

Workshop untuk Meningkatkan Keahlian HCTS dalam Membuat *Virtual Event*

**Andreas Christianto Wibowo, Muhammad Raffi Zahrandika,
Irman Jayawardhana, Sagita Utama**

Program Studi S1 Pariwisata, Universitas Prasetiya Mulya
BSD City Kavling Edutown I.1, Jl. BSD Raya Utama No.1, BSD City, Kec. Pagedangan,
Kabupaten Tangerang, Banten 15339, Indonesia

Article Info

Kata kunci:

Acara Daring,
Sumber Daya Manusia,
Workshop

Keywords:

Online Event, Skill, Human
Resource

Corresponding Author:

Irman Jayawardhana
Email:
irmanj@prasetiyamulya.ac.id

Copyright © 2022 by Authors,
Published by Garuda.

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

ABSTRACT

Pengalaman yang didapatkan dari konser musik daring tidak sebanding dengan pengalaman yang didapatkan saat berada secara langsung di acara konser musik luring. Banyak hal yang menjadi halangan saat berurusan dengan penyampaian pengalaman konser musik daring, dan yang menjadi masalah utama adalah pengalaman yang didapatkan tidak maksimal. Untuk memahami masalah utamanya, penulis melakukan pengambilan data primer dengan beberapa pemangku kepentingan melalui wawancara tatap muka atau menggunakan platform *whatsapp call* atau *chat*. Masalah prioritas adalah "Skill Pengelolaan Event Online SDM Kurang Maksimal" yang penulis dapat melalui metode *severity and Urgency Matrix*. Pendekatan konseptual yang digunakan untuk merancang alternatif solusi adalah *DMAIC*, *Event management*, *Sub-domains knowledge of EMBOK* dan *Pedagogy*, *Andragogy*, *Heutagogy*. Solusi yang ditawarkan berupa *workshop* yang akan dibimbing oleh moderator

SARI PATI

Primary data was gathered from a group of stakeholders through direct interview or online chat for those who are unavailable for such direct interviews. The objective of this research is to find the root problem that occurred during the 2020 HCTS as a virtual event held by Sun Eater, followed by a proposal of alternative solutions for said problems. The data collection is done with a qualitative research manner through the help of in-depth interviews with 2020 HCTS event personnels. The main problem was found to be "The lack of human resource skills in conducting an online event" by using the Severity and Urgency Matrix theory. The conceptual approach that was utilized during the construction of an alternative solution was the DMAIC, Event Management, and sub-domains knowledge of EMBOK theory.

PENDAHULUAN

Konser musik adalah salah satu *event* yang paling dinikmati orang-orang. Walaupun setiap orang memiliki pendapat dan kepercayaan yang berbeda-beda, musik menjadi suatu hal yang menyatukan mereka semua. Pengalaman dan efek dari konser musik pada manusia sudah sangat jelas menjadi suatu hal yang berpengaruh besar terhadap emosi mereka dimana pengunjung dapat berinteraksi langsung dengan berbagai aspek dari acara tersebut seperti *lighting* yang didesain khusus untuk meningkatkan pengalaman musiknya, bertemu dengan orang-orang lain yang sama-sama menikmati pertunjukannya, suara musik yang dapat dirasakan di seluruh tubuh, dan lainnya.

Namun hal itu berubah pada masa yang sulit ini. Sejak datangnya virus COVID-19, semua hal berubah dan jauh dari kata “normal”. Pemerintah memberikan kebijakan kepada masyarakat untuk menjaga jarak dari satu sama lain sebagai cara untuk menghentikan penyebaran virus. Hal ini berlanjut dengan cara melarang segala bentuk hal yang mendatangkan keramaian. Dengan situasi ini, pihak penyelenggara acara terpaksa beradaptasi melaksanakan *event* secara *online* atau daring. Semua bagian dan aspek dari konser musik offline harus diadaptasi menjadi suatu hal yang dapat diakses secara digital, namun hal ini memunculkan sebuah masalah. Menurut artikel riset berjudul “*online concerts: A satisfying alternative to offline performances?*” yang dipublikasikan dalam *the jakarta post*, pengalaman yang didapatkan dari konser musik daring tidak sebanding dengan pengalaman yang didapatkan saat berada secara langsung di acara konser musik luring. Banyak hal yang menjadi halangan saat berurusan dengan penyampaian pengalaman konser musik daring seperti kualitas suara yang terbatas oleh *speaker* gawai masing-masing, tidak dapat menikmati musiknya secara dalam, tidak bisa teriak menyanyikan lirik lagunya, dan yang menjadi masalah utama juga koneksi dan batasan teknologi yang tidak sama antar semua penonton sehingga pengalaman yang didapatkan tidak bisa maksimal.

Sebagai perusahaan label rekaman yang tentunya bergerak di bidang musik, konser musik merupakan suatu hal yang penting bagi Sun Eater Coven sebagai bagian dari program promosi dan pendapatan mereka juga. Dengan adanya situasi pandemi ini, aktivitas konser musik dalam Sun Eater Coven juga menjadi stagnan sehingga tidak ada aktivasi-aktivasi yang biasanya dilakukan untuk mempromosikan rilisan baru untuk mengembangkan *talent-talent* mereka. Upaya mereka dalam membuat sebuah konser musik daring pun berujung dengan kerugian secara finansial. Oleh karena itu, tim peneliti memilih untuk melakukan program *Project Improvement* untuk menganalisis acara konser musik mereka yang berjudul HCTS sehingga dapat memberikan solusi dan masukan yang dapat meningkatkan efektifitas acara tersebut.

TELAAH LITERATUR

Six Sigma

Metode yang memiliki tujuan untuk meningkatkan kualitas dengan membantu suatu organisasi untuk menghasilkan produk maupun layanan yang lebih baik dari sebelumnya. Namun ada beberapa strategi yang dapat digunakan untuk menggunakan *Six Sigma*, berikut merupakan strategi dan penjelasannya :

1. *Customer Focused* : fokus dalam kepuasan dan kebutuhan konsumen
2. *Reduce Defect* : meminimalisir tingkat kecacatan
3. *Center around Target* : berkisar di sekitar pusat target
4. *Reduce Variation* : menurunkan variasi

Dalam menyelesaikan suatu permasalahan dibutuhkan tahapan yang dapat menyelesaikan permasalahan tersebut selesai, dengan menggunakan teori *Six Sigma* terdapat tahapan tersebut yang dinamakan *DMAIC* (*Define, Measure, Analyze, Improve, and Control*). Berikut merupakan penjelasan *DMAIC* beserta dengan alat-alat di dalam *DMAIC* tersebut :

DMAIC



Gambar III- 1 DMAIC

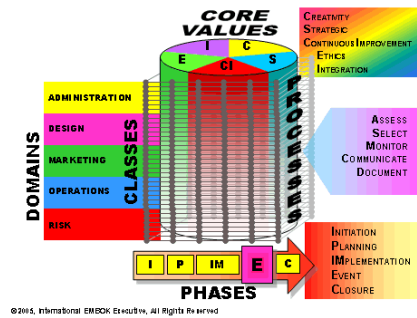
Sumber : VisualParadigm Online

Dalam proses *project improvement*, tentunya segala hal yang dilakukan untuk mendapatkan solusi akhir tidak dilakukan secara acak. Proses *project improvement* ini mengikuti teori *DMAIC* sebagai tulang belakangnya sehingga setiap aktivitas yang dilakukan untuk menuju hasil akhir bertahap dan jelas.

Nama teori *DMAIC* ini merupakan singkatan dari tahap-tahap yang harus diikuti dalam proses *project improvement* yaitu tahap *define, measure, analyze, improve, dan control*. Dengan mengikuti tahap-tahap ini, proses pengerjaan *project improvement* akan terstruktur dan jelas sehingga meminimalisir adanya kesalahpahaman dalam tahap-tahap lainnya dan membuat kinerja tim peneliti lebih efektif juga.

Event Management Body of Knowledge (EMBOK)

Dalam manajemen sebuah acara, ada suatu tulang belakang yang menjadi basis dan penopang dari segala hal yang dilakukan dalam penyelenggaraan suatu acara, yaitu *Event Management Body of Knowledge* atau *EMBOK* sebagai singkatannya. Dalam teori *Event Management Body of Knowledge* ini, terdapat segala hal yang bersangkutan dalam proses pembuatan acara seperti pemilihan konsep, teknis penyelenggaraan, komponen yang berpengaruh dalam penyelenggaraan acara, tahap-tahap pembuatan acara, dan lainnya. Semua hal ini dibagi menjadi 4 komponen yang terdiri dari *Domains, Phases, Processes, dan Core Values*.



Gambar III-2. EMBOK Model
Sumber : embok.org

Virtual Event

Sebuah acara pada umumnya dilakukan secara luring dimana semua pengunjung dapat berinteraksi secara langsung dengan pengunjung lainnya dan juga aktivitas yang telah dirangkai oleh penyelenggara acaranya. Beberapa acara pun bahkan bergantung dengan pelaksanaan luring karena yang menjadi inti dari acara tersebut merupakan interaksi langsung antara pengunjung dengan objek yang menjadi *main selling point* acara tersebut mau itu konser musik yang bergantung dengan interaksi pengunjung dengan musisi atau *bandnya*, atau juga pameran mobil yang bergantung pada interaksi pengunjung dengan mobil-mobil yang dipajang sehingga pengunjung dapat melihat secara langsung detail dari mobil-mobil tersebut.

Namun di sisi lain pelaksanaan acara secara luring, ada dunia luas lagi yang belum sepenuhnya dijelajahi yaitu pelaksanaan acara daring atau *online* yang pada zaman ini semakin relevan. Acara daring ini juga biasa disebut sebagai *virtual event* yang berarti sebuah acara yang diselenggarakan di lahan *virtual* dalam dunia internet sehingga bisa diakses oleh siapapun yang memiliki koneksi pada internet. Pada umumnya, *virtual event* ini digunakan untuk bentuk-bentuk acara yang tidak rumit dan tidak membutuhkan interaksi yang banyak seperti webinar. Tidak jarang juga bagi *virtual event* ini untuk digabung ke dalam sebuah acara luring sehingga menjadi acara *hybrid* yang menggabungkan pengalaman interaksi langsung dalam acara luringnya dan juga menyediakan beberapa aktivitas yang dapat dilakukan semua orang dalam *platform* virtualnya.

Ada beberapa keunggulan yang dapat didapatkan dari penyelenggaraan acara dengan moda daring. Diantaranya adalah:

1. *Cost Saving*: Penyelenggaraan acara daring pada umumnya tidak akan membutuhkan dana sebesar acara luring karena tidak membutuhkan pengeluaran dalam beberapa aspek seperti F&B, sewa venue, tidak membutuhkan staff yang banyak, dan lainnya.
2. *Potential For Exponential Reach*: Karena event daring dilaksanakan dalam lahan virtual yang tidak terbatas lokasi fisik, acara tersebut akan terbuka kepada semua orang di dunia yang memiliki akses pada internet.
3. *Attracting New Segments and Buyers*: Karena acara daring dapat diakses dari mana saja, acara tersebut akan lebih fleksibel untuk menyesuaikan dengan jadwal pengunjung sehingga dapat lebih terbuka kepada potensi pengunjung yang baru

4. *Expanded Event Repertoire*: Bentuk acara daring ini bukanlah pengganti dari acara luring. Walaupun acara luring kembali berjalan lagi, metode ini masih dapat digunakan sebagai *tool* oleh perusahaan untuk memanfaatkan *benefit* dari acara daring.
5. *Become more Tech Savvy*: Karena teknologi menjadi dasar penyelenggaraan dari acara daring ini, perusahaan akan terdorong juga untuk mendalami teknologi yang dipakai dalam penyelenggaraan acara dan hal tersebut dapat digunakan juga dalam aktivitas perusahaan lainnya saat ingin memasuki dunia digital

Selain keunggulan dari penyelenggaraan *virtual event*, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi pelaku penyelenggara event. Beberapa tantangan tersebut antara lain:

1. *Lack of Expertise* : kurangnya kemampuan dan pengalaman dalam menyelenggarakan event khususnya di bidang *online event* atau *virtual event*.
2. *Lack of Technological Support* : tidak memiliki teknologi yang cukup untuk mendukung berjalannya acara.
3. *Lack of Engagement Opportunities* : kurangnya peluang ‘*engagement*’ atau peluang keterlibatan partisipan dalam acara virtual.
4. *Lack of Proper Content Strategy*: strategi pembuatan konten yang kurang baik atau kurang sesuai untuk menarik market.
5. *Lack of Two-Way Communication*: kurangnya penerapan jalur atau media komunikasi yang baik, komunikasi baik antara peserta dengan pemain.
6. *Managing The Switch*: bagaimana penyelenggara dapat bermigrasi dari penyelenggaraan *event offline* menjadi *event online* yang optimal.

Structure of an Event Management Team

Dalam pembuatan acara mau itu acara musik, budaya, atau jenis acara lainnya, banyak aspek yang harus diurus untuk merealisasikan acara tersebut sehingga memerlukan sumber daya manusia yang cukup. Secara hirarki, manajemen event memiliki tingkatan yang perlu dipahami atau dimengerti untuk mengetahui manajemen tertinggi dan juga *chain of command* pada suatu acara, berikut merupakan contoh dari hierarki manajemen acara.



Gambar III-3. Hirarki Manajemen Acara
 Sumber : hierarchystructure.com

- Event Coordinator

Jabatan yang memiliki tingkatan atas dalam hierarki manajemen acara atau *event*. Secara profesional koordinator bertanggung jawab untuk mengelola serta mengkoordinasikan semua detail pekerjaan penting yang diperlukan untuk kelancaran acara dengan sukses besar.

- Event Planner

Jabatan yang membutuhkan banyak keterampilan bersamaan dengan kualitas manajemen secara profesional untuk menjadi *event planner*. Posisi ini adalah semua mengenai visi, detail, fakta, dan organisasi bersama dengan rinci baik *event* kecil maupun besar tanpa adanya permasalahan.

- Client Service Event Manager

Salah satu jabatan manajemen tingkat tinggi dalam hierarki manajemen acara atau *event*. Oleh karena itu memiliki tanggung jawab pekerjaan utamanya berkisar pada memelihara komunikasi yang indah dan baik dengan pelanggan perusahaan. Memuaskan pertanyaan pelanggan berada di bawah tugas pekerjaan mereka untuk kepentingan perusahaan. Para profesional ini bekerja sama dengan staf penjualan dan staf operasional untuk meningkatkan tingkat layanan bagi perusahaan.

- Event Manager

Event Manager merupakan jabatan yang memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa semua acara dan pertunjukan berjalan dengan lancar dan baik sesuai dengan arahan dan rencana yang sudah dibuat.

- Event Assistant

Memberikan bantuan kepada tingkat manajemen acara atau *event* tinggi dalam membayangkan rencana acara, menyusun, dan memproduksi acara dibawah pengawasan pejabat tinggi manajemen acara. Area pekerjaan inti utama mereka melibatkan pameran, festival, *launching product*, konferensi, pameran bersamaan dengan acara sosial lainnya.

Qualitative Research

Penelitian kualitatif merupakan metode riset yang bersifat deskriptif, menggunakan analisis, mengacu kepada data, menggunakan teori yang ada sebagai bahan pendukung penelitian, serta menghasilkan suatu teori. Bagaimanapun metode ini juga merupakan metode yang mengumpulkan dan bekerja dengan data non-numerik atau bukan dalam bentuk angka sehingga data tersebut diupayakan untuk ditafsirkan sehingga dapat membantu peneliti dalam memahami permasalahan ataupun penelitian yang sedang terjadi.

Menurut para ahli mengenai kualitatif riset, berikut merupakan beberapa pandangan mengenai metode ini untuk lebih mudah dipahami :

1. Lexy J. Moleong

Lexy J. Moleong (2005:6), metode penelitian kualitatif adalah suatu riset yang bermaksud untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian. Misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistic, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.



2. Sugiyono

Sugiyono (2009:15), pengertian penelitian kualitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat post positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

3. Bogdan & Biklen, s

Bogdan & Biklen, s (1992: 21) Memahami jenis penelitian kualitatif adalah langkah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa tulisan atau ucapan, serta perilaku orang yang diamati. Jenis penelitian kualitatif adalah bertujuan mendapatkan pemahaman yang bersifat umum terhadap kenyataan sosial dari sudut pandang partisipan.

Bagaimanapun setiap metodologi penelitian memiliki karakteristiknya masing-masing, berikut karakteristik kualitatif riset :

1. Lingkungan alam sebagai sumber data
2. Bersifat deskriptif analitik
3. Fokus pada proses
4. Bersifat induktif
5. Mengutamakan makna.

Sehingga dalam mengumpulkan seluruh informasi yang diperlukan oleh peneliti, perlu menggunakan pendekatan yang perlu diketahui salah satunya merupakan metode *In-Depth Interview*. Berikut penjelasan mengenai interview mendalam :

• *In-Depth Interview*

In-depth Interview adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama (Sutopo 2006: 72).

Pada kali ini tim peneliti menggunakan metode interview yang mendalam agar mendapatkan seluruh informasi yang bersifat sensitif, pandangan dari responden mengenai permasalahan yang terjadi sebagai data tambahan yang akan diolah kembali. Tanpa adanya panduan saat melakukan wawancara tetapi tim peneliti sudah memberikan objektif yang ingin kami dapatkan dari responden supaya cakupan yang didapatkan tidak terlalu luas dan mudah diolah dan dimengerti baik tim penulis maupun seluruh individu yang membaca penelitian ini. Bagaimanapun dengan kurun waktu yang singkat yaitu 3 (tiga) bulan lamanya kami berkesempatan untuk melakukan wawancara dengan 4 narasumber yang memiliki tugas dan tanggung jawab yang cukup besar pada saat berjalannya acara.

Soft System Methodology (SSM)

Soft System Methodology merupakan pendekatan dalam model proses yang berada di dalam suatu organisasi dan lingkungan, metode sering dipakai untuk manajemen perubahan. Karena kegunaan utama dalam penggunaan SSM (*Soft System Methodology*) ini untuk menganalisa suatu permasalahan yang terhitung rumit karena memiliki perbedaan dari cara melihat suatu definisi permasalahan. Karena pada *soft problem* atau permasalahan yang memiliki keterkaitan dengan sifat atau perilaku organisasi dan individu yang ikut serta dalam hal tersebut, sifatnya tidak deterministik, melainkan probabilistik.

Dalam pemakaian *Soft System Methodology* memiliki keuntungan maupun kekurangan yang perlu dipahami sebelum menggunakan metode tersebut, berikut merupakan keuntungan dan kekurangan dari metode ini :

- Keuntungan
 - Meningkatkan pemahaman analisis tentang masalah yang sedang diselidiki
 - Membantu dalam mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan
 - Membantu dalam memberikan solusi yang terbaik yang menggambarkan bahwa solusi tersebut mendefinisikan masalah.
 - Tidak terlalu bergantung dalam penggunaan peralatan apapun.
- Kekurangan
 - Teknik ini tidak memberi tahu peneliti cara dalam membangun sebuah sistem
 - Lebih banyak perubahan pada situasi masalah yang dibuat, dengan diskusi tambahan dari individu utama
 - Masalah non-teknis diperhitungkan yang dapat membuat situasi masalah menjadi kompleks

Bagaimana pun dalam penggunaan SSM ini ada beberapa fase yang perlu diketahui sebelum menggunakannya. Berikut merupakan fase-fase yang perlu diketahui dan dipahami dalam penggunaan *Soft System Methodology* menurut *Checkland* dan *Poulter* (2006) :

1. Fase 1 : Situation Considered Problematic
Tahap ini merupakan seluruh permasalahan berkumpul dari berbagai narasumber, bagaimanapun setiap narasumber memiliki perspektif yang berbeda. Sehingga tim peneliti perlu mengumpulkan permasalahan tersebut untuk membantu keberhasilan penelitian permasalahan pada suatu perusahaan atau organisasi.
2. Fase 2 : Situasi masalah terekspresikan secara holistik
Pada tahap ini merupakan tahapan *Problem Situation Expressed*, yang dimana mengungkapkan permasalahan menjadi holistik dan terstruktur. Dalam mengungkapkan permasalahan itu perlu melalui tiga tahapan :
 1. Analisis intervensi
 2. Analisis sistem sosial
 3. Analisis sistem politikSehingga tim peneliti bisa menentukan pelaku sistem yang terbagi menjadi tiga :

1. *Client* : individu / perusahaan / organisasi yang menyebabkan permasalahan terjadi.
2. *Partitioners* : individu atau kelompok yang melakukan transformasi atau perubahan.
3. *Problem owner* : individu atau kelompok yang memiliki kepentingan atau pengaruh besar dalam permasalahan atau penyelesaian masalah tersebut.

Dari ketiga hal tersebut tetap yang terpenting adalah *power* dan *problem owner*. Hasil dari tahap 1 dan 2 akan memperoleh gagasan mengenai permasalahan yang terjadi, gagasan tersebut digabungkan pada *Rich Picture*.

- *Rich Picture*

Rich Picture merupakan suatu metode untuk mengumpulkan seluruh permasalahan yang terjadi pada acara atau proyek yang diteliti, untuk mengkomunikasikan mengenai situasi yang terjadi dimana dirangkum mengenai segala sesuatu yang diketahui pengamat mengenai sesuatu yang telah diteliti sebelumnya.

Seluruh rangkuman tersebut terdiri dari divisi maupun individu yang terkait pada acara atau proyek yang diteliti dan pihak luar baik dalam tingkatan meso dan makro. Dengan menyambungkan seluruh permasalahan setiap tingkatan maupun individu atau divisi yang terkait, oleh karena itu *rich picture* ini bersifat aktual dan real adanya untuk mempermudah tim peneliti menemukan permasalahan yang ada.

3. Fase 3 : *Perumusan Root Definitions* (RDs)

Pada tahap ini merupakan tahap tim peneliti untuk merumuskan definisi akar permasalahan yang mencakup pandangan tertentu terhadap situasi masalah sesuai dengan perspektif yang relevan. *Root Definitions* (RDs) dirumuskan melalui PQR yaitu mengerjakan aktivitas (P) dengan metode (Q) untuk mewujudkan tujuan (R). Pada tahap ini juga perlu diuji dengan CATWOE (*Customers, Actors, Transformation, Worldwide, Owners, and Environmental constraints*) dan kriteria 3E (*Efficacy, Efficiency, and Effectiveness*) berikut penjelasannya, untuk menjelaskan lebih jelas :

CATWOE (*Customers, Actors, Transformation, Worldwide, Owners, and Environmental constraints*)

1. *Customers* : penerima manfaat dari proses transformasi.
2. *Actors* : siapa yang melakukan transformasi.
3. *Transformation* : konversi dari *input* menjadi *output*.
4. *Worldwide* : *worldview* yang membuat transformasi berarti dalam konteks.
5. *Owners* : orang yang bisa menghentikan transformasi.
6. *Environmental constraints* : elemen di luar sistem yang mempengaruhi proses transformasi

3E (*Efficacy, Efficiency, and Effectiveness*)

1. *Efficacy* : apakah langkah yang dilaksanakan (*means*) mendukung hasil akhir?
 2. *Efficiency* : apakah sumber daya yang penting dan minimum diperhatikan?
 3. *Effectiveness* : apakah sumber daya yang penting dan minimum diperhatikan?
4. Fase 4 : Perumusan model konseptual
- Pada fase ini merupakan tahapan yang berdasarkan panduan RDs, karena model konseptual dibangun atas gagasan dari peneliti untuk memaparkan bekerjanya sistem sesuai dengan permasalahan yang dikaji. Nee (2003), menyatakan bahwa model konseptual dibangun tanpa merujuk fakta lapangan, model dibangun dari ide/gagasan peneliti berdasarkan teori yang digunakan dan aturan formal yang berlaku sehingga *system thinking* menjadi penting dalam tahap ini. Checkland (1981) menyatakan bahwa, berpikir sistem (*systems thinking*) didasari dua pasang gagasan yaitu *emergent properties* berpasangan dengan *hierarchy (layer structure)*, *communication* berpasangan dengan *control*.
5. Fase 5 : Membandingkan model konseptual dengan fakta lapangan
- Pada tahapan ini merupakan model konseptual yang akan menggunakan alat buatan yang didasarkan pada sebuah sudut pandang murni dari peneliti, sementara fakta lapangan diwarnai oleh berbagai ragam sudut pandang dari narasumber yang diwawancarai. Checkland dan Scholes (1990) menyatakan ada empat cara untuk membandingkan model konseptual dengan fakta lapangan, yaitu melalui diskusi formal, mempertanyakan secara formal, menulis skenario berdasarkan pengoperasian model, dan mencoba untuk membuat model fakta lapangan dalam struktur yang sama dengan model konseptual.
6. Fase 6 : Menentukan perubahan yang diinginkan
- Merupakan tahapan yang dimana peneliti melakukan suatu perubahan sistem untuk menjadi lebih baik. Checkland dan Poulter (2006) menyatakan, tiga aspek yang mesti dipertimbangkan dalam melakukan perbaikan, penyempurnaan, atau perubahan yaitu perubahan yang berkaitan dengan struktur, perubahan yang berkaitan dengan proses atau prosedur, dan perubahan yang berkaitan dengan sikap.
7. Fase 7 : Langkah tindakan untuk perbaikan
- Tahapan yang merupakan tindakan untuk melakukan perubahan atau perbaikan terhadap situasi masalah. Proses ini juga mencakup :
1. Siapa yang akan bertanggungjawab dalam aksi
 2. Dimana dan kapan aksi itu akan dilaksanakan
 3. Bagaimana dengan jadwal pelaksanaan kegiatan
- Perubahan sikap dan perilaku dibutuhkan untuk menghasilkan pengaruh terhadap, tahap ini juga memerlukan komitmen serta tanggung jawab untuk menyatukan konsep menjadi aksi nyata.

SMART Principal

SMART (*Specific, Measurable, Achievable, Relevant, dan Time-Bound*) adalah sebuah metode yang mempermudah untuk kita dalam menjalankan suatu *project* atau bisnis mencapai tujuan secara tepat dan terukur. Dengan kata lain metode SMART ini merupakan metode yang menggabungkan semua kriteria ini untuk membantu untuk memfokuskan upaya kamu dalam meningkatkan peluang untuk mencapai tujuan atau hal yang ingin dicapai. Sebelum menggunakan metode *smart* lebih baik kita mengerti setiap bagian dari metode tersebut, berikut merupakan penjelasan setiap bagian dari metode *smart* :

- *Specific*

Membuat tujuan secara spesifik untuk lebih fokus dan memiliki peluang yang lebih besar untuk mencapai hal yang ingin dituju. Seluruh tujuan tersebut dapat disusun dengan 5W yang bisa dipertimbangkan untuk diterapkan :

- a. *What* : Apa yang ingin dituju atau capai ?
- b. *Where* : Dimana tujuan yang ingin dicapai ?
- c. *Who* : Siapa yang akan terlibat dalam tujuan ini ?
- d. *When* : Kapan ingin mencapai tujuan ini ?
- e. *Why* : Mengapa menginginkan untuk mencapai tujuan ini ?

- *Measurable*

Untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai perlu kita ukur setiap langkah atau kemajuannya, untuk mudah kita tentukan kemajuan yang selama ini dijalankan apakah sudah tercapai atau belum. Dengan mengukur hal-hal yang menyangkut pautkan kemajuan atau hal yang ingin kita capai, lebih memudahkan untuk mengukur sebuah kemajuan yang ingin kita capai.

- *Achievable*

Membantu dalam mencapai tujuan atau keinginan yang ingin dicapai dengan menemukan cara untuk mewujudkan tujuan yang lebih terarah. Tetapi perlu diperhatikan kembali bahwa tujuan harus benar-benar diidentifikasi dengan cukup baik sehingga mudah untuk dicapai.

- *Relevant*

Tujuan sebuah proyek atau perusahaan harus selaras dengan misi perusahaan, karena tujuan termasuk mencerminkan satu atau lebih dari nilai inti perusahaan. Sehingga harus memastikan bahwa setiap tujuan harus konsisten dengan tujuan perusahaan secara keseluruhan, agar tetap relevan.

- *Time-bound*

Memiliki tenggat waktu yang jelas untuk dapat lebih fokus dalam mencapai tujuan. Dengan memiliki tenggat waktu yang jelas, jadi lebih mengerti kapan kita harus memulai dan kapan harus selesai dengan memberikan waktu yang realistis.

Pedagogy, Andragogy, Heutagogy

Pedagogy, Andragogy, Heutagogy merupakan sebuah metode pembelajaran yang untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional yang sesuai di Undang-undang No 14 tahun 2005 yaitu berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, cakap, kreati, mandiri serta menjadi warga negara yang demokratis dan bertanggung jawab.

Oleh karena itu hal ini juga membantu dalam membantu untuk memperkuat solusi yang diberikan kepada tim peneliti kepada perusahaan atau organisasi yang memiliki permasalahan dalam kasus pendidikan atau ilmu yang kurang. Berikut merupakan penjelasan mengenai ketiga hal tersebut :

- Pedagogy

Yang berasal dari bahasa Yunani *paedagogeos*, yang terdiri dari *pais genetik*, *paidos* yang memiliki arti yaitu anak dan *agogo* memiliki arti memimpin, sehingga apabila diartikan pedagogy berarti memimpin anak. Tetapi *Pedagogy* juga diturunkan dari bahasa latin yang diartikan yaitu mengajari anak, tetapi apabila dalam bahasa inggris mengarah dalam teori pengajaran, yang dimana guru atau pengajar memahami bahan atau materi yang akan diajarkan tetapi murid memilih cara mengajarnya.

Apabila kita melihat pedagogy secara modern bahwa hal ini menjadi ilmu dan dapat sebagai seni. Berikut merupakan beberapa definisi yang terkait pengertian pedagogy sebagai ilmu dan seni menurut Sudarwan Danim (2010: 54055) antara lain :

1. Pengajaran cara guru atau pengajar menyampaikan ilmu pengetahuan, merangsang mengawasi, dan memberikan fasilitas untuk siswa agar mencapai tujuan pembelajaran, pengertian ini menempatkan guru di posisi netral.
2. Belajar merupakan proses siswa untuk mengembangkan dirinya baik dalam hal kemandirian serta inisiatif untuk mendapatkan dan meningkatkan pengetahuan serta keterampilan
3. Hubungan dalam mengajar dengan belajar dengan faktor lain dapat mendukung faktor yang lainnya yang mendorong minat pedagogi. Karena hubungan ini dapat menjadi bermakna dalam kegiatan belajar yang berpusat kepada siswa, tetapi hal ini tetapi di bawah bimbingan guru atau pengajar.
4. Dalam hubungan belajar dan mengajar dapat memiliki keterkaitan dalam semua pengaturan dan segala tahapan usia. Bagaimanapun hal ini dapat dikembangkan dengan lembaga pendidikan formal dan nonformal.

- Andragogy

Andragogy merupakan sebuah proses pembelajaran orang dewasa, baik dalam proses pendidikan nonformal maupun dalam proses pembelajaran pendidikan formal. Bagaimanapun untuk memahami lebih mendasar mengenai konsep teori dan prinsip andragogi maka akan dijelaskan dari berbagai ahli :

- a. *Dugan* (1995) mendefinisikan andragogi lebih kepada asal katanya, andragogi berasal dari Bahasa Yunani. Andra berarti manusia dewasa, bukan anak-anak, menurut istilah, andragogi berarti ilmu yang mempelajari bagaimana orang tua belajar.
- b. *Azas* (2005), disebutkan bahwa, andragogi berasal dari bahasa Yunani "andra dan agogos". Andra berarti orang dewasa dan Agogos berarti memimpin atau membimbing,

sehingga andragogi dapat diartikan ilmu tentang cara membimbing orang dewasa dalam proses belajar. Atau sering diartikan sebagai seni dan ilmu yang membantu orang dewasa untuk belajar.

Pada hal ini (andragogy) dapat ditunjukkan dalam kematangan seorang individu, menurut *Anderson* dalam bukunya *Psychology of Development and Personal Adjustment* (1951), ternyata memiliki tujuh ciri kematangan setiap individu terdiri dari :

- a. Kematangan yang dapat dilihat dari minatnya yang berorientasi pada tugas yang dikerjakan, tetapi tidak berarah ke perasaan diri sendiri untuk
- b. Tujuan-tujuan yang dikembangkan dalam konsep dirinya jelas dan selalu memiliki kebiasaan kerja yang efisien.
- c. Memiliki kemampuan dalam mengendalikan perasaan diri sendiri serta pengertian selalu dapat mempertimbangkan pribadinya dalam bergaul dengan orang lain.
- d. Memiliki pandangan yang objektif dalam setiap keputusan yang diambilnya
- e. Siap menerima kritik atau saran untuk peningkatan diri
- f. Bertanggung jawab atas segala usaha-usaha yang dilakukan
- g. Secara realistis selalu dapat menyesuaikan diri dalam situasi-situasi baru.

Menurut pengemuka teori pedagogi, andragogi, dan heutagogy yakni *Malcolm Knowles* (1980) , ada beberapa prinsip yang membedakan konsep pembelajaran *andragogi* dengan konsep pelajaran lainnya yaitu:

- a. Dewasa bersifat lebih mengatur alur jalannya sendiri
- b. Dewasa belajar lebih efektif jika mereka terlibat langsung dalam tahap perencanaan, implementasi, dan juga evaluasi.
- c. Dewasa belajar lebih efektif jika pelajaran dapat langsung diaplikasikan
- d. Pengalaman menjadi sumber pelajaran yang paling efektif bagi dewasa
- e. Interaksi merupakan suatu hal yang krusial dalam proses pembelajaran dewasa
- f. Sifat fasilitator adalah untuk mempromosikan lingkungan yang kondusif bagi dewasa untuk belajar
- g. Dewasa memilih sifat pelajaran yang berbasiskan masalah yang relevan bagi mereka

- Heutagogy

Heutagogy (berdasarkan Yunani untuk "diri") didefinisikan oleh *Hase* dan *Kenyon* pada tahun 2000 sebagai studi pembelajaran yang ditentukan sendiri (mandiri). *Heutagogy* menerapkan pendekatan holistik untuk mengembangkan kemampuan peserta didik, dengan belajar sebagai proses aktif dan proaktif, dan peserta didik melayani sebagai "agen utama dalam pembelajaran mereka sendiri, yang terjadi sebagai akibat dari pengalaman pribadi" (*Hase & Kenyon, 2007, hal. 112*)

Online Event Skills

Pada dasarnya, acara yang diselenggarakan secara daring masih dikategorikan sebagai acara juga sehingga banyak bentuk keterampilan yang sering digunakan dalam pembuatan acara luring dapat digunakan dan diimplementasikan dengan sama dalam

pembuatan acara daring. Namun menurut Wiley (2021), ada beberapa bentuk keterampilan yang butuh digali lebih dalam dan juga dipelajari agar dapat membuat dan menyelenggarakan sebuah acara virtual yang sukses yaitu aspek Technology Acumen, Content Strategy, Data Savvy, Presenter Management dan TV Production Experience.

Engagement

Munculnya platform media sosial memicu perubahan paradigma dalam perilaku pelanggan online, mengubah cara pelanggan berinteraksi satu sama lain dan dengan merek. Secara khusus, properti interaktif media sosial telah mengubah konsumen dari pengamat pasif konten menjadi peserta aktif yang sekarang benar-benar membuat konten dalam jumlah besar melalui percakapan, interaksi, dan perilaku online mereka (*Malthouse et al., 2013*).

Haven et al. (2007) membagi *engagement* menjadi empat komponen keterlibatan, interaksi, keintiman dan pengaruh. Dari perspektif merek, keterlibatan adalah tentang hubungan pengguna dengan merek (konferensi) dan dengan pengguna lain. Keterlibatan mencakup aspek terukur dari hubungan individu, dalam konteks konferensi virtual, dapat menghadiri dan menghabiskan waktu di platform. Interaksi adalah tentang tindakan, seperti mengambil bagian dalam percakapan atau lokakarya. Keintiman adalah tentang sentimen dan kasih sayang, seperti menunjukkan dukungan untuk acara tersebut dengan berbagi, berkomentar dan menyukai lokakarya dan pembicaraan di konferensi. Pengaruh, berada di luar sentimen dan tentang kemungkinan pengguna merekomendasikan konferensi kepada orang lain. Ini merupakan indikasi loyalitas pengguna dan kesadaran merek.

Engagement dipelajari dalam berbagai konteks. Dalam kesehatan, *engagement* adalah tentang kualitas pengalaman pengguna, dikategorikan oleh peningkatan perhatian, kepuasan sensorik dan intelektual, pengaruh positif, dan penguasaan (*O'Brien dan Toms, 2008*). Dalam interaksi manusia-komputer, Keterlibatan dianggap sebagai "respons manusia yang diinginkan-bahkan esensial- terhadap aktivitas yang dimediasi komputer" (*Laurel, 1993, p. 112*). Lalmas et al. (2014) menjelaskan keterlibatan pengguna sebagai kualitas pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan aplikasi online. Agar pembelajaran terjadi, antarmuka harus menarik saat menyajikan atau mendidik audiens (*Webster dan Ho 1997, Salvo 2002*) dan aplikasi dan platform online harus dapat memenuhi kebutuhan pragmatis dan hedonis pengguna (*Hassenzahl 2003*).

Interactivity

Menurut (Avidar, 2013; Bucy, 2004; Heeter, 1989, 2000; Jensen, 1998; McMillan, 2002; Moore, 1989; Rafaeli, 1988; Rafaeli & Ariel, 2007; Schultz, 2000) dari diskusi yang dilakukan mengenai definisi dan pengukuran *interactivity*, yang dimana *interactivity* merupakan elemen penting dari proses komunikasi dan berfungsi sebagai strategi pemeliharaan relasional yang berkontribusi pada hasil relasional.

Walther, Gay, dan Hancock (2005) menyatakan, "Interaktivitas, sebagai istilah yang longgar, hidup dan baik di Internet dan merupakan dinamika yang meminta perhatian

teoritis dan praktis dari peneliti komunikasi. Sebagai sebuah konstruksi, interaktivitas telah diremehkan, dan sebagai variabel, kurang dioperasionalkan” (hal. 633). Memang, konseptualisasi interaktivitas yang populer termasuk sinkronisasi, kontrol, kecepatan dan kecepatan, partisipasi, berbagai pilihan, arah, hiper tekstualitas, keterhubungan, pengalaman, dan daya tanggap (Rafaeli & Ariel, 2007).

Menurut studi yang dilakukan sebelumnya bahwa, komunikasi yang efektif, keterlibatan online, dan interaksi konsumen merupakan aspek penting ketika memeriksa pengalaman online konsumen dan kesuksesan organisasi yang berkelanjutan (e.g. Rose, Clark, Samouel, & Hair, 2012; Baldus, Voorhees, & Calantone 2015; Brodie, Hollebeek, Jurić, & Ilić, 2011). Pada gilirannya, penyampaian pengalaman online yang baik telah disarankan untuk memainkan peran sentral pada niat perilaku online konsumen di masa depan terhadap organisasi (Klaus, 2013; Klaus & Maklan, 2013). Selanjutnya, Baldus et al. (2014) telah menyarankan bahwa berada di komunitas online sering mengarahkan konsumen ke evaluasi yang lebih baik dari keseluruhan pengalaman dalam interaksi mereka dengan organisasi.

Online Event

Acara virtual merupakan acara yang berbeda apabila dibandingkan dengan acara yang langsung bertatap muka yang datang dengan berbagai keterlibatan dari setiap individu atau pengunjung yang datang pada acara yang bertatap. Dalam merencanakan dalam pembuatan acara virtual harus menyesuaikan dengan pola pikir pengunjung dan menjadi lebih kreatif dalam memastikan pengunjung terlibat dan tetap terlibat ketika pengunjung atau *customer* dikelilingi oleh gangguan atau kegiatan sehari-harinya (Willey, 2021).

Dalam pembuatan *event online* atau acara virtual perlu memperhatikan beberapa hal sebelum mengeksekusi acara, dan berikut beberapa tips yang perlu diperhatikan :

- a. Mengetahui objektif
 - Mengetahui tujuan acara untuk dapat bisa mendorong sisa keputusan yang akan kita buat, seperti tujuan acara, daftar audiens, format acara yang akan disiarkan, serta platform teknologi yang harus digunakan untuk merencanakan, mengelola, hingga menjalankan acara.
- b. Mengetahui audiens
 - Memastikan benar-benar siapa saja yang diinginkan untuk datang karena untuk memastikan konten yang diberikan tetap relevan untuk target audiens yang luas.
- c. Memanfaatkan teknologi yang tepat
 - Seluruh acara yang bersifat virtual mudah dijalankan dengan bantuan teknologi yang menjalankannya, dari step perencanaan, pengelolaan, dan pelaksanaan solusi platform hingga situs acara.
- d. Fokus kepada konten

Konten merupakan suatu hal yang penting untuk menarik orang yang hadir dalam acara, bahwa konten dan produksi perlu dikemas dengan baik agar dapat di konsumsi oleh penonton atau pengunjung.

e. Memprioritaskan *engagement*

Memastikan bahwa *engagement* dapat mendorong serta mempertahankan pengunjung yang datang dari awal acara hingga acara selesai.

Online Event juga memiliki beberapa kelebihan jika dibandingkan pada acara yang diselenggarakan secara luring, di antara lain adalah:

a. Cost saving

Online Event biasanya tidak membutuhkan dana sebesar pembuatan *offline event* karena ada beberapa pengeluaran yang sudah tidak relevan lagi dalam pelaksanaan *online event* seperti biaya *venue*, F&B, dan lainnya

b. Potential for Exponential Reach

Dengan menyelenggarakan *online event*, potensi pengunjung sudah tidak lagi terbatas oleh dunia fisik. Karena *online event* ini diselenggarakan dalam lahan virtual di internet, siapapun yang memiliki koneksi pada internet dapat mengakses acara tersebut walaupun mereka berada di belahan dunia yang lain. Dengan ini, potensi pengunjungnya semakin besar juga.

c. Attracting New Segments or Buyers

Dengan bentuk *online event* yang lebih fleksibel pada pengunjung, kemudahan ini membuka market juga pada potensi pengunjung yang baru dimana mereka yang memiliki jadwal padat masih bisa berpartisipasi.

d. Expanded Event Repertoire

Walaupun dunia *offline event* akan kembali normal lagi pada suatu saat, metode *online event* ini tidak hanya menjadi fase dimana semua orang terpaksa untuk beralih pada metode *online*, namun dapat menjadi *tool* atau senjata tambahan bagi perusahaan untuk digunakan kedepan harinya.

e. Become More Tech Savvy

Dengan mempelajari dan menyelenggarakan *online event*, tim perusahaan akan secara tidak langsung terpapar pada teknologi yang digunakan dalam pembuatan acara tersebut dan mereka pun dapat menggunakan pelajaran baru yang mereka dapatkan mengenai teknologi tersebut untuk diterapkan dalam perusahaan mereka sehingga membuat beberapa proses lebih efektif.

METODE

Dalam mengidentifikasi permasalahan yang muncul dari awal hingga akhir acara HCTS 2020 dijalankan oleh Sun Eater coven, tim penulis memiliki tugas dan tanggung jawab dalam mengidentifikasi permasalahan yang terjadi dengan menggunakan teknik dalam mengidentifikasi hal tersebut peneliti melakukan interview ke 4 narasumber dengan memberikan tambahan untuk menjadi bagian metode yang digunakan tim peneliti yaitu *In-Depth Interview*. Dalam teknik ini, tim penulis menggunakan teknik wawancara *unstructured*

(*unstructured interview*) yang dapat juga diartikan sebagai wawancara dengan pertanyaan yang dipertanyakan sesuai dengan jawaban yang keluar dari narasumber, untuk menciptakan alur yang baik seperti obrolan sehari-hari

Wawancara mendalam (*in-depth interview*) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (guide) wawancara, di mana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama (Sutopo 2006: 72). Metode ini merupakan bagian dari metode kualitatif, kegunaan atau manfaat dari penggunaan wawancara-mendalam adalah:

1. Topik/pembahasan masalah yang ditanyakan bisa bersifat kompleks atau sangat sensitif
2. Dapat menggali informasi secara lengkap dan mendalam mengenai *behavior* dari narasumber serta pandangan dari setiap narasumber mengenai permasalahan tersebut
3. Responden secara bebas dapat mengutarakan jawaban tanpa adanya tekanan dari pihak luar atau orang lain.

HASIL DAN DISKUSI

Tahap Define

Pada tahap *Define* merupakan tahapan yang bertujuan untuk menentukan tujuan dari proyek atau suatu acara yang dijalankan agar dapat menentukan mengenai masalah yang perlu diperbaiki. Dengan mengetahui tujuan dari acara atau proyek yang dijalankan akan mudah untuk menentukan masalah utama atau akar permasalahan yang perlu diperbaiki. Oleh karena itu, tim peneliti mengumpulkan seluruh data terhadap penyelenggaraan *event* yang nantinya dapat memberikan solusi yang baik untuk acara tersebut dan mudah untuk diimplementasikan agar permasalahan yang terjadi tidak terulang lagi atau meminimalisir munculnya permasalahan tersebut kembali. Pengumpulan data ini berasal dari tim utama penyelenggara *event* ini dari direktur, *project manager*, *finance*, produksi, dan divisi lainnya.

Untuk memvalidasi penggambaran masalah menggunakan Rich Picture, perlu dilakukan 3 analisis, yaitu:

1. Analisis Intervensi

Analisis intervensi merupakan bentuk analisis terhadap pihak-pihak yang berperan atau bahkan terdampak dari adanya penelitian yang dilakukan. Adapun Analisis Intervensi yang terdapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Client: Universitas Prasetya Mulya, PT. Melahap Matahari Kreatif
- b. Practitioner: Andreas Christianto Wibowo dan Muhammad Raffi Zahrandika
- c. Problem Owner: Director, Project Manager, Partnership, Marketing, Production, Finance, Consumer

2. Analisis Sosial

Analisis ini mendeskripsikan sistem sosial yang terdiri dari tiga elemen (*Roles, Norms, dan Values*) dimana masing-masing elemen mendefinisikan dan didefinisikan oleh satu sama lain.

Tabel IV-1. Analisa Sosial

Sumber : Olahan Tim Peneliti

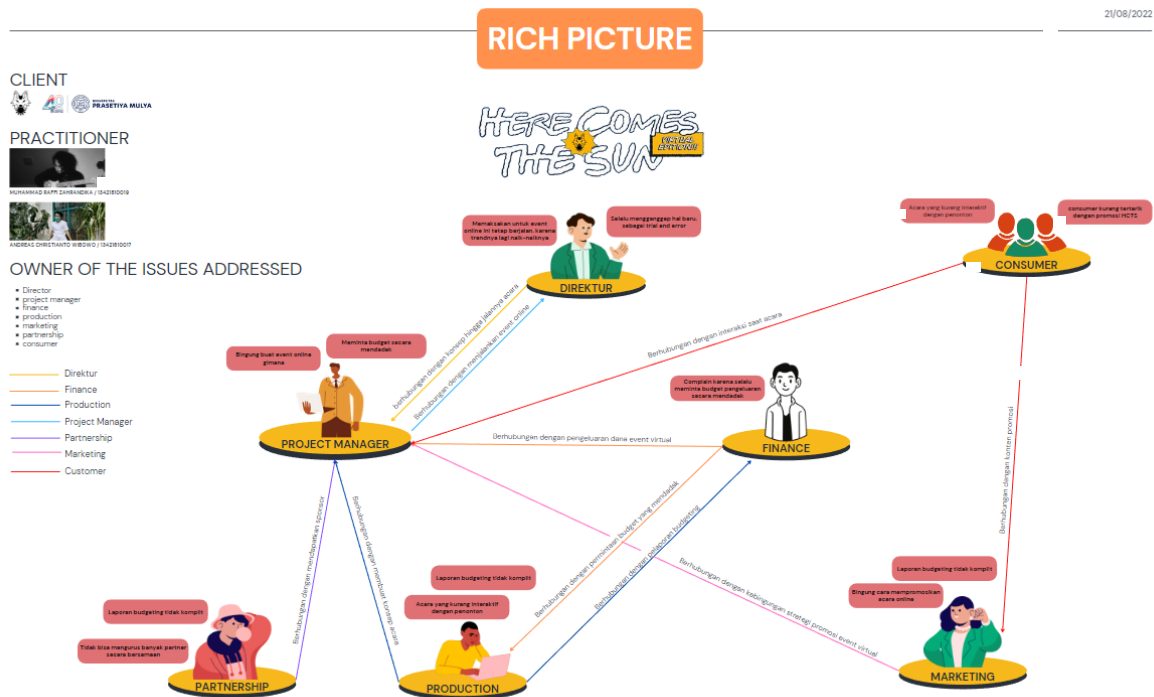
Stakeholder	Roles	Norms	Values
Kukuh Rizal Arfianto	Director	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Leadership</i> • <i>Responsible</i> • <i>Communication</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Memastikan kelancaran dari HCTS 2019 • Pemegang kontrol besar untuk jalannya HCTS 2019 • Sebagai problem solver di HCTS 2019
Rifanda Putri	Project Manager, Service	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Leadership</i> • <i>Responsible</i> • <i>Innovation</i> • <i>Communication</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Mengkoordinasikan bagian production berjalan sesuai waktunya • Merancang system dan design ticketing untuk HCTS 2019 • Membuat merchandise dengan tim Consumer Products
Ray Mahendra	Finance	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Leadership</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Memastikan seluruh keuangan teradministratif dengan baik • Melakukan pemantauan untuk pengeluaran dan pemasukan saat berjalannya acara
Melina Anggraini	Field Marketing, Partnership, Service	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Communication</i> • <i>Responsible</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • melakukan briefing kepada talent atau artis • melakukan partnership dengan artist yang ingin tampil di HCTS 2019 • menjalin kerjasama dengan beberapa media • mencari kerjasama dengan beberapa partner dari kerabat yang memiliki bisnis FnB

3. Analisis Politik

Sesuai dengan struktur kepanitiaian di atas pada gambar II- 5, terdapat pemegang kekuasaan tertinggi pada acara HCTS (HCTS) yaitu Director yang dijabat oleh Kukuh Rizal Arfianto dan diikuti oleh *project manager* yang dijabat oleh Rifanda Putri. Selanjutnya dibawah *project manager* terdapat 4 divisi lainnya yaitu *ticketing*, *marketing*, *production* dan *partnership*.

Acara HCTS (HCTS) merupakan inisiatif dari Direktur Sun Eater. Namun dalam pelaksanaannya, direktur tidak terlalu memiliki kekuasaan yang besar dibandingkan dengan *project manager*. Hal ini dikarenakan *project manager* adalah ketua pelaksana dari acara tersebut sehingga memiliki tanggung jawab atas keseluruhan acara dan memiliki kepentingan dan kekuasaan tertinggi setelah *director*. Dalam pelaksanaannya *project manager* memiliki tanggung jawab dalam mencari dan mengumpulkan ide saat persiapan acara, serta memutuskan ide yang akan digunakan nantinya. Selain itu, *project manager* melakukan pengawasan, pengambilan keputusan dan memberikan solusi dari setiap permasalahan yang ada ketika acara berlangsung. Hal ini dilakukan agar divisi yang berada dibawahnya dapat bekerja secara efektif dan efisien secara waktu tanpa harus menunggu keputusan dari *director* apabila terdapat permasalahan yang terjadi. Oleh karena itu divisi yang berada di bawah *project manager* seperti *ticketing*, *partnership*, *production*, dan *marketing* dapat menyelesaikan tugas dan tanggung jawab dengan baik serta dapat berkontribusi secara maksimal pada acara HCTS 2021.

4. Rich Picture



Gambar IV-1. Rich Picture

Sumber : Olahan Tim Peneliti

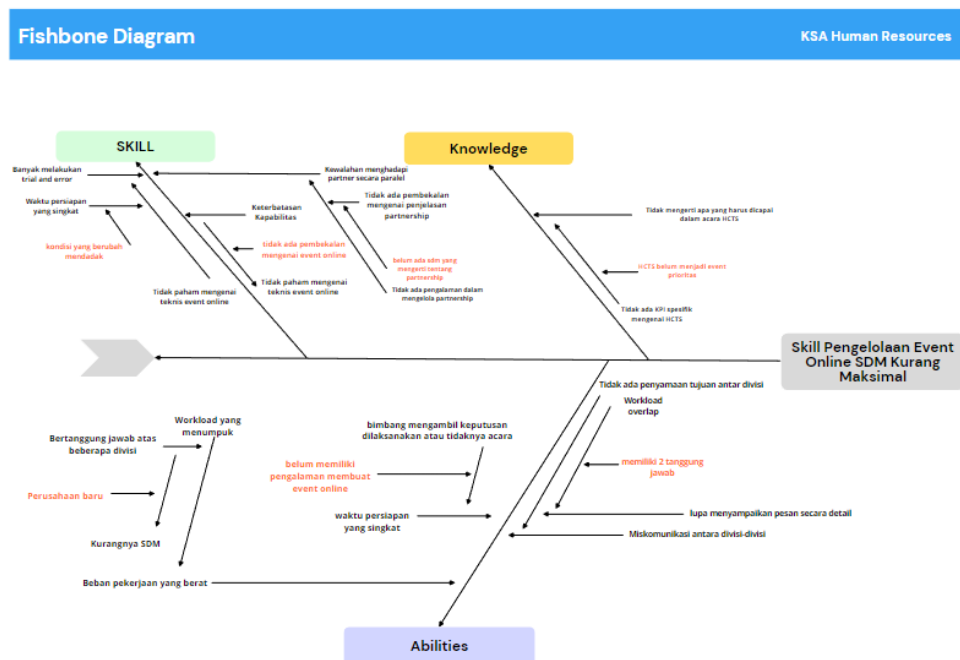
Permasalahan dalam jaringan *rich picture* didapatkan dari tahap *problem identification* yang dilakukan saat pertama mencari permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan acara HCTS. Hasil dari tahap *problem identification* ini lalu diolah menggunakan analisis 2 dan 3 dimana *stakeholder* dalam perusahaan tersebut diperjelas sehingga permasalahan yang telah ditemukan bisa diletakkan berdasarkan konteks hubungan antara *stakeholder* tersebut. *Rich picture* ini kami rangkai berdasarkan teori *human resource in event management* yang menunjukkan *flow of command* pekerjaan dalam proses penyelenggaraan dan perencanaan suatu event. Dari *rich picture* ini kami menemukan beberapa masalah yang muncul yaitu masalah yang bersangkutan dengan kemampuan sumber daya manusia, minimnya sumber daya manusia, *workload* yang bertumpang tindih, dan juga efektivitas kerja. Mulai dari *chain of command* teratas yaitu direktur, terdapat beberapa masalah dengan urutan *chain of command* selanjutnya yaitu *project manager*. Permasalahan yang terjadi disini adalah direktur yang tidak bisa terlibat lebih dalam lagi dengan proyek HCTS dan juga *project manager* yang masih bingung dengan konsep *event* online yang harus dirangkai seperti apa. Lalu untuk urutan selanjutnya pada *chain of command* adalah divisi-divisi yang terlibat dalam perencanaan dan pelaksanaan acara HCTS yaitu *finance*, *production*, *marketing* dan juga *partnership*. Antara divisi *finance* dengan divisi lain terdapat masalah mengenai pengisian laporan *budgeting* yang tidak komplit sehingga terdapat permintaan dana mendadak saat pertengahan perencanaan untuk membayar beberapa pihak. Laporan ini tidak sesuai dengan permintaan *finance* sehingga banyak permintaan *budget* yang tidak tercatat oleh divisi *finance* sehingga pada akhirnya pengeluaran untuk HCTS menjadi *overbudget*. Lalu dalam divisi *production* juga ada beberapa hal yang mereka lupakan seperti rundown, kebutuhan rekaman, prokes, dan lainnya. Lalu masalah selanjutnya adalah sumber daya manusia yang memiliki lebih dari satu tanggung jawab divisi sehingga ia harus mengerjakan dua tugas divisi secara bersamaan. Dalam divisi *partnership*, mereka mengalami permasalahan dalam berurusan dengan partner dan juga telat mendapatkan sponsor untuk acara HCTS karena belum ada pengalaman dalam berurusan dengan partner sebelumnya. Lalu divisi terakhir yaitu *marketing* juga kesulitan dalam merangkai bentuk promosi apa saja yang harus dilakukan karena mereka masih belum mengerti bentuk promosi apa yang efektif dalam mempromosikan acara daring. Tetapi dengan adanya pandangan yang baru dari pengunjung atau penonton HCTS virtual pada tahun 2020, mereka merasakan bahwa adanya kekurangan dari HCTS seperti dari segi acara yang diberikan karena kurangnya interaksi antara penonton dengan acaranya tersebut, serta promosi yang dilakukan oleh tim *marketing* strategi promosi yang dilakukan kurang interaktif dan bahwa penonton lebih mengetahui adanya event tersebut dari sosial media artist yang turut serta mengisi pada event HCTS.

Tahap Measure

Target perbaikan yang menjadi fokus PT. Melahap Matahari Kreatif adalah untuk **“Meningkatkan engagement rate live chat room HCTS 2023 dari 20% ke 40% dengan mempelajari keterampilan content strategy dan juga TV production experience..”** target perbaikan ini ditujukan untuk diterapkan dalam seluruh kegiatan acara yang berkonsep daring atau *online*. Dengan begitu, harapan-nya target tersebut juga dampak berdampak pada visi perusahaan untuk menjadi perusahaan music pertama yang menjadi internasional.

Tahap Analyze

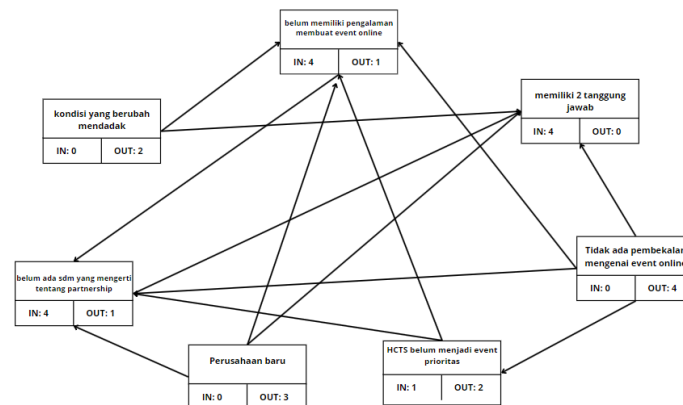
Agar dapat melakukan suatu analisis terhadap situasi problematis, memetakan sebuah akar penyebab sangatlah penting untuk memberikan suatu solusi. Sehingga penggunaan teknik *fishbone* sangat mampu mempermudah pemetaan tersebut.



Gambar IV-2. Fishbone Diagram

Selanjutnya, Untuk dapat mengetahui akar penyebab masalah dari masalah prioritas yang telah ditentukan dan dibahas pada bab sebelumnya, tim peneliti akan menggunakan *interrelation diagram* untuk mengarahkan dalam mengidentifikasi, menganalisis, dan mengklasifikasikan hubungan sebab-akibat yang berkaitan dengan masalah prioritas sehingga dapat menjadi pendorong dari solusi yang efektif. Penggunaan *interrelation diagram* digunakan saat tim peneliti kesulitan dalam memahami hubungan diantara beberapa masalah yang berkaitan dengan masalah prioritas.

INTERRELATIONSHIP DIAGRAM



Gambar IV-3. Inter-relation Diagram

Proses selanjutnya setelah melakukan analisis menggunakan *interrelation diagram* adalah menentukan akar penyebab. Akar penyebab yang dipilih adalah ‘**Tidak ada pembekalan mengenai event online**’. Pemilihan akar penyebab didasarkan dari hasil perhitungan yang menyatakan bahwa akar penyebab tersebut memiliki angka positif terbesar yaitu dengan hasil 4 yang didapatkan dari 4 hubungan penyebab.

Tahap Improve ment

Terdapat 3 Alternatif solusi yang dapat mengatasi akar penyebab di atas yaitu:

1. Workshop

Alternatif solusi pertama yang ditawarkan oleh tim penulis adalah menyampaikan pembekalan yang telah dijabarkan sebelumnya menggunakan metode *workshop* yang akan dibimbing oleh moderator. Menurut Pamela Hamilton (2016) dalam bukunya yang berjudul *the workshop book*, metode *workshop* merupakan cara pembelajaran dimana orang-orang berkumpul untuk membahas mengenai sebuah topik spesifik dengan tujuan untuk mencari solusi dari permasalahan dan juga merangkai ide-ide kreatif dengan melakukan berbagai aktivitas kreatif dan praktikal. Metode *workshop* ini sesuai dengan kebutuhan kategori tim Sun Eater menurut teori *andragogi* karena pengemuka dari teori tersebut yaitu *Malcolm Knowles* mengatakan bahwa pelajar dewasa lebih memilih untuk melakukan pelajaran yang berbasiskan permasalahan yang relevan terhadap mereka sehingga pelajaran yang mereka dapatkan dapat langsung diimplementasikan atau dihubungkan dengan permasalahan yang ada.

Dalam metode ini, tim Sun Eater dapat berinteraksi langsung dengan dua moderator yang telah kami pilih untuk menyampaikan pembekalan sesuai dengan kebutuhan yaitu Arief Muhammad dan juga NET TV. Arief Muhammad merupakan *social media influencer* dimana ia sering sekali berinteraksi dan membuat program-program juga yang melibatkan pengikutnya. Dengan semua interaksi tersebut, ia



memiliki *engagement* dengan followernya yang cukup tinggi sehingga yang dapat dijadikan pelajaran oleh tim Sun Eater merupakan cara merangkai program interaksi yang efektif dalam menarik perhatian pengikut. Di sisi lain, NET TV merupakan perusahaan *TV channel* yang sampai sekarang masih bersiar, hal yang menarik dari NET TV ini merupakan cara mereka membuat konten yang menarik sehingga masih banyak generasi kini yang tetap mengikuti program-program NET di masa dimana relevansi televisi sudah semakin menurun dan digantikan oleh konsumsi media online. Yang dapat menjadi pelajaran bagi tim Sun Eater adalah cara mereka membuat konten *virtual* yang tetap menarik dan diminati oleh konsumen. Kami merasa bahwa kedua moderator ini merupakan pilihan yang tepat karena kelebihan mereka dalam membuat strategi konten yang kuat dalam penyiaran di dunia digital dan juga cara pemikiran mereka dalam merangkai aktivitas-aktivitas yang dapat meningkatkan audience engagement terhadap konten yang mereka keluarkan juga. Kekuatan mereka dalam aspek tersebut dapat menjadi pembelajaran yang akurat bagi tim Sun Eater dalam menyelesaikan permasalahan mereka

Workshop offline ini memungkinkan interaksi dua arah untuk terjadi sehingga pembekalan yang diberikan dapat lebih dimengerti dengan akurat. Peserta pun dapat berinteraksi dengan peserta lainnya untuk membahas pembekalan yang diberikan sehingga sifat pembelajaran mereka akan lebih aktif dan efektif. Di sisi lain, metode workshop offline ini memiliki beberapa kekurangan seperti memakan waktu dan juga biaya yang harus dikeluarkan untuk fasilitas penyelenggaraan workshop tersebut.

2. Self Study

Alternatif solusi kedua yang ditawarkan oleh tim penulis adalah melakukan metode Self Study yang sesuai dengan metode Heutagogi milik Knowles. Metode ini mungkin belum bisa menjadi solusi yang tepat untuk dilakukan pada saat mereka membuat acara HCTS 2020 Virtual Edition kemarin, namun setelah adanya analisa ini, tim Sun Eater akan mengetahui apa saja permasalahan yang terjadi dan hal apa saja yang harus mereka pelajari untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. Dengan mengetahui kurikulum yang harus dipelajari untuk meningkatkan engagement rate HCTS 2023 nanti, tim Sun Eater dapat melakukan beberapa cara untuk mendapatkan informasi tersebut mau itu bertanya pada orang-orang yang berpengalaman, mengikuti event-event lain, dan juga melakukan benchmarking (Yasin, 2022; Sisson et al., 2003; Rohlfer, 2004; Anderson and McAdam, 2004; Huq et al., 2008; Likierman, 2009) terhadap event virtual lainnya agar dapat mengetahui apa saja yang biasanya dilakukan dalam event virtual dan bagaimana efek dari keputusan tersebut.

Metode *Self Study* ini cocok dengan kebutuhan kategori tim Sun Eater karena menurut teori heutagogi (Knowles, 1980), metode ini merupakan cara pembelajaran secara mandiri dimana pembelajaran atau materi yang akan dipelajari itu akan dicari dan dicari oleh individu itu sendiri karena pemeran utama dalam teori ini adalah



murid atau pelajar. Sehingga solusi ini akan melakukan *benchmarking* untuk mengetahui apa saja yang diperlukan saat melakukan event online berlangsung, dan perlu mengetahui juga sisi yang tidak diperlukan saat melakukan acara tersebut.

Dalam metode ini, tim Sun Eater dapat melakukan *benchmarking* untuk dapat sebagai pembelajaran atau materi yang ingin dipelajari oleh karena itu kondisi ini akan membuat suasana proaktif saat dilakukannya diskusi sesama tim hcts. Karena materi yang dipelajari dibuat langsung dari pribadi tim Sun Eater, tetapi walaupun mereka mempelajari hal-hal yang mereka inginkan dari hasil *benchmarking* tersebut ada beberapa kekurangan yang perlu dipahami seperti tidak terlalu efektif karena bersifat halusinasi, walaupun bisa melakukan *benchmarking* belum tentu tau ilmu yang dipakai saat mengimplementasikannya. Bagaimanapun solusi ini termasuk yang mengeluarkan biaya yang minim dibandingkan dengan kedua solusi lainnya, serta solusi ini dapat meningkatkan sikap proaktif dengan sesama tim Sun Eater untuk menghasilkan event HCTS yang lebih baik di tahun 2023.

3. Kursus Online Event

Pada solusi kedua tim peneliti menawarkan solusi yang berupa kursus *online event*, yang dimana menurut (Cojocariu et al., 2014) “Sebagian besar istilah (pembelajaran online, pembelajaran terbuka, pembelajaran berbasis web, pembelajaran yang dimediasi komputer, pembelajaran campuran, m-learning, misalnya) memiliki kesamaan kemampuan untuk menggunakan komputer yang terhubung ke jaringan, yang menawarkan kemungkinan untuk belajar dari mana saja, kapan saja, dalam ritme apa pun, dengan cara apa pun”. Karena pembelajaran ini dapat membuat proses belajar-mengajar lebih berpusat kepada siswa atau pelajar, lebih inovatif, dan waktu lebih fleksibel.

Pembelajaran ini akan dilakukan oleh pengajar yang sudah memiliki pengalaman dalam bidang virtual event, dengan mengikuti kursus yang diikuti serta materi-materi yang sudah dipersiapkan oleh pengajar. Sehingga jadwal pembelajaran sudah diatur oleh pengajar untuk memberikan efektifitas dalam menyampaikan ilmu-ilmu, walaupun biaya yang dikeluarkan besar dibandingkan dua solusi lainnya. Selain dari adanya pertimbangan biaya yang perlu dipikirkan kembali dari segi ilmu yang diberikan dari oleh pengajar belum tentu relevan untuk diimplementasikan pada acara nantinya, serta pengajaran juga tidak berbasis dari pengalaman permasalahan yang sebenarnya terjadi.

Dari ketiga alternatif solusi yang ada, alternatif solusi kedua mendapatkan penilaian yang paling tinggi dibandingkan dengan alternatif solusi lain nya. Pada alternatif solusi penggunaan *workshop* mendapatkan total nilai sebesar 3,85 dengan nilai kriteria tingkat efektivitas dalam menyelesaikan permasalahan ini sangat baik. Pelaksanaan alternatif solusi ini dinilai mudah dijalankan untuk dilaksanakan oleh PT. Melahap Matahari Kreatif. Selain itu alternatif solusi ini juga unggul di kriteria kedalaman materi yang akan diberikan

dan biaya yang dikeluarkan tergolong minim. Solusi dengan tujuan, yang dimana pihak PT. Melahap Matahari Kreatif pun merasa dengan solusi ini dapat membantu dalam meningkatkan kemampuan setiap karyawan dalam dunia digital ini dan membantu dalam menggapai visi perusahaan dengan cepat.

Kriteria	Bobot	Workshop		Self Study		Kursus Online Event	
		Nilai	B*N	Nilai	B*N	Nilai	B*N
Biaya	0,2	3	0,6	4	0,8	2	0,4
mudah dijalankan	0,25	2	0,5	3	0,75	3	0,75
tingkat efektivitas solusi	0,35	5	1,75	2	0,7	4	1,4
Tingkat Kedalaman Materi	0,2	5	1	3	0,6	3	0,6
Total	1		3,85		2,85		3,15

Gambar IV-4. Diagram Keputusan

Tahap Control

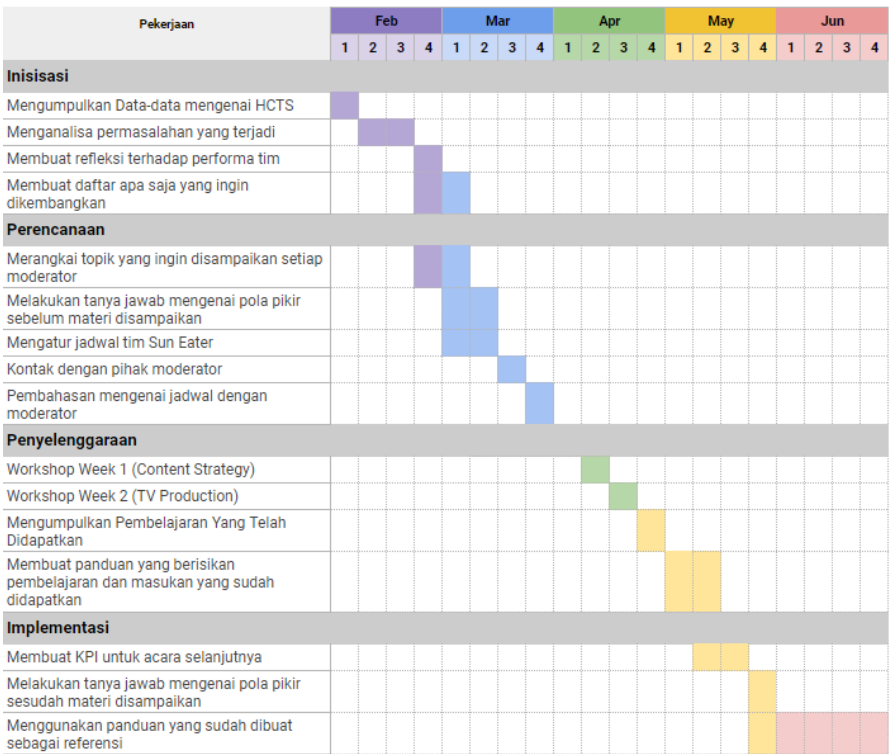
Sesuai dengan penyelenggaraan yang akan dilaksanakan pada minggu pertama dalam memberikan *workshop* untuk meningkatkan kemampuan dalam membuat *virtual event*, dalam buku yang dibuat oleh Willey berjudul *Virtual Event Strategy* yang mengatakan bahwa definisi dari acara virtual atau *virtual event* merupakan acara yang memiliki teknologi yang mencakup serta memiliki interaksi dan dapat terlibat langsung dalam acara. Sehingga ada beberapa skill yang perlu di pelajari salah satunya yang penting dalam menjalankan acara virtual yaitu *content strategy* dan *tv production experience*, dalam mempelajari hal tersebut perlu adanya pembimbing atau pengajar dalam hal tersebut dan materi yang cukup dalam mempersiapkan dalam bentuk pembekalan untuk SDM HCTS.

Dalam pembelajaran yang akan diberikan pada *content strategy* yaitu akan pertama kali akan mempelajari untuk membentuk visi strategi konten yang akan dibuat untuk sebuah acara khususnya pada kasus ini yaitu HCTS, serta juga melihat target audiens yang diinginkan siapa agar konten yang diberikan dapat tersampaikan ke audiens yang telah di targetkan. Tidak bisa dipungkiri bahwa dalam membentuk konten yang akan diberikan perlu adanya tujuan atau *goals* dan perlu juga melihat *trend* konten yang sedang dilirik sehingga konten tidak terlalu biasa tetapi dapat dilirik oleh masyarakat luas karena mengikuti konten yang sedang dilirik. Tidak hanya mengikuti tetapi dalam setiap pembentukan setiap konten perlu adanya interaktif dengan

pembuatan konten sehingga tim kreatif perlu membuat konten yang interaktif dan mempelajari cara membangun interaktif dengan audiens seperti apa.

Bagaimanapun dalam membuat konten atau program yang akan diberikan kepada pengunjung perlu adanya kemampuan *tv production experience*, dalam hal ini akan diajarkan oleh orang yang sudah memiliki pengalaman dalam produksi khususnya pengalaman selama program tersebut berjalan. Individu tersebut berasal dari NETV, hal yang pertama kali perlu dipelajari yaitu pengaturan virtual bagaimanapun hal tersebut dapat membantu dalam segi *planning* untuk mengetahui kebutuhan yang diperlukan saat akan memproduksi acara atau *event*. Hal tersebut akan dilanjutkan dengan mempelajari konten yang dinamis serta dapat berinteraksi dengan pengunjung, karena sesuai dengan definisi dari *virtual event* pengunjung perlu terlibat dan berinteraksi dengan acara tersebut, tidak hanya mempelajari hal tersebut tetapi mempelajari transisi agar tidak terlalu membosankan saat pengunjung atau penonton menyaksikan acara yang diberikan. Pelajaran yang terakhir yaitu bagaimana memproduksi set rekaman yang baik, agar tayangan atau konten yang diberikan tidak terlalu terlihat biasa saja sehingga harga yang ditawarkan oleh pihak pembuat acara sehingga pelajaran yang terakhir yaitu perlu mempelajari khususnya dalam hal produksi set rekaman yang baik seperti apa sehingga hasil yang diberikan juga baik..

Workshop Gantt Chart



Gambar IV-5. Expected Gantt Chart

KESIMPULAN

PT. Melahap Matahari Kreatif merupakan perusahaan yang bergerak dalam industri musik yang berdiri sejak tahun 2019 hingga kini, dengan memiliki tujuan sebagai *unicorn* pertama dari Indonesia khususnya berasal dari industri musik. Sun Eater juga memiliki sebuah acara yang bernama HCTS bertujuan untuk memperkenalkan talent yang dimiliki oleh perusahaan beserta memberikan panggung untuk mereka agar memperkenalkan karya-karya baru mereka.

HCTS merupakan acara konser musik yang diselenggarakan oleh Sun Eater coven, walaupun masih perusahaan baru tidak luput dengan kesalahan yang disengaja maupun tidak disengaja. Tetapi apabila dilihat pada tahun 2020 seluruh dunia mengalami permasalahan yaitu pandemi *covid-19*, dikarenakan adanya pandemi tidak hanya Sun Eater tetapi seluruh perusahaan berusaha untuk bertahan baik menjalankan seluruh kegiatan secara online tanpa terkecuali *event*. Oleh karena itu tim HCTS berjuang untuk menjalankan HCTS ini dengan baik walaupun ada berbagai permasalahan yang terjadi seperti *workload* pekerjaan, kurangnya SDM, Skill SDM yang kurang mumpuni dalam pembuatan *event* online, dan efektivitas pekerjaan dalam pembuatan event online. Permasalahan tersebut ditemukan dengan menggunakan berbagai metode seperti wawancara secara mendalam dengan beberapa pemangku kepentingan acara, yang dimana disusun dengan menggunakan kerangka berfikir *Soft System Methodology* untuk mempermudah keefektifitasan tim peneliti dalam bekerja dan menyelesaikan permasalahan.

Bagaimanapun permasalahan tersebut yang tim peneliti utamakan adalah skill pengelolaan *event* online SDM Sun Eater kurang maksimal yang dimana kami menggunakan beberapa teori pendukung seperti *KSA Human Resource* untuk membantu tim peneliti untuk menemukan akar permasalahan yang ada. Sehingga akar permasalahan yang sebenarnya terjadi setelah tim peneliti mengelola permasalahan yang ada tim menemukan bahwa permasalahan yang perlu dipentingkan untuk diselesaikan terlebih dahulu adalah tidak ada pembekalan mengenai *event* online. Karena seperti yang sebelumnya sudah diinformasikan bahwa tidak bisa dipungkiri hingga kini tidak ada individu yang mengerti dalam pembuatan event online yang baik dan benar seperti apa, serta faktor yang sangat dipentingkan dalam pembuatan event online itu apa.

Bagaimanapun tim telah memberikan beberapa rekomendasi yang dapat menyelesaikan permasalahan tersebut terdiri dari *Workshop*, *self study*, dan kursus *event online*. Setelah tim melakukan perhitungan yang matang dengan menggunakan teori diagram keputusan serta jurnal pendukung pada setiap solusi yang diberikan maka solusi yang diberikan adalah *workshop*. Solusi tersebut merupakan solusi yang terbaik dari 2 solusi lainnya dengan menggunakan diagram keputusan maka kategori yang perlu diperhatikan terlebih dahulu ada biaya, mudah dijalankan, tingkat efektivitas solusi, dan tingkat kedalaman materi.

Dengan solusi yang tim berikan berupa *workshop* untuk tim HCTS semoga dapat menjalankan event online yang lebih baik dari sebelumnya, serta masalah-masalah yang terjadi pada event sebelumnya tidak terulangi atau dapat diminimalisir. Oleh karena itu solusi

ini juga dapat memberikan cara berfikir yang lebih kritis, relasi yang baru, serta pandangan yang baru dari perspektif yang berbeda.

REFERENSI

Oktaviani, R. (2021, July 14). *Eisenhower Matrix, Cara Efektif Menentukan Prioritas*. BEAUTYNESIA. Retrieved March 12, 2022, from <https://www.beautynesia.id/life/eisenhower-matrix-cara-efektif-menentukan-prioritas/b-234019>

hakim, e. a. r. (2015). rich picture tools pengembangan sistem. rancang bangun sistem informasi persuratan pelanggaran kode etik penyelenggara pemilu (studi kasus : dewan kehormatan penyelenggara pemilu (dkpp)), 116. Retrieved March 12, 2022, from <https://123dok.com/document/dzxn03nq-rancang-informasi-persuratan-pelanggaran-penyelenggara-kehormatan-penyelenggara-pemilu.html>

Redaksi. (2015, December 15). *Lima langkah penerapan DMAIC*. SHIFT Indonesia. Retrieved March 14, 2022, from <http://shiftindonesia.com/lima-langkah-penerapan-dmaic/>

Hierarchy Structure. (n.d.). Event management hierarchy. Retrieved June 12, 2022, from <https://www.hierarchystructure.com/event-management-hierarchy/>

Satu Dunia. (2015, January 15). *Rich picture diagrams (RPD) sebagai tools knowledge sharing*. Retrieved March 15, 2022, from <http://www.satudunia.net/rich-picture-diagrams-rpd-sebagai-tools-knowledge-sharing/>

Kinasih, N. D. (2022, January 7). *Mengenal fishbone diagram atau diagram tulang ikan beserta struktur dan contohnya*. Ekrut Media. Retrieved March 18, 2022, from <https://www.ekrut.com/media/fishbone-adalah>

Minnesota Department of Health. (n.d.). *Interrelationship digraph*. Retrieved March 18, 2022, from <https://www.health.state.mn.us/communities/practice/resources/phqitoolbox/interrelationship-digraph.html>

optipedia. (n.d.). *Virtual event*. Optimizely. Retrieved March 18, 2022, from <https://www.optimizely.com/optimization-glossary/virtual-event/>

Hesketh, E. L. (2020, September 9). *The pros and cons of virtual events*. THE EVENT PRODUCTION COMPANY. Retrieved March 21, 2022, from <https://www.theeventcompany.com/news/the-pros-and-cons-of-virtual-events>

The Jakarta Post. (2022, February 16). *Online concerts: A satisfying alternative to offline performances?* Retrieved March 22, 2022, from <https://www.thejakartapost.com/culture/2022/02/16/online-concerts-a-satisfying-alternative-to-offline-performances.html>

Formplu. (n.d.). *Unstructured interviews: Definition + [question examples]*. Formplu. Retrieved March 14, 2022, from <https://www.formplu.us/blog/unstructured-interview>

Sekedar Menulis dan Bercerita. (2011, May 19). *Metode dan teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif*. Retrieved April 14, 2022, from <http://salimafarma.blogspot.com/2011/05/metode-dan-teknik-pengumpulan-data.html>

Liputan 6. (2021, December 28). *Jenis Penelitian Kualitatif Menurut Para Ahli, Pahami Karakteristiknya*. Yahoo! Berita. Retrieved May 20, 2022, from <https://id.berita.yahoo.com/jenis-penelitian-kualitatif-menurut-para-014559213.html>

Ukessays. (2018, November). *Soft Systems Methodology*. Retrieved May 20, 2022, from <https://www.ukessays.com/essays/information-systems/soft-systems-methodology.php?vref=1>

Prawiro, M. (2019, February 25). *Metode Penelitian Kualitatif: Pengertian, Tujuan, Karakteristik, dan Jenisnya*. Maxmanroe. Retrieved May 20, 2022, from <https://www.maxmanroe.com/vid/umum/penelitian-kualitatif.html>

Intermedia, B. (2020, January 3). *Six Sigma Adalah: Pengertian, Metode DMAIC dan Tahapannya*. Jagoan Hosting. Retrieved May 20, 2022, from <https://www.jagoanhosting.com/blog/pengertian-six-sigma/>

Handayani, M. T. (2021, October 26). *Kenali metode SMART untuk bantu tetapkan target*. Ekrut Media. Retrieved June 4, 2022, from <https://www.ekrut.com/media/metode-smart>

Putri, G. E. (2014). *pengembangan media video mata pelajaran keterampilan menyulam untuk siswa tunagrahita ringan kelas xii di sma luar biasa negeri 1 yogyakarta,*

22–23. <https://text-id.123dok.com/document/4zp1gpp4z-kelebihan-dan-kekurangan-media-video-pembelajaran.html>

wantiknas. (2016, November). *Empat kelebihan dan kekurangan dalam menerapkan E-Learning*. Retrieved June 22, 2022, from <http://www.wantiknas.go.id/id/berita/empat-kelebihan-dan-kekurangan-dalam-menerapkan-e-learning>

accurate. (2020, December 17). *Pengertian workshop dan perbedaannya dengan training dan seminar*. Retrieved June 22, 2022, from <https://accurate.id/marketing-manajemen/pengertian-workshop/>

Hiryanto. (2017b). PEDAGOGI, ANDRAGOGI DAN HEUTAGOGI SERTA IMPLIKASINYA DALAM PEMBERDAYAAN MASYARAKAT. *Dinamika Pendidikan*, XXII(01), 65–82.

Yadav, C. (2022, June 24). Difference between workshop seminar symposium and conference. Askanydifference.com. Retrieved July 28, 2022, from <https://bit.ly/3Q7S0dS>

Hamilton, P. (2016). *The Workshop Book* (1st ed.). Pearson. Retrieved from <https://www.perlego.com/book/955002/the-workshop-book-pdf> (Original work published 2016)

Bly, R. (2002). *Speaking, training, or seminar consulting* (1st ed.) [E-book]. Wiley.

Zachary, L. (2000). *The mentor's guide: Facilitating effective learning relationships*. San Francisco: Jossey-Bass

Esfahani, M. S., & Abbasirad, K. (2021). Managing user engagement in virtual event platforms. Manchester: The International Society for Professional Innovation Management (ISPIM). Retrieved from <https://www.proquest.com/conference-papers-proceedings/managing-user-engagement-virtual-event-platforms/docview/2617200218/se-2>

Dolan, R., Conduit, J., Frethey-Bentham, C., Fahy, J. and Goodman, S. (2019), "Social media engagement behavior: A framework for engaging customers through social media content", *European Journal of Marketing*, Vol. 53 No. 10, pp. 2213-2243. <https://doi.org/10.1108/EJM-03-2017-0182>

Kharouf, H, Biscaia, R, Garcia-Perez, A & Hickman, E 2020, 'Understanding online event experience: The importance of communication, engagement and interaction', *Journal of Business Research*, vol. 121, pp. 735-746. <https://dx.doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.12.037>

Dhawan S. Online Learning: A Panacea in the Time of COVID-19 Crisis. *Journal of Educational Technology Systems*. 2020;49(1):5-22. doi:10.1177/0047239520934018