiket secara manual tanpa proses penyerahan bukti dokumen fisik.

Proses *electronic ticketing* ini sangat memudahkan konsumen tanpa perlu mengantri. Semua informasi mengenai *electronic ticketing* disimpan secara digital dalam sistem komputer (Lee & Lin, 2005). Sistem *electronic ticketing* sangat berdaya guna tinggi karena adanya sistem ini, sehingga saat penggunaan kartu pembayaran perbankan membesar, maka nantinya dapat memperluas terbentuknya *cashless society* (Hannan, 2023)

Alur proses bisnis event organizer, pada umumnya terdiri dari beberapa tahapan yaitu: 1) Pra-acara, 2) Hari H acara, 3) Pasca-Acara. Pada tahap pra-acara, EO akan menentukan tujuan serta target acara, konsep detail acara, membuat anggaran dan timeline acara, mencari sponsor dan kemitraan, mengurus perijinan dan legalitas, memilih lokasi dan vendor yang dapat memenuhi kebutuhan acara, mempersiapkan strategi marketing dan promosi acara yang akan diselenggarakan. Pada tahap Hari H, EO perlu melakukan persiapan dan koordinasi dengan seluruh pihak terkait, memastikan acara berjalan sesuai dengan susunan yang dibuat, dan mendokumentasikan acara dengan baik. Pada tahap pasca-acara, EO akan melakukan pembayaran dan menyelesaikan keperluan administrasi dengan vendor, membuat laporan pertanggungjawaban acara.

Sistem registrasi dan ticketing acara merupakan sebuah sistem yang digunakan untuk mengelola proses registrasi dan pembelian tiket untuk suatu acara (Nugroho, 2019). Sistem dapat mengelola pendaftaran peserta, mengatur penjualan tiket, menyimpan dan mengelola data, serta mencatat aktivitas peserta pada saat acara berlangsung.

METODOLOGI

Penelitian ini diawali dengan mengumpulkan sumber-sumber makalah jurnal nasional dan internasional, prosiding, artikel, buku, dan e-book, serta melakukan pengamatan, menggunakan paradigma *prototype* dalam pengembangan sistem informasi manajemen event yang diawali dengan mendengarkan kebutuhan pengguna kemudian merancang sistem berdasarkan masukan-masukan untuk sistem registrasi dan ticketing yang diperlukan oleh penyelenggara acara (*event organizer*). Rancangan proses bisnis dan sistem menggunakan Unified Modeling Language (UML). Data diolah menggunakan analisis pemodelan, dengan mendefinisikan kebutuhan dan persyaratan sistem (*requirement determination*) melalui analisis masalah (*problem*), kemudian digambarkan alur layanan sistem registrasi dan ticketing bagi event organizer. Identifikasi Proses bisnis kemudian digambarkan menggunakan *use-case diagram* dan *activity diagram*. Diagram package digunakan untuk memodelkan rancangan sistem registrasi dan ticketing agar rancangan dapat diatur secara logis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis pemodelan menjawab pertanyaan siapa yang akan menggunakan sistem, apa yang akan dilakukan oleh sistem, di mana serta kapan sistem akan digunakan. Sistem registrasi dan sistem ticketing dimulai sejak pra-acara, hari-H dan pasca-acara. Dalam

sistem registrasi, proses bisnis dimulai dari promosi acara yang merupakan tahapan awal menarik minat calon peserta dan memberikan informasi lengkap mengenai event, calon peserta kemudian melakukan registrasi melalui formulir online dan melakukan pembayaran (jika ada), semua data peserta perlu dikelola dan diberikan informasi lengkap, dalam sistem registrasi dilakukan verifikasi identitas, pemberian akses kepada peserta untuk menikmati acara yang diselenggarakan. Sedangkan pada sistem ticketing alur proses dimulai dari penjualan tiket, pengaturan tiket, penggunaan tiket, pelaporan (hasil penjualan tiket, penggunaan) dan analisis strategi acara selanjutnya.

Sistem registrasi dan ticketing ini akan digunakan oleh penyelenggara acara (EO), staf EO sebagai admin dan Developer (sebagai penyedia layanan sistem). Sistem akan membantu proses registrasi dan ticketing pada acara yang diselenggarakan atau di atur oleh EO, dan sistem akan mulai digunakan dari sejak pra-acara, hari-H dan pasca-acara.

Hal yang pertama kali dilakukan adalah menentukan persyaratan dan kebutuhan apa saja yang diperlukan oleh sebuah acara yang akan diselenggarakan oleh EO (*requirement determination*). Ini dilakukan untuk merancang desain sistem registrasi dan ticketing. *Event organizer* sebagai penyelenggara acara akan menghubungi developer yang menyediakan layanan sistem registrasi dan ticketing, kemudian menyampaikan kebutuhan dan persyaratan-persyaratan terkait peserta acara, kebutuhan tersebut akan diakomodir oleh developer agar proses registrasi dan ticketing berjalan dengan lancar. Persyaratan dan kebutuhan yang diperlukan pada penyelenggaraan acara dilakukan pada saat Brief dari EO menggunakan analisis masalah, dimana EO diminta untuk menyebutkan permasalahan utama dan solusi yang diinginkan pada sistem registrasi dan ticketing. Terdapat 7 tahapan yang perlu dilalui agar sistem registrasi dan ticketing dapat dibuat sesuai dengan permintaan EO sebagai penyelenggara acara, yaitu: Brief awal dari EO, develop aplikasi, deploy ke server, testing dan update, import data user, pelaksanaan event dan report (Gambar 1).

Brief Awal dari EO ini adalah tahap pertama: yaitu pengumpulan data dan pengumpulan informasi mengenai kebutuhan dan permintaan EO kepada developer, pada tahap ini EO memberikan informasi kepada developer sebagai penyedia layanan sistem registrasi dan ticket mengenai: 1) Bagaimana sistem bisa memperoleh daftar peserta, 2) Berapa perkiraan jumlah peserta, 3) Flow event serta kegiatan apa saja yang perlu dicatat untuk kemudian dilaporkan statistiknya, 4) Apakah sistem akan dijalankan secara *online* atau *offline*, dan 5) Kapan event akan dilaksanakan.

EO kemudian memberikan daftar peserta kepada developer dengan cara: 1) memberikan file spreadsheet, file format spreadsheet biasanya digunakan untuk acara internal seperti perusahaan atau sekolah yang pesertanya sudah terdata dan terdaftar untuk diikutsertakan dalam acara internal. Peserta acara internal ini akan menerima QR Code yang dikirim melalui email untuk digunakan sebagai tiket. Jika diperlukan peserta bisa diminta untuk melakukan konfirmasi kehadiran sebelum menerima QR Code. 2) EO dapat memberikan API dari pihak ketiga, misalnya dari penyelenggara penjualan tiket (ticket box). Peserta akan menerima QR Code yang dikirim melalui email untuk digunakan sebagai tiket. Atau jika event diselenggarakan di luar ruangan dengan jumlah pengunjung banyak, maka peserta akan diminta untuk menukar tiket menjadi gelang RFID sebelum acara dimulai. 3) Jika EO melakukan penjualan tiket secara online. Maka sesuai permintaan EO apa bila diperlukan sistem dapat diintegrasikan dengan penjualan tiket online, menggunakan web dan payment gateway. Tiket akan dikirimkan melalui email dilengkapi dengan QR Code. Data peserta akan diperoleh dari proses penjualan tiket. Perkiraan jumlah peserta juga

perlu diketahui untuk mengantisipasi resiko kesalahan ketika melakukan proses import data peserta. Mengelola data seminar perusahaan dengan 100 peserta memiliki tingkat kesulitan berbeda dari konser musik dengan 10,000 pengunjung.

EO juga dapat meminta beberapa kegiatan dicatat dalam sistem untuk kebutuhan pelaporan dan logistik acara (konsumsi, merchandise, t-shirt), contoh kegiatan yang dicatat dalam sistem adalah kegiatan ketika peserta datang ke area acara dan ketika peserta melakukan pengambilan barang menggunakan kupon (redeem). Pada kegiatan ketika peserta datang ke area acara: checkin, checkout, exit dan re-entry. Setiap peserta datang dan meninggalkan area, petugas akan melakukan validasi dan pencatatan ke dalam sistem melalui scan QR Code atau RFID, termasuk ketika peserta keluar sebentar dan masuk lagi di tengah berlangsungnya acara. Hal ini bertujuan untuk:

- Memeriksa apakah tiket atau undangan yang dimiliki peserta terdaftar untuk menghadiri acara tersebut sesuai dengan waktu dan lokasi yang ditentukan.
- Mengetahui jumlah peserta yang hadir di tiap sesi (waktu dan lokasi).
- Mengetahui jumlah peserta yang sedang berada di dalam area acara (ruangan seminar, aula) secara real time. Beberapa acara diselenggarakan serentak di beberapa area secara bersamaan.
- Jika acara dilakukan di suatu kawasan yang tidak memiliki gerbang masuk (street festival), pencatatan dapat digunakan ketika pengunjung masuk ke area terbatas (rest area). Sebagai tambahan, validasi pengunjung juga dapat dilakukan petugas secara acak di tengah kerumunan acara.
- Pada acara seminar yang terdiri dari beberapa sesi, pencatatan kehadiran dilakukan sebagai persyaratan pemberian sertifikat.

Pada kegiatan ketika peserta melakukan redeem (memanfaatkan kupon untuk pengambilan *meal, drink, snack, souvenir, merchandise*). Setiap peserta melakukan *redeem item*, petugas akan melakukan validasi dan pencatatan ke dalam sistem melalui scan QR Code atau RFID. Sehingga sistem dapat memberikan informasi *real time* terkait jumlah *item* yang telah di-*redeem*, terutama untuk menghindari kekurangan pasokan logistik.

Tahapan kedua adalah develop aplikasi, pada proses ini, aplikasi dibuat oleh developer secara custom sesuai dengan brief yang diberikan oleh EO. Selama proses development developer terus melakukan konsultasi kepada EO, agar aplikasi yang dibuat sesuai dengan requirement.

Tahapan ketiga adalah proses Deploy to Server: Online vs Offline, setelah selesai proses development, maka aplikasi di-deploy ke server. Server yang digunakan dapat berupa *server online* maupun *offline*. Pada dasarnya *developer* lebih memilih *server online* untuk memudahkan proses *deploy* dan *update* jika ada *bug* atau tambahan *requirement* sebelum acara berlangsung. Namun ada kalanya acara dilaksanakan di lokasi yang tidak tercover jaringan internet, sehingga *server offline* menjadi pilihan terakhir. Instalasi *server offline* memiliki usaha yang lebih tinggi, karena perlu melakukan instalasi aplikasi ke server milik EO menggunakan *remote desktop* dengan kecepatan koneksi terbatas, setelah sebelumnya menyamakan spesifikasi server tersebut dengan *server development* milik developer.

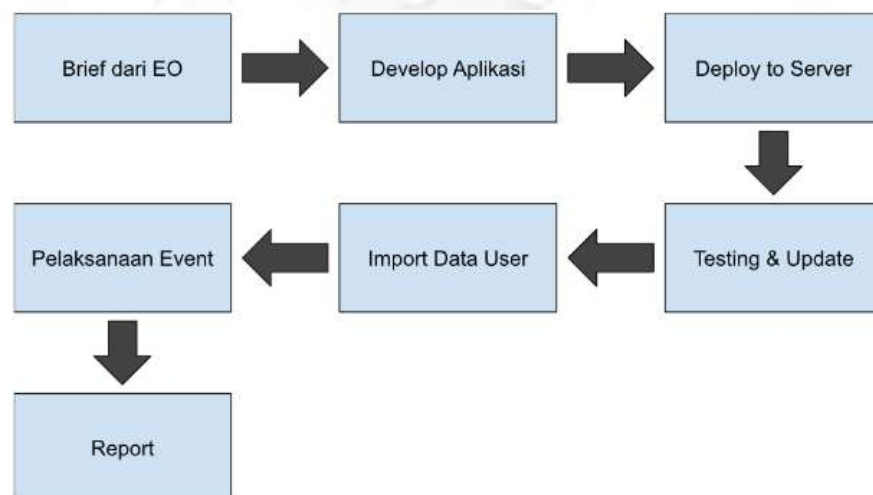
Tahapan keempat adalah melakukan *testing* dan *update*, selanjutnya EO akan melakukan *review* dan *testing* atas aplikasi, baik secara tampilan maupun kesesuaian aplikasi dengan *flow* dari acara yang akan diselenggarakan. Jika ditemukan *bug* atau ketidaksesuaian aplikasi dengan *flow* acara atau ada hal baru yang belum terpikirkan sebelumnya, maka developer perlu melakukan *update* dan *deploy* ulang aplikasi ke *server*.

Selama acara belum terlaksana dan waktu masih ada, maka masih terbuka bagi EO untuk menambah *requirement*.

Tahapan ke lima adalah *import data user*, jika aplikasi sudah siap digunakan, maka tahap berikutnya adalah *import data attendee* ke dalam sistem. Sumber *data attendee* telah dijelaskan sebelumnya. Tingkat kesulitan proses ini bergantung pada banyaknya *data attendee* yang akan di-*import* serta banyaknya kegiatan yang perlu dicatat oleh sistem.

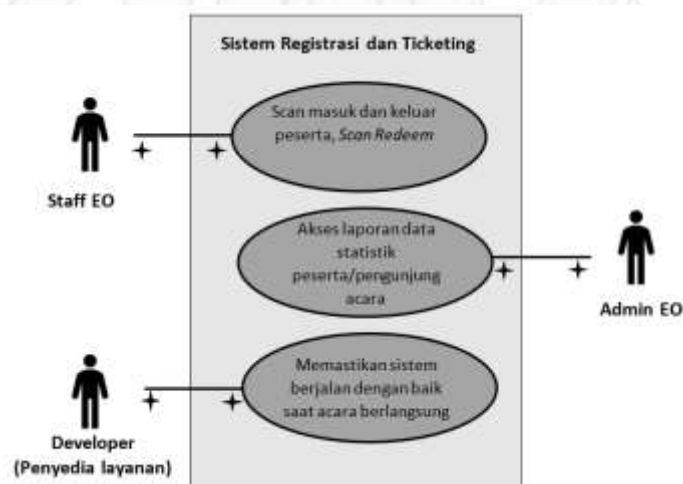
Tahapan ke enam adalah mengawal pelaksanaan acara, selain mendevelop aplikasi, *developer* juga membantu EO mengawal jalannya acara. Memastikan aplikasi dapat berfungsi seperti yang direncanakan, melakukan *update* jika diperlukan, serta memberikan solusi alternatif jika terjadi masalah.

Tahapan ke tujuh adalah pelaporan (*report*), *developer* telah menyiapkan data statistik peserta serta data logistik (*item redeem*) secara *real time* melalui CMS agar dapat dipantau oleh EO sepanjang pelaksanaan acara. Selain itu rekap dari keseluruhan data juga dapat diunduh melalui CMS pada akhir acara untuk dilaporkan kepada pemilik acara atau klien dari EO.



Gambar 1. Alur Layanan Registrasi dan Ticketing untuk penyelenggaraan acara

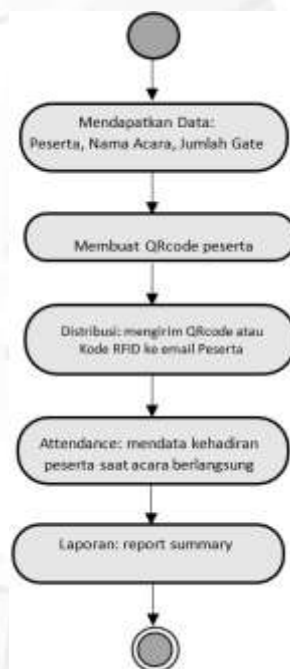
Use case diagram digunakan untuk mengidentifikasi Proses Bisnis (Gambar 2).



Gambar 2. Use case diagram sistem registrasi dan ticketing

Terdapat tiga aktor yang akan terlibat dalam proses bisnis penyelenggara layanan sistem registrasi dan tiketing acara, tiga aktor tersebut adalah; penyelenggara layanan sistem registrasi dan tiketing (*developer*), Admin EO dan Staf EO. Masing masing dari kebutuhan aktor berbeda-beda.

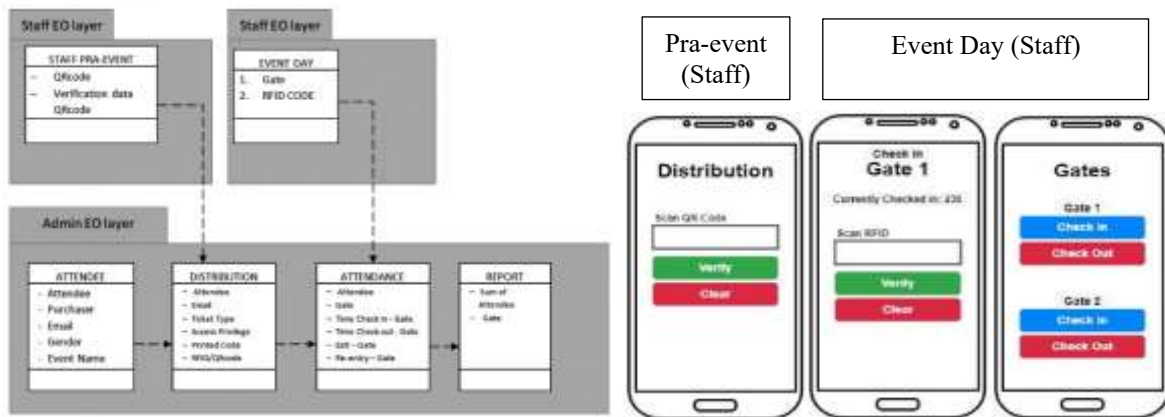
Selanjutnya *activity diagram* digunakan untuk memodelkan proses bisnis layanan sistem registrasi dan tiketing (Gambar 3). Layanan sistem registrasi dan tiketing dimulai dengan developer mendapatkan data peserta (*attendee*), nama Gate, nama acara, lalu QR Code atau Kode RFID di *generate*, ini dapat dilakukan oleh developer, atau EO yang telah membuat dan disertakan didalam data peserta. Kemudian sistem melakukan pendistribusian QR Code atau kode RFID melalui pengiriman email kepada peserta. Setelah itu proses berlanjut pada pendataan kehadiran peserta pada saat acara berlangsung, setelah acara selesai sistem memberikan ringkasan laporan penyelenggaraan acara, dan disini proses berhenti



Gambar 3. *Activity diagram* sistem registrasi dan tiketing (developer)

Pemodelan disain sistem registrasi dan tiketing dilakukan menggunakan diagram paket. Diagram paket dapat mengatur disain secara logis. Secara spesifik, penggunaan diagram paket dilakukan untuk mengelompokkan kelas-kelas bersama ketika ada hubungan agregasi, atau komposisi di antara mereka atau ketika kelas-kelas tersebut membentuk sebuah kolaborasi.

Gambar 4 merupakan hasil pemodelan disain sistem registrasi dan ticketing, yang dapat dijelaskan sebagai berikut: setelah data peserta (*attendee*) diberikan kepada developer dan dimasukan kedalam sistem, Admin EO dapat mengakses data peserta melalui Admin EO layer untuk kemudian melakukan pendistribusian Qrcode ke email peserta. sistem memberikan akses kepada staff untuk melakukan verifikasi Qrcode dan kemudian menukarnya dengan gelang RFID kepada peserta melalui Staff EO pra-event layer.



Gambar 4. Pemodelan Disain Sistem Registrasi dan Tiketing.

Saat acara akan berlangsung Staff EO diberikan akses (EVENT DAY- Staf EO layer) untuk verifikasi RFID peserta menggunakan RFID reader yang terhubung ke sistem di pintu Gate, sistem akan mencatat (time check in, checkout, exit dan reentry gate). Sementara Admin EO dapat melihat data pengunjung (ATTENDEE) secara *real time* hingga acara selesai. Admin EO dapat melihat ringkasan laporan acara untuk keperluan pelaporan (REPORT) pada Admin EO layer.

Jumlah peserta dapat dipantau, EO dapat memastikan tidak terjadi antrian, dan pendistribusian logistik untuk peserta tercatat dengan baik.

PENUTUP

Sistem registrasi dan tiketing memberikan beberapa manfaat diantaranya adalah; antrian masuk peserta acara menjadi lebih teratur dan cepat karena antrian di gerbang (*gate*) berkurang, ketersediaan logistik dipantau secara realtime sehingga meminimalisir risiko kekurangan persediaan logistic untuk acara. Dengan adanya sistem para event organizer juga dapat menerapkan syarat kepada peserta acara (jika diperlukan) seperti contoh jika peserta hadir 60% dari seluruh rangkaian acara yang diadakan maka peserta berhak mendapatkan sertifikat, hal ini bisa dilakukan dan diatur dalam sistem dengan melihat laporan kehadiran peserta dalam rangkaian acara secara keseluruhan. Kebutuhan laporan pasca-acara dapat terpenuhi sehingga event organizer dapat melakukan evaluasi terhadap jalannya acara dan menyusun strategi pelaksanaan acara agar acara selanjutnya dapat terselenggara dengan baik. Selain itu Event organizer dapat melaporkan laporan pertanggungjawaban berdasarkan data yang terekam pada sistem kepada kliennya sebagai pemilik acara. Layanan sistem registrasi dan ticketing memberikan manfaat bagi EO dan peserta dalam hal kelancaran acara, efisiensi logistik, dan evaluasi pasca-acara.

Dengan adanya alur proses bisnis layanan registrasi dan ticketing untuk event organizer, penyedia layanan dapat menjelaskan kepada pengguna layanan yaitu para penyelenggara acara (event organizer), dan memberikan manfaat diantaranya antrian masuk teratur dan cepat, pemantauan real-time meminimalisir kekurangan logistic acara, dapat menerapkan syarat peserta, mengevaluasi jalannya acara dan strategi untuk acara selanjutnya, memiliki rekaman data pada sistem yang dapat dilaporkan kepada klien. Hasil rekayasa proses bisnis membuat transaksi lebih cepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Dumas, M., La Rosa, M., Mendling, J., & Reijers, H. A. (2013). *Fundamentals of Business Process Management*. Springer Berlin Heidelberg. <https://doi.org/10.1007/978-3-642-33143-5>
- Firza Setyananda, A., Yuniar Putri, A., & Antonius Alijoyo, F. (2023). Business Process Management Employee Recruitment PT. EXA Solutions Partners. *Riwayat: Educational Journal of History and Humanities*, 6(4), 3034–3037. <https://doi.org/10.24815/jr.v6i4.36222>
- Hadiwiyanti, R., Suryanto, T. L. M., & Wibowo, N. C. (2021, April 27). Implementation of Event Management System Based on Campus Event Management Information System As “Sistem Informasi Manajemen Acara Kampus” (SEMARAK). *Nusantara Science and Technology Proceedings*. <https://doi.org/10.11594/nstp.2021.0912>
- Hannan, A. A. (2023). Perancangan Sistem Informasi Pemesanan Tiket Kereta Api Layanan Lokal Bandung Raya Berbasis Aplikasi KAI Access (Studi Kasus Pada PT KAI). *Applied Business and Administration Journal*, 2.
- Khalisah, N. (2023). *Perkembangan Pesat Event Organizer di Indonesia - Kompasiana.com*. <https://www.kompasiana.com/najmikhalisah7405/656da04612d50f51ae34eee2/perkembangan-pesat-event-organizer-di-indonesia>
- Lee, G., & Lin, H. (2005). Customer perceptions of e-service quality in online shopping. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 33(2), 161–176. <https://doi.org/10.1108/09590550510581485>
- Nugroho, R. E. (2019). Pembuatan Sistem Informasi “ETICK” (Event Registration and Ticketing) Menggunakan Framework Laravel. *Indonesian Journal of Applied Informatics*, 3(1), 11. <https://doi.org/10.20961/ijai.v3i1.25794>
- Oktavenus, R. (2019). Analisis Pengaruh Transformasi Digital dan Pola Perilaku Konsumen Terhadap Perubahan Bisnis Model Perusahaan di Indonesia. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 3(5), 44. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v3i5.6080>
- Putri. (2023, October 25). *Sistem Pengelolaan Event Terbaik untuk Event Organizer - Surya Digital Teknologi*. Surya Digital. <https://suryadt.co.id/teknologi/sistem-pengelolaan-event-untuk-eo/>
- Richard, M. (2019). *Industri Event Organizer Diproyeksi Tumbuh 20% Tahun Ini*. <https://ekonomi.bisnis.com/read/20190213/12/888451/industri-event-organizer-diproyeksi-tumbuh-20-tahun-ini>
- Rozak, A., & Srihadiati, T. (2024). Tinjauan Kriminologis Terhadap Praktik Penipuan Calo Tiket Konser di Indonesia. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4, 6707–6717.
- Tommy Kuncara, Arman Syah Putra, Nurul Aisyah, & VH. Valentino. (2021).