

Persepsi Pengalaman Pengunjung Pameran terhadap Teknologi *Self Service Registration*

Alba Romizal^{1, @}

¹ Universitas Pendidikan Indonesia

ARTICLE INFO

Keywords:
Events, Registration,
Perception,
Exhibition.

ABSTRACT

The increasing enthusiasm of visitors at exhibitions has had an impact that cannot be managed properly in the registration section. Thus making the professional exhibition organizer (PEO) as the event organizer present new innovations in managing visitor registration before entering the exhibition area. This innovation is self-service registration, by means of self-serving by the visitors themselves. That way it provides good two-sided benefits, namely for the PEO and the visitors who attend. Using a descriptive descriptive research approach with the method of observation, interviews, and literature study. Producing research findings that there is ease in the process of collecting visitor data and providing effectiveness for visitors to take advantage of their own gadgets. However, there are also problems when the server is down and when the internet connection is not connected, so that it has a direct impact on PEO to continue to be adaptive in developing this self-service innovation.



This is an open access article under the CC BY-SA License

1. Pendahuluan

Antusias pengunjung acara besar pameran dalam mengumpulkan data peserta pameran dari tahun ke tahun semakin meningkat hal ini senada dengan data Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (2014) mencatat, sedikitnya 282.000 orang mengikuti acara MICE (*Meeting, Incentive, Conference, and Exhibition*) yang digelar di Indonesia selama 2013. Selain itu sebanyak 330.000 orang pengunjung yang berkunjung ke acara besar pameran GIIAS 2022 dalam 10 hari pelaksanaan kegiatan acara besar pameran (Kompas.com, 2022). Sesuai dengan judul yang diterbitkan Kompas.com disini menerangkan bahwa pasca pandemi yang telah

@ albaromizal17@upi.edu

dirasakan saat awal tahun 2020 kemarin tidak mengurangi minat atau antusiasme masyarakat dalam melakukan kunjungan atau aktivitas kegiatan Pameran.

Dengan meningkatnya kegiatan acara MICE yang ada menurut data Kemenparekraf serta antusiasme yang tinggi pada kegiatan acara besar pameran, menyebabkan kepastian dalam registrasi pada acara besar pameran tentu terjadi peningkatan yang signifikan dalam pengisian data pengunjung. Hal ini sebagai bentuk perencanaan awal sebelum memulai kegiatan acara besar pameran. Acara besar pameran yang menjadi awalan dalam mengikuti pengunjung kegiatan acara besar pameran merupakan tahapan registrasi. Tahapan registrasi kegiatan acara besar pameran menjadi hal yang sangat penting dalam kegiatan acara besar pameran. Registrasi sendiri menjadi bagian yang paling depan atau awalan ketika kegiatan acara besar pameran di selenggarakan.

Hasil penelitian dari [Masteralexi dan Mary Hums \(2005:239\)](#) menyatakan bahwa registrasi dianggap salah satu elemen yang paling penting dalam penyelenggaraan suatu *event* karena hal tersebut merupakan pertama kalinya peserta bertatap langsung dengan staf registrasi. Antusias yang tinggi dari pengunjung pada pengumpulan data registrasi itu didukung berdasarkan data perkembangan kegiatan pameran sangat berkembang pesat dari tahun ke tahun berdasarkan data yang diperoleh penulis perkembangan jumlah kegiatan meeting di Asian Pacific dan Timur Tengah yang terus meningkat dengan jumlah *event* 1.491 pada tahun 2009, meningkat menjadi 2.008 *event* pada tahun 2010. Peningkatan terjadi sebesar 19,0% pada tahun tersebut (ICCA, 2011)

Perkembangan bisnis MICE (*Meeting, Incentive, Conference and Exhibition*) merupakan bagian dari industri pariwisata yang memberikan warna beragam terhadap jenis kegiatan pariwisata dalam hal pemberian pelayanan (Kemenparekraf, 2011) perkembangan ini karena adanya pasar yang tinggi atau perubahan yang tinggi karena adanya antusiasme dari permintaan pasar yang tinggi. Jumlah yang kegiatan mice dan antusiasme yang tinggi untuk mengikuti kegiatan Acara besar pameran dari tahun ke tahun PEO dalam mengelola antusiasme yang tinggi itu dilakukan tahapan registrasi yang baik serta efektif. Adapun tahapan dalam registrasi terbagi menjadi sebagai berikut menurut [Gunawijaya \(2006: 35\)](#) registrasi dibagi dalam dua tahap, yaitu tahap pendataan dan tahap pelaksanaan.

Proses registrasi yang terdapat pada kegiatan indo *Defence & Expo 2022* telah diatur sedemikian rupa agar menjadi lebih efektif dan efisien dalam menerima antusiasme yang tinggi dari pasar peserta atau pengunjung acara besar pameran. Kegiatan registrasi Indo *Defence & Expo 2022* ini diperlukan untuk mengetahui alur dari seluruh pihak yang terlibat dan berkepentingan. Alur registrasi yang terbagi menjadi dua (*On-line & On-site Registration*) sangat membantu aspek lancarnya kegiatan pada *event* ini. Hal yang telah dilakukan PEO agar efektif dan efisien dalam tahapan registrasi acara besar pameran Indo *Defence & Expo 2022* pada tahapan registrasi PT.Napindo selaku penyelenggara membuat terobosan baru atau inovasi baru *self service registration*. Pada tahapan *registration* yang menjadi hal baru merupakan *Self service registration* adalah terobosan baru pada Pameran Indo *Defence & Expo 2022* agar memudahkan bagi pengunjung kegiatan.

Terobosan ini bisa menjadi keuntungan dengan memanfaatkan *self service registration* karena terdapat kemudahan yang akan di rasakan, kemudahan itu di dapatkan karena *self service registration* ini menggunakan teknologi dengan memanfaatkan media laptop, printer, email yang dipakai dalam keseharian dengan memanfaatkan jaringan dari koneksi internet. Kendala yang kemungkinan terjadi apabila menggunakan laptop dan printer ketika daya yang menjadi sumber energi seperti listrik mati kemungkinan bisa terjadi, selain itu kemungkinan juga koneksi internet yang tidak stabil dapat menjadi kendala yang juga.

Dalam hal inovasi baru tahapan registrasi, *Self service registration* ini menjadi penting sebagai inovasi baru agar menjadikan efektifitas dalam pengunjung acara besar pameran dalam berkunjung kedalam acara besar pameran. Dengan hal adanya inovasi baru ini kemungkinan

menjadikan kemudahan atau menjadikan kesulitan sebagai unsur yang didapatkan oleh pengunjung acara besar pameran Indo *Defence & Expo 2022*. Dengan adanya inovasi tersebut menjadi penting maka dari itu peneliti tertarik mengangkat tema Persepsi Pengalaman Pengunjung Pameran terhadap Teknologi *Self Service Registration*.

2. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif dengan metode observasi, wawancara, dan studi kepustakaan. Penelitian ini agar memperkuat dari teori pendekatan studi kepustakaan. Sebagaimana dijelaskan oleh (Zed, 2004) bahwa studi kepustakaan ialah penelitian yang memanfaatkan sumber kepustakaan guna memperoleh data tambahan penelitian, sehingga dalam penelitian ini referensi kepustakaan menjadi sumber kedua tambahan peneliti dalam meneliti topik ini. Studi kepustakaan yang dimaksud adalah mencari dan mempelajari berbagai literatur yang ada seperti buku-buku, jurnal ilmiah, artikel kepariwisataan. Analisis data pada penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif. Hal ini dimaksudkan sebagai usaha mengumpulkan dan menyusun data yang kemudian di deskripsikan kedalam bentuk tulisan bukan termasuk angka-angka (Surakhmad, 1990).

Persepsi merupakan penilaian yang pertama kali muncul pada pemikiran seseorang terhadap suatu objek tertentu (Jalinur & Nelisa, 2015) agar mendapatkan hasil yang menjawab rumusan masalah atau tema dari penelitian, Menurut Moelong (2012) menjelaskan Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, penulis akan melakukan wawancara dengan narasumber yang merupakan visitor atau pengunjung pameran indo defence 2022 di hall C3 dengan mengambil sampel secara random selama tiga hari kegiatan acara besar pameran Indo *Defence & Expo* berlangsung sebanyak 3 orang pada 2 hari pertama sedangkan 4 orang pada hari terakhir, dengan lama wawancara 15 menit setiap narasumber. Agar mendapatkan temuan yang akan menjawab rumusan masalah atau tema bahasan penelitian adapun instrumen pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah saudara visitor datang ke jakarta hanya untuk mengunjungi indo defence?
2. Dengan adanya indo *defence* pelayanan *self service* registrasi apakah memudahkan?
3. Bagaimana pendapat saudara terhadap *self service* registrasi yang diterapkan oleh PT. NAPINDO?

Setelah melakukan wawancara setiap jawaban akan dilakukan hal ini dengan menggunakan catatan lapangan yang ikut menjadi sumber tambahan data dalam penelitian ini, sebab jika hanya mengandalkan wawancara dan studi kepustakaan saja akan kurang dalam kajiannya. Maka ditambahkan dengan menggunakan catatan lapangan agar interpretasi yang dicantumkan dapat sesuai dengan perkembangan yang ada. Ditambah lagi dengan adanya sebuah pengalaman peneliti sebelumnya terkait dengan topik bisa menambah wawasan dalam penelitian.

3. Hasil dan Pembahasan

Hari pertama pelaksanaan *event* indo *defence* merupakan hari pembukaan yang dibuka langsung oleh presiden joko widodo, berdasarkan temuan 3 orang yang berlatar belakang pekerjaan berbeda.

Wawancara dilakukan secara langsung dilakukan setelah pengunjung acara besar pameran indo *defence & Expo 2022* mendapatkan kartu tanda peserta pengunjung pameran acara besar Indo *Defence*.

Pada hari pertama mewakili persepsi di hari pertama merupakan pengunjung yang berlatar belakang sebagai pasukan pengamanan wilayah kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sebagai Tentara Nasional Indonesia merupakan tugas dan kewajiban karena merupakan undangan dari Kementerian Pertahanan Negara Indonesia. Hal ini menjawab

pertanyaan pada penelitian pertama bahwa pengunjung dengan sengaja hanya mengunjungi acara besar pameran Indo *defence* 2022 karena merupakan tamu undangan berdasarkan surat tugas.

Menurut 3 orang yang ditemui peneliti pada hari pertama pelayanan registrasi secara self registrasi memudahkan secara pengisian email, namun berdasarkan temuan berdasarkan wawancara singkat ketiga pengunjung memiliki pendapat yang sama kebingungan tentang pengisian pada link yang dikirimkan oleh tim Kementerian Pertahanan Republik Indonesia. Diketahui pada link yang dikirimkan terdapat 3 link yang dikirim oleh Kementerian Pertahanan Republik Indonesia menuju instansi masing-masing ke jurusan Tentara Nasional Republik Indonesia yang ditemui oleh peneliti.

Self registrasi berjalan dengan baik, karena hal ini adalah inovasi terbaru dalam mendukung kemajuan teknologi. Namun pada pencetakan kartu yang dilakukan di hari pertama sempat terjadi hilang koneksi internet tadi karena ada presiden yang datang dan tim dari paspampres menurunkan koneksi internet serta menyebabkan tidak dapat melakukan pencetakan kartu tanda pengunjung acara besar pameran, hal ini menjadi masalah karena kita tadi tidak bisa masuk kedalam acara besar pameran Indo *Defence* 2022.

Hari kedua, berdasarkan temuan peneliti yang di temui pada kegiatan acara besar pameran Indo *Defence* 2022, ditemukan bahwa pengunjung selain yang berlatar belakang Tentara Nasional Indonesia ada yang berlatar belakang pekerjaan lain sebagai pekerja dari perusahaan yang bergerak di bidang alat utama persenjataan sebagai penyedia alat tempur pasukan pertahanan. Mereka sengaja datang sebagai undangan dalam acara besar pameran Indo *Defence* 2022. Mereka yang di undang oleh teman-teman yang ikut kedalam peserta pameran harus mengisi data yang telah disiapkan penyelenggara di dalam suatu *website*, langkah pertama mereka yang hadir sebagai tamu undangan dari teman-teman yang ikut atau yang mempunyai teman sebagai peserta pameran di dalam acara besar Pameran Indo *Defence* 2022 untuk mendapatkan kartu tanda *exhibitor* mereka harus mengisi data *exhibitor*, hal ini merupakan langkah curang sebenarnya karena mereka yang bukan *exhibitor* bisa masuk kedalam tanpa melakukan mendaftarkan perusahaan yang dimilikinya. Peneliti menemukan dari 3 orang yang diwawancarai mengambil secara acak ditemukan dihari kedua acara berlangsung mereka mengemukakan bahwa *self service* menjadikan kemudahan bagi mereka yang harus terbiasa dekat dengan teknologi atau tidak lepas dari *handphone* sebagai alat kehidupan. *Self service* ini menjadi baik karena mengikuti perkembangan teknologi zaman sekarang, selain itu kita sebagai pengunjung bisa menjadi terbantu dan dimudahkan dengan adanya *self registration* karena di sini kita mengisi sendiri apa yang ada di dalam *website* setelah itu pada saat pencetakan kartu kita dimudahkan karena tinggal menscan maka langsung mendapatkan kartu tanda pengunjung.

Pada hari ketiga orang yang ditemui pada acara besar pameran Indo *Defence & Expo* 2022 merupakan kegiatan yang diperuntukkan untuk pengunjung umum, *self* registrasi yang dilakukan kepada masyarakat umum, langkah pertama yang dilakukan pengunjung dari masyarakat umum seperti biasa yang dilakukan pada hari pertama dan kedua, perbedaan dihari ketiga masyarakat umum yang akan masuk mengunjungi kegiatan acara besar pameran Indo *Defence & Expo* 2022 harus membayar apabila ingin memasuki tempat kegiatan acara besar pameran Indo *Defence & Expo* 2022 di Jiexpo Kemayoran, Jakarta. Dengan membayar sebesar Rp.50.000 untuk masyarakat umum, namun antusias tinggi pengunjung dalam minat berkunjung kedalam acara besar pameran Indo *Defence & Expo* 2022.

Penulis menemukan bahwa dari ke 4 orang narasumber yang merupakan pengunjung pada pelaksanaan acara besar pameran Indo *Defence & Expo* 2022 berasal dari masyarakat umum dengan latarbelakang pekerjaan yang berbeda-beda, 2 orang narasumber yang di temui penulis, mereka yang memiliki pekerjaan sebagai SATPAM (satuan pengamanan) dengan sengaja datang pada pelaksanaan acara besar Indo *Defene & Expo* 2022 karena mengetahui

kegiatan dari sosial media *instagram* yang mereka ikuti, serta dari *repost* teman-teman. Mereka menyatakan bahwa tidak ada kesulitan yang didapatkan pada tahap registrasi yang dilakukan untuk mendapatkan tiket kunjungan, menurut narasumber inovasi ini sudah sudah bagus karena merupakan terobosan teknologi yang sesuai dengan zaman atau eranya.

Sedangkan pada 2 orang yang penulis temukan merupakan mahasiswa dari seputar jakarta, mereka datang dengan sengaja berkunjung ke acara Indo *Defence & Expo 2022*. Mahasiswa yang datang ke acara Indo *Defence & Expo 2022*, menuturkan bahwa sangat dimudahkan dalam pendaftaran registrasi yang diterapkan pada pelaksanaan Indo *Defence & Expo 2022* karena sebagai mahasiswa sudah dekat pada dengan teknologi utamanya soal email dan scan yang telah digunakan dalam kehidupan sehari-hari. Pada pelaksanaan Indo *Defence & Expo* ini kami nilai keren karena dalam pelaksanaan inovasi registrasi yang di terapkan pada pelaksanaan kami di berikan efisien waktu serta tidak harus mengantri agar mendapatkan kartu tanda pengunjung.

Berdasarkan hasil yang di dapatkan dari wawancara sebanyak 10 orang narasumber maka ditemukan persepsi kemudahan dalam melakukan *self service registration* dalam temuan penulis juga menemukan bahwa setiap pengunjung meskipun berbeda-beda latarbelakang telah memiliki *handphone* dan memiliki akun email, akun email baik berupa g-mail ataupun bentuk lain. Dari sepuluh orang narasumber penulis melihat tidak adanya kesulitan yang dialami oleh pengunjung akan tetapi pengunjung yang datang ke acara besar pameran Indo *Defence & Expo 2022* terlihat kebingungan di awal karena terdapat lebih dari 3 website atau link yang disiapkan panitia maka langkah sebagai penyelenggara ataupun kegiatan acara besar pameran Indo *Defence & Expo 2022* sudah tepat tetap masih memberikan atau menempatkan orang-orang yang berjaga atau bertugas apabila di dapati kebingungan dari pengunjung yang datang.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti serta telah dituliskan pada bab hasil dan pembahasan di sini berdasarkan persepsi dari 10 narasumber yang ditemui pada acara besar pameran Indo *Defence & Expo 2022* bisa disimpulkan bahwa persepsi pengunjung yang dirasakan berdasarkan 3 pertanyaan kepada narasumber setiap narasumber memiliki latarbelakang pekerjaan yang berbeda semua dari mereka memiliki kesan yang baik terhadap inovasi teknologi registrasi, self registrasi yang di berlakukan oleh PT. Napindo pada pelaksanaan acara besar pameran Indo *Defence & Expo 2022*.

Inovasi terobosan yang dilakukan pada tahapan registrasi dapat disimpulkan berdasarkan narasumber tidak terjadi kesusahan atau menjadi lebih efektif karena self registrasi sendiri melibatkan *smartphone* yang kita gunakan dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini menjadi kemudahan yang tidak dapat di elakkan, selain itu berdasarkan informasi dari pengunjung bahwa mereka dimudahkan dalam pencetakan juga karena tinggal scan tidak menjadi masalah.

Penulis menyadari masih banyak hal yang didapat dalam penulisan serta penelitian yang dilakukan, semoga dalam tulisan ini dapat dimanfaatkan oleh peneliti berikutnya sebagai bahan bacaan yang menjadikan kekayaan pengetahuan. Serta masih banyak hal lagi yang bisa dilakukan penelitian agar menambah kekayaan bacaan dari Industri Pariwisata bidang MICE, Semoga dalam perkembangan hal ini mendapatkan perhatian agar mengembangkan tulisan kami.

Daftar Pustaka :

Article :

- Gunawan, H., Ramono, W.S., Gillison, A.N., Isnain, W. 2012. Assessment on Socio-Economics and Perceptions of Local Communities on Reintroduction of Javan Rhino's (*Rhinoceros sondaicus* Desmarest, 1822). *Jurnal Penelitian Hutan dan Konservasi Alam* Vol. 9 (4): 395-407.
- Masteralexis, Mary Hums. 2005. "Definition of Registration". *Journal of Principles and Practice of Sport Management*. 329

Book :

- Farani, N.B. and Khongrat, E. (2020) 'PROSES REGISTRASI PADA *EVENT* 6 th ASIA RESPIRATORY LEADERSHIP FORUM 2019', 1(1).
- Fitri, A. and Kongrat, E. (2020) 'Proses Registrasi Visitor pada *Event* Indonesia International Hospital Expo 2018', 1, pp. 21–24.
- Frishela, D., Kongrat, E. and Si, M. (2020) 'Proses Registrasi *Visitor* pada *Event* Indonesia *Infrastructure Week* 2019 *event* ini diperlukan untuk mengetahui alur perusahaan dalam mengundang para calon visitor yang telah hadir di tahun sebelumnya ', 1(1).
- Gunawijaya, Jajang (2006). *Pengelola Usaha Jasa MICE (Meeting, Incentive, Convention, Exhibition)*. Jakarta: Program D3 FISIP UI.
- Rachim, S. and Gunawan, H. (2022) 'Persepsi Pengunjung Pameran HCPSN terhadap Konservasi Alam dan Strategi Promosi Konservasi di Masa Pandemi Pendahuluan', 6(1), pp. 1–14.
- Rozi A., Zaenal, & SmitDev Community. *Bootstrap Design Framework*. Jakarta : Elex Media Komputindo
- Sanjaya, Ridwan., et al. 2016. *Mudah Membuat Game Edukasi Berbasis Android*. Jakarta : Elex Media Komputindo
- Safaat H., Nazruddin. 2015. *Pemrograman Aplikasi Mobile Smartphone dan Tablet PC Berbasis Android*. Bandung : Informatika
- Sianipar R. H. 2015. *Pemrograman JavaScript Teori dan Implementasi*. Bandung : Informatika
- Sugiri, & Kurniawan, Budi. 2007. *Desain Web Menggunakan HTML dan CSS*. Yogyakarta : Andi

Conference :

- Kongrat, E. and Si, M. (2009) 'Model Registrasi Pada Pelaksanaan *Event Wolrd Ocean Conference* (Woc) Di Manado', pp. 24–32.

Website :

- Azhari, O. et al. (2019) "Aplikasi Android (Scan Eventku) Untuk Mendukung Pembelajaran Registrasi *Event*", *Jurnal Pengabdian dan Kewirausahaan*, 3(2). Available at: <https://doi.org/10.30813/jpk.v3i2.1866>.
- Junaidi, H. (2017) 'Persepsi Pengunjung Pameran Terhadap Materi Teknologi Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Maluku Utara', *Jurnal Perpustakaan Pertanian*, 26(1), p. 33. Available at: <https://doi.org/10.21082/jpp.v26n1.2017.p33-38>.