

## **BAB II**

### **DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN**

Penelitian ini mengangkat strategi respon krisis penanganan keluhan konsumen terhadap penundaan *event* Prambanan Jazz Virtual Festival 2021 oleh Rajawali Indonesia secara keseluruhan sebagai objek penelitian. Rajawali Indonesia merupakan *event organizer* di Yogyakarta tepatnya di Jl. Pandega Marta II No.6, Manggung, Caturtunggal, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Dalam bab ini, peneliti akan menjabarkan objek penelitian menjadi dua bagian utama yaitu mengenai [1] Deskripsi tentang Rajawali Indonesia dan [2] Deskripsi Prambanan Jazz Virtual Festival.

#### **1. Rajawali Indonesia**

##### **1.1. Sejarah Berdirinya Rajawali Indonesia**

Lahir pada tahun 2002 dengan nama Rajawali, perusahaan ini merintis bisnisnya melalui *event-event* kecil hingga *event* besar seperti *exhibition* dan *showbiz*. Pada tahun 2009, Rajawali mentransformasikan visi bisnisnya dengan menggunakan nama baru yaitu Rajawali Indonesia Communication. Di tahun yang sama, Rajawali Indonesia meresmikan legalitas dan legitimasi perusahaan melalui Perseroan Terbatas yaitu PT. Syakira Ghyna Rajawali Indonesia Communication.

Sebagai salah satu perusahaan penyedia jasa yang berfokus pada bidang komunikasi, Rajawali Indonesia Communication berkomitmen tinggi untuk memberikan pelayanan terbaik, *service excellent* secara profesional, kreatif dan

inovatif dalam memenuhi kebutuhan mitra, baik perusahaan maupun institusi non bisnis dalam memaksimalkan strategi komunikasi dan mendukung keberhasilan visi dan tujuan yang ingin dicapai bersama mitra bisnis. Dengan visi baru tersebut, Rajawali Indonesia Communication melengkapi produk layanannya dengan menyediakan produk-produk *advertising* yang meliputi *indoor* dan *outdoor promotion* (Rajawali Indonesia, 2022).

### 1.2. Logo Rajawali Indonesia dan Artinya



***Rajawali Indonesia***

Gambar 2.1 Logo Rajawali Indonesia

Rajawali memiliki arti burung yang terbang tinggi. Namun, Rajawali juga berarti singkatan dari Raja nya para Wali artinya pemimpin. Sedangkan warna tulisan merah memiliki arti berani dan tegas. Maka dapat disimpulkan bahwa Rajawali Indonesia adalah pemimpin yang berani dan tegas serta berusaha untuk menjadi yang terbaik (Sumber: Dokumen Internal Rajawali Indonesia).

### 1.3. Visi & Misi Rajawali Indonesia

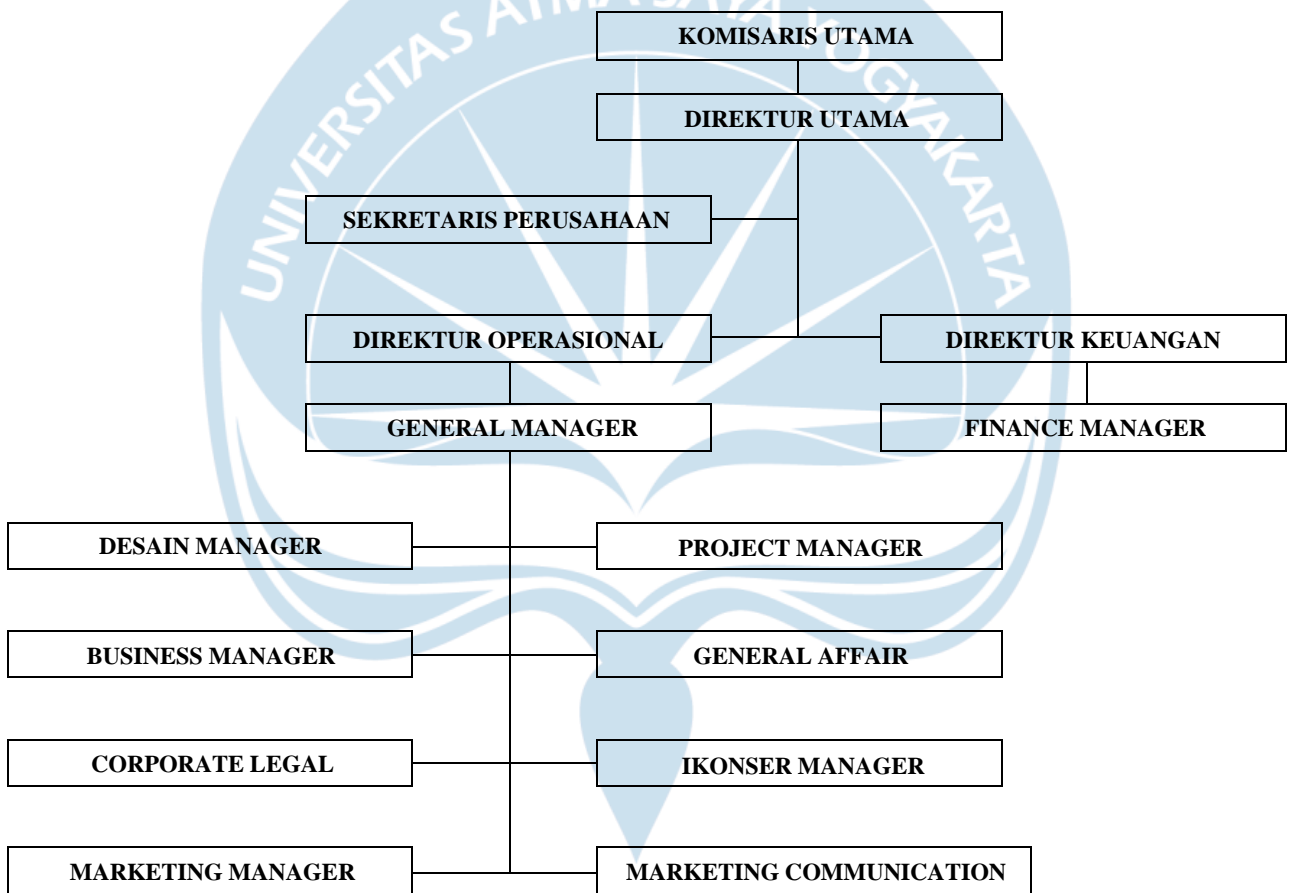
#### VISI

Menjadi perusahaan penyedia strategi komunikasi yang kreatif – inovatif – efektif, handal, profesional, dan berkarakter serta berkomitmen tinggi terhadap kepuasan konsumen dan berdaya bagi masyarakat dan bangsa.

MISI

Menjadi penggerak perkembangan dunia komunikasi dan kontribusi positif bagi masyarakat dan bangsa (Sumber: Dokumen Internal Rajawali Indonesia).

#### 1.4. Struktur Organisasi Rajawali Indonesia



Gambar 2.2 Struktur Organisasi Rajawali Indonesia

Sumber : Dokumen Perusahaan

Rajawali Indonesia dalam operasionalnya dipimpin oleh Komisaris Utama. Komisaris Utama berwenang untuk mengawasi dan memberi nasihat terhadap segala aktivitas maupun keputusan yang dilakukan oleh pihak direksi.

Kemudian Komisaris Utama membawahi Direktur Utama yang berwenang untuk mengatur dan menjalankan visi, misi, serta tujuan perusahaan. Di bawah Direktur Utama, terdapat Sekretaris Perusahaan yang mengurus perihal kesekretariatan perusahaan serta menjalin komunikasi internal maupun eksternal perusahaan. Sekretaris Perusahaan membawahi dua departemen sekaligus yaitu Direktur Keuangan yang bertanggung jawab atas keuangan perusahaan, menyusun, dan mengawasi laporan keuangan dan Direktur Operasional yang bertanggung jawab untuk mengawasi setiap kegiatan operasional di perusahaan.

Direktur Keuangan dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh *Finance Manager*, sedangkan Direktur Operasional dibantu oleh *General Manager*. Di bawah *General Manager*, terdapat *Desain Manager* yang memimpin dan mengkoordinasi tim desain dalam mendesain sesuai *key visual* perusahaan dan *Project Manager* yang bertanggung jawab atas seluruh *project* perusahaan bekerja sama membantu *General Manager*. Di bawah *Desain Manager* dan *Project Manager*, terdapat *Business Manager* yang mengurus perihal strategi bisnis perusahaan demi mencapai tujuan perusahaan dan *General Affair* yang membantu direktur operasional dalam mengawasi kegiatan operasional perusahaan.

Di bawahnya, terdapat *Corp Legal* yang menangani segala keperluan legalitas di perusahaan dan *iKonser Manager* yaitu pemimpin iKonser yang mengkoordinasikan anggota untuk meraih tujuan perusahaan. Kemudian di bawah kedua departemen tersebut terdapat *Marketing Manager* yang

memperhatikan dan melakukan riset pasar untuk menyusun strategi pemasaran yang tepat dan *Marketing Communication Manager* yang bertanggung jawab menyusun hingga menerapkan strategi komunikasi pemasaran bagi konsumen melalui berbagai macam media seperti desain, video, poster, dan lain sebagainya.

Dalam struktur organisasi Rajawali Indonesia, seluruh departemen dari Komisaris Utama hingga Marketing Manager dan Marcom Manager bertanggung jawab dalam kelancaran setiap *event* yang diadakan. Sama halnya dengan Prambanan Jazz Virtual Festival 2021, seluruh departemen memiliki perannya masing-masing demi memberikan yang terbaik bagi penontonnya. Dari seluruh departemen di atas, Direktur Utama, *Marketing Communication Manager*, dan Media Relasi merupakan departemen yang bertanggung jawab terhadap komunikasi perusahaan dengan pihak internal maupun eksternal. Beberapa departemen ini bekerja bersama untuk melakukan perencanaan, menyusun, dan mendistribusikan informasi yang ingin disampaikan perusahaan terhadap penonton sesuai dengan identitas perusahaan.

Saat kondisi normal, ketiga departemen tersebut dapat menjalankan tugasnya sesuai perannya. Namun dalam situasi pandemi COVID-19, timbul krisis bagi perusahaan yaitu adanya keluhan penonton terhadap penundaan *event* Prambanan Jazz Festival. Situasi ini mengharuskan pihak perusahaan khususnya Direktur Utama, *Marketing Communication Manager*, dan Media Relasi untuk memberikan informasi secara berkala kepada penonton maupun calon penonton sehingga tidak terjadi miskomunikasi atau hal lain yang tidak

diinginkan. Melalui peran serta wewenang tersebut, maka Direktur Utama, *Marketing Communication*, dan Media Relasi menjadi subjek penelitian yang selanjutnya diwawancarai untuk mendapatkan data terkait penelitian ini.

### **1.5. Media Komunikasi Rajawali Indonesia**

Dalam menyampaikan informasi kepada pihak internal maupun pihak eksternal, Rajawali Indonesia menggunakan beberapa media. Media yang dipilih perusahaan untuk melakukan komunikasi kepada pihak internal tersebut adalah komunikasi tatap muka, WhatsApp Chats & Groups, dan Zoom Meetings. Komunikasi yang dilakukan di pihak internal ini dilakukan secara kontinu untuk membahas setiap *event* yang hendak atau telah dilaksanakan oleh Rajawali Indonesia.

Sedangkan untuk media yang digunakan perusahaan dalam berkomunikasi dengan pihak eksternal adalah melalui *billboard*, radio, *email*, WhatsApp, Instagram, Youtube, dan *website*. Penggunaan berbagai macam media, mulai dari individu hingga seluruh khalayak dilakukan perusahaan agar dapat menyampaikan informasi secara maksimal. Informasi tersebut antara lain informasi mengenai *event* musik yang akan diadakan Rajawali Indonesia, mengenai informasi tata tertib ketika menghadiri festival musik yang diadakan Rajawali Indonesia, hingga mengenai informasi tiket serta tata cara maupun aturan *refund* ketika terjadi penundaan *event* musik akibat COVID-19.

Dalam *event* Prambanan Jazz Virtual Festival 2021, media yang digunakan perusahaan dalam melakukan komunikasi internal tidak memiliki perbedaan dengan komunikasi perusahaan sehari-hari. Media tersebut antara

lain komunikasi tatap muka, WhatsApp Chats & Groups, dan Zoom Meetings. Di saat pandemi seperti ini terutama ketika pemerintah menghimbau untuk membatasi aktivitas, media komunikasi *online* berupa WhatsApp Chats & Groups dan Zoom Meetings sering digunakan sebagai opsi komunikasi Rajawali Indonesia sebagai bentuk ketaatan perusahaan terhadap himbauan serta anjuran pemerintah.

Sama halnya dengan komunikasi internal, komunikasi eksternal yang dilakukan oleh Rajawali Indonesia juga tidak memiliki perbedaan dengan komunikasi eksternal pada *event* lain. *Billboard*, radio, *email*, WhatsApp, Instagram, Youtube, *website*, dan Zoom Meetings menjadi media pilihan perusahaan yang digunakan untuk melakukan komunikasi kepada pihak eksternal. Penggunaan media secara *offline* dan *online* dilakukan oleh perusahaan demi menjangkau seluruh khalayak sehingga pesan dapat tersampaikan secara menyeluruh. Media *billboard*, radio, *email*, WhatsApp, Instagram, Youtube, dan *website* digunakan Rajawali Indonesia untuk menginfokan hingga mempromosikan perihal Prambanan Jazz Virtual Festival 2021. Sedangkan media Zoom Meetings digunakan perusahaan untuk melakukan *meeting* dengan *stakeholder* perusahaan dan untuk melakukan *press conferences*.

## **2. Prambanan Jazz Festival**

### **2.1. Sejarah berdirinya Prambanan Jazz Festival**

Prambanan Jazz Festival merupakan *event* musik tahunan berskala internasional yang digelar di pelataran Candi Prambanan Yogyakarta. *Event*

musik yang pertama kali digelar pada 16 Oktober 2015 ini merupakan perpaduan antara festival musik jazz internasional dan warisan agung abad ke-9 yang disumbang Candi Prambanan. Kolaborasi ini dimaknai sebagai jembatan diplomasi kultural yang menyumbang penguatan jenama nasional dalam khasanah kebudayaan kita.

Prambanan Jazz Festival (PJF) diinisiasi oleh Anas Syahrul Alimi dan Bakkar Wibowo yang masing-masing berperan sebagai *founder* dan *co-founder*. Anas yang sekaligus CEO Rajawali Indonesia Communication memiliki banyak pengalaman dalam menyelenggarakan konser-konser musik berskala nasional. Sementara Bakkar Wibowo yang menjadi *project director* merupakan seorang desainer visual serta penggila konser musik serta festival internasional. Perpaduan keduanya memberi warna kontemporer dan sekaligus arkais panggung musik jazz di Candi Prambanan. Penyelenggaraan PJF memiliki misi memperkaya dan memperpanjang panggung musik jazz di Indonesia, serta memberi sentuhan kreatif atas lokasi ikonik dengan nilai kesejarahan yang tinggi. Candi Prambanan sebagai mahakarya maestro masa silam Nusantara tidak sekadar latar panggung bagi musisi kontemporer, namun sekaligus dialog budaya antar maestro.

Beberapa nama musisi maupun penyanyi yang pernah tampil di Prambanan Jazz Festival ialah Kenneth Bruce Gorelick atau lebih dikenal dengan Kenny G., Boyz II Men, Rick Price, Sarah Brightman, Shakatak, Shane Filan, Diana Krall, Boyzone, Calum Scott, Brian Mcknight, serta artis nasional



turut memeriahkan festival musik jazz internasional ini (Rajawali Indonesia, 2022).

## **2.2. Kronologis Penundaan Prambanan Jazz Virtual Festival 2021**

Prambanan Jazz Festival #6 rencananya akan dilangsungkan pada tanggal 3,4,5 Juli 2020, dijadwalkan ulang di tanggal 30,31 Oktober-1 November 2020 dikarenakan perkembangan pandemi global COVID-19 yang terjadi di Indonesia. Kemudian pada Sabtu, 18 Juli 2020 Prambanan Jazz Virtual Festival hadir sebagai konser virtual pertama di Indonesia dengan latar belakang Candi Prambanan. Prambanan Jazz Online Festival dihadirkan untuk mengobati rindu para penonton. Kemudian pada tanggal 30,31 Oktober-1 November 2020, akhirnya Prambanan Jazz Virtual Festival #6 dapat dilaksanakan walaupun secara *virtual*.

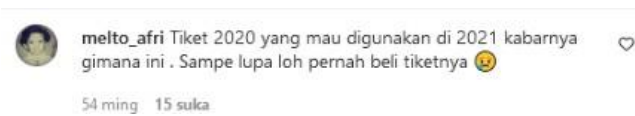
Di tahun selanjutnya, Prambanan Jazz Festival 2021 kembali hadir untuk menghibur para penonton untuk yang ketujuh kalinya. Prambanan Jazz Festival 2021 rencananya akan digelar pada tanggal 2,3, dan 4 Juli 2021, namun *event* musik ini kembali ditunda akibat kasus COVID-19 yang kembali mengalami kenaikan. Penundaan terjadi sampai pada waktu yang tidak dapat ditentukan karena pandemi COVID-19 yang tidak menentu di Indonesia. Beberapa bulan setelah itu, Rajawali Indonesia kembali mengumumkan akan mengadakan Prambanan Jazz Virtual Festival 2021 pada 11-12 September 2021 (Instagram @prambananjazz).

Kondisi pandemi COVID-19 yang tak kunjung reda disertai diberlakukannya PPKM Darurat menyebabkan Rajawali harus menunda

kembali Prambanan Jazz Virtual Festival. Situasi pandemi tak kunjung membaik dan dikarenakan belum mendapatkan izin untuk melangsungkan konser secara *offline*, akhirnya Rajawali memutuskan untuk melangsungkan pada 19-20 November 2021 secara *online*. Peneliti akan memusatkan penelitian terhadap *event* Prambanan Jazz Virtual Festival ketujuh yaitu pada tahun 2021.

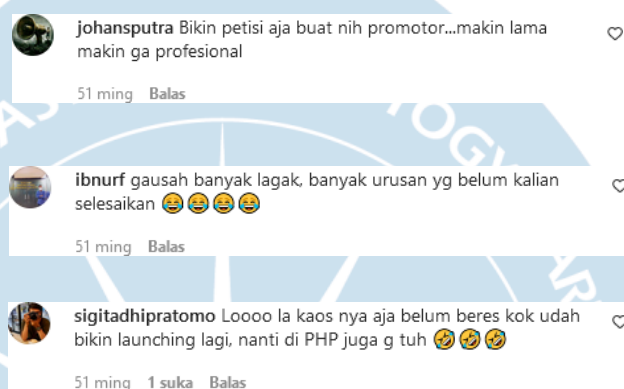
Penundaan yang terjadi selama beberapa kali ini menimbulkan beragam komentar dari penonton Prambanan Jazz Festival, ditandai dengan beragam komentar yang disampaikan penonton melalui media sosial Instagram.





Gambar 2.3 Komentar Instagram @prambananjazz

Sumber : Instagram @prambananjazz



Gambar 2.4 Komentar Instagram @rajawaliindonesia

Sumber : Instagram @rajawaliindonesia

Rajawali Indonesia sebagai pihak penyelenggara *event* musik Prambanan Jazz Festival tentu tidak tinggal diam ketika dihadapkan dengan situasi krisis akibat pandemi COVID-19. Pandemi COVID-19 menjadi faktor utama penyebab timbulnya krisis di perusahaan yang berdampak di berbagai aspek perusahaan. Dalam menangani krisis tersebut, Rajawali Indonesia membentuk tim mitigasi yang beranggotakan *Board of Director* (BOD), *project manager event*, tim kreatif, tim produksi, media dan promosi, sosial media, tim desain, tim *hospitality*, tim *legal*, dan tim *finance*. Tim mitigasi akan menyusun dan membuat keputusan hingga yang dilakukan Rajawali Indonesia khususnya dalam menangani Prambanan Jazz Virtual Festival 2021.