

**TUGAS AKHIR**

**PROSES PELAYANAN KEPESERTAAN EXHIBITOR DENGAN METODE SATU  
PINTU DALAM PENGOPERASIAN PENANGANAN STAND/BOOTH EXHIBITOR  
PAMERAN INACRAFT 2020 OLEH PT. MEDIATAMA BINAKREASI**

Diajukan sebagai syarat untuk meraih gelar D-III Manajemen



**Disusun Oleh:**

**Chyaning Sitdi Trijayanti**

**33117010008**

**PROGRAM STUDI D-III MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2020**

**PROSES PELAYANAN KEPESERTAAN EXHIBITOR DENGAN METODE  
SATU PINTU DALAM PENGOPERASIAN PENANGANAN STAND/BOOTH  
EXHIBITOR PAMERAN INACRAFT 2020 OLEH PT. MEDIATAMA  
BINAKREASI**

Laporan ini diajukan sebagai salah satu syarat meraih gelar Ahli Madya (A.Md.)

Jenjang Pendidikan Diploma III – Manajemen Konsentrasi MICE

Disusun oleh

Nama : Chyaning Sitdi Trijayanti

NIM : 33117010008



**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN KONSENTRASI MICE**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

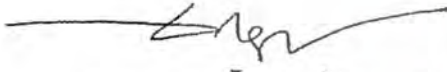
**2020**

## LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Nama : Chayaning Sitdi Trijayanti  
NIM : 33117010008  
Jenjang : Diploma III  
Program Studi : D-III Manajemen Konsentrasi MICE  
Judul Laporan : Proses Pelayanan Kepesertaan Exhibitor Dengan Metode Satu Pintu Dalam Pengoperasian Penanganan Stand/booth Exhibitor Pameran INACRAFT 2020 Oleh PT. Mediatama Binakreasi.  
Tanggal Lulus Ujian : 29 Agustus 2020

Disetujui dan disahkan oleh :

Pembimbing Laporan



Onggo Pramudito, ST., MM,

Tanggal 29/8/2020.

Ketua Penguji Sidang



Yennida Parmariza, S. Sos., MM,

Tanggal : 29-8-2020.

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA.  
Tanggal :

Ketua Program Studi  
D-III Manajemen



Onggo Pramudito, ST., MM,  
Tanggal :

LAPORAN TUGAS AKHIR

PROSES PELAYANAN KEPESERTAAN EXHIBITOR DENGAN METODE  
SATU PINTU DALAM PENANGANAN STAND/BOOTH EXHIBITOR  
PAMERAN INACRAFT 2020 OLEH PT. MEDIATAMA BINAKREASI

OLEH

Chayaning Sitdi Trijayanti

NIM : 33117010008

Disetujui untuk Ujian Akhir Laporan Tugas Akhir

Pada tanggal :

.....

1. Onggo Pramudito, ST, MM. Pembimbing (.....) 7/5/2020

UNIVERSITAS  
Mengetahui,  
Ketua Program Studi D3 Manajemen  
MERCU BUANA  
Universitas Mercu Buana



Onggo Pramudito, ST, MM.

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Chayaning Sitdi Trijayanti

Nim : 33117010008

Program Studi : D-III Manajemen Konsentrasi MICE

Menyatakan bahwa laporan tugas akhir ini adalah murni hasil karya dan pemikiran sendiri. Apabila terdapat kutipan dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Jika terjadi penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia bertanggung jawab sesuai pada ketentuan yang ada.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 07 September 2020



**Chayaning Sitdi Trijayanti**

**33117010008**

## RINGKASAN

Penelitian ini membahas proses pelayanan kepesertaan exhibitor/peserta pada pameran INACRAFT 2020. Dalam memenuhi kepuasan exhibitor/peserta untuk melayani pengunjung dalam mencapai tujuan keikutsertaan suatu pameran, dengan fokus utama perusahaan penyelenggara pameran atau Professional Exhibition Organizer (PEO) dalam suatu penyelenggaraan pameran terletak pada stand pameran. Untuk mengoptimalkan proses operasional penanganan stand/booth dengan baik maka penggunaan metode satu pintu, pelayanan ini untuk memudahkan para exhibitor/peserta dalam penanganan stand pameran.

Desain penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dan penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi (observations), teknik wawancara (interview), teknik pengumpulan data arsip (dokumentasi).

Pada hasil penelitian ini didapatkan proses pelayanan kepesertaan exhibitor/peserta menjadi lebih mudah dan praktis, waktu pengerjaan proses pelayanan kepesertaan exhibitor/peserta menjadi lebih cepat, data yang dihasilkan menjadi lebih akurat, penanganan respon para peserta menjadi lebih cepat tertangani dan kualitas pelayanan pameran tahun ini menjadi lebih meningkat.

**Kata Kunci:** Inacraft 2020, Exhibition, Pelayanan Satu Pintu, Pelayanan Kepesertaan.



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan judul “Proses Pelayanan Kepesertaan Exhibitor Dengan Metode Satu Pintu Dalam Pengoperasian Penanganan Stand/Booth Exhibitor Pameran INACRAFT 2020 Oleh PT. Mediatama Binakreasi”. laporan tugas akhir ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi D3 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan laporan tugas akhir ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan tugas akhir ini terutama kepada :

1. Yayasan Menara Bakti Universitas Mercu Buana yang telah memberikan beasiswa penuh kepada saya selama 4 tahun.
2. Prof. Dr. Ngadino Surip, MS, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Prof. Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Onggo Pramudito, ST., MM, selaku Ketua Program Studi D-III Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.



5. Onggo Pramudito, ST., MM, selaku dosen pembimbing laporan tugas akhir yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat pada saat penulis melakukan magang.
6. Dr. Dra. Aris Miyati Nasution, MA. Selaku dosen senior D-III Manajemen Konsentrasi MICE Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana atas jasa nya menjadi pengajar, pendengar, pembimbing, dan pemberi masukan yang sangat membangun bagi mahasiswa program studi D-III Manajemen Konsentrasi MICE angkatan 2017 khusus nya bagi penulis.
7. Seluruh Staff Dosen Program Studi D-III Manajemen Konsentrasi MICE yang telah banyak memberikan pengetahuan pada saya, selama menimba ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
8. Bapak, Ibu dan Kakak maupun seluruh keluarga saya yang selalu memberikan doa dan dukungan.
9. Bapak Gerry dan Ibu Ade selaku Human Resource Development PT. Mediatama Binakreasi.
10. Bapak Hengki selaku Manajer Divisi Produksi yang telah memberikan saya kesempatan untuk bergabung kedalam divisi produksi dan memberikan kesempatan kepada saya untuk mendapatkan ilmu secara



teori dan praktik tentang proses pelayanan kepesertaan exhibitor/peserta.

11. Seluruh Staff Divisi Produksi PT. Mediatama Binakreasi (Mas Dika, Mas Yoka, Mas Ali, Mba Kezia) yang telah membantu saya dalam proses program intersif/magang dan memberikan seluruh ilmu-ilmunya kepada saya.
12. Seluruh teman-teman kelas saya yang telah membantu dan berjuang bersama selama proses pembelajaran pada Program Studi D-III Manajemen Konsentrasi MICE angkatan 2017.
13. Seluruh kakak tingkat saya angkatan 2015 dan 2016 telah membantu saya dalam proses program intersif/magang dan proses penyusunan tugas akhir ini.
14. Seluruh rekan magang saya (Rosi, Heri, Vieri) yang telah membantu saya selama proses program intersif/magang.

kerjasamanya, penulis berharap semoga Tugas Karya Akhir ini dapat bermanfaat untuk perkembangan pengetahuan di masa mendatang.

Jakarta, 07 September 2020

Chayaning Sitdi Trijayanti

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR</b> .....	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....	<b>iv</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b> .....	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Laporan Tugas Akhir .....	4
D. Manfaat Laporan Tugas Akhir .....	4
E. Metode Penelitian.....	4
<b>BAB II     LANDASAN TEORI</b> .....	
A. Landasan Teori .....	8
2.1 Definisi Pameran/ <i>Exhibition</i> .....	8
2.1.2 Jenis-jenis pameran.....	11
2.1.3 Sifat Pameran.....	11
2.2 Pelayanan Prima/Kepesertaan <i>Exhibitor</i> MICE & Events .....	17
2.2.1 Tujuan Kepesertaan MICE .....	18
2.2.2 Siklus Kepesertaan MICE.....	19
2.2.3 Peran, Tugas, Tanggung Jawab dan Wewenang PEO .....	22
2.2.4 Tahapan Kepesertaan MICE dalam arti sempit .....	23
2.2.5 Pelayanan Kepesertaan MICE .....	23
2.2.6 Hak & Kewajiban Peserta Pameran.....	24

2.3 Manajemen Operasional.....	25
2.3.1 Fungsi Manajemen Operasional .....	25
2.3.2 Tujuan Manajemen Operasional.....	27
2.4 Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	27
B. Penelitian Terdahulu.....	29
C. Kerangka Berpikir Penelitian .....	34
<b>BAB III PEMBAHASAN .....</b>	
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	36
3.1 Profil Institusi PT. Mediatama Binakreasi .....	36
3.1.1 Sejarah PT. Mediatama Binakreasi.....	41
3.1.2 Struktur Organisasi PT. Mediatama Binakreasi .....	43
B. Pembahasan .....	44
3.2 Pelaksanaan Magang <i>Divisi Production</i> .....	44
3.3 Proses Pelayanan Kepesertaan <i>Exhibitor</i> .....	47
3.3.1 Proses Pelayanan ( <i>Additional Order</i> ) .....	49
3.3.2 Proses Pelayanan <i>Helpdesk</i> pada saat <i>Showdays</i> .....	56
3.3.3 Proses Penginputan Database <i>Exhibitor</i> /peserta.....	57
3.3.4 Keuntungan Penerapan Metode Satu Pintu .....	65
3.4 Permasalahan.....	65
3.5 Pemecahan masalah.....	66
<b>BAB IV KESIMPULAN.....</b>	
A. Kesimpulan.....	68
B. Saran.....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>70</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>72</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Table</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
2.1	Hak & Kewajiban Peserta Pameran	24
2.2	Penelitian Terdahulu	30
	Penelitian Terdahulu	31
	Penelitian Terdahulu	32



## DAFTAR BAGAN

<b>Bagan</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
2.1	Siklus Kepesertaan MICE	20
3.1	Struktur Organisasi PT. Mediatama Binakreasi	43
3.2	Proses Pelayanan( <i>Additional Order</i> ).	49
3.3	Proses Pelayanan <i>Helpdesk</i> pada saat <i>Showdays</i> .	56



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
3.1	Logo PT. Mediatama Binakreasi	36
3.2	Form CO ( <i>Contract Order</i> )	52
3.3	Form ISIAN NPWP/Form Pajak	53
3.4	Form S & K Pameran INACRAFT 2020	54
3.5	Form Additional Order	55
3.6	<i>Account Gmail Additional Order Production</i>	58
3.7	Database <i>Google Drive exhibitor/peserta</i> Pameran INACRAFT 2020	59
3.8	Database <i>Google Drive exhibitor/peserta</i> Pameran INACRAFT 2020	60
3.9	Database <i>Google Drive exhibitor/peserta</i> Pameran INACRAFT 2020, Hall A	60
3.10	Database <i>Google Drive exhibitor/peserta</i> Pameran INACRAFT 2020, Hall A	61
3.11	Database <i>Google Drive exhibitor/peserta</i> Pameran INACRAFT 2020, Hall B	62
3.12	Checklist Fasilitas <i>exhibitor/peserta</i> Pameran INACRAFT 2020	63
3.17	<i>Layout</i> Pameran INACRAFT 2020	64

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1.	Lampiran Buku Panduan Teknis Pelaksanaan Pameran INACRAFT 2020	L – 1
2.	Lampiran Dokumentasi Arsip Layout Pameran INACRAFT 2020	L – 6
3.	Lampiran Dokumentasi Arsip Formulir Additional Order Pameran INACRAFT 2020	L – 9

