

**PELAYANAN PADA PESERTA *EVENT MEETING* DI HOTEL
BALAIRUNG**

LAPORAN TUGAS AKHIR



Nama : Nanda Septyana

NIM : 33117010015

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI DIPLOMA-III
MANAJEMEN KONSENTRASI MICE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2020

PELAYANAN PADA PESERTA *EVENT MEETING* DI HOTEL BALAIRUNG

Laporan tugas akhir diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan untuk
Memperoleh Gelar Ahli Madya (**A.Md.**) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Mercu Buana Jakarta



Nama : Nanda Septyana

NIM : 33117010015

PROGRAM STUDI DIPLOMA-III
MANAJEMEN KONSENTRASI MICE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA

2020

LAPORAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN PADA PESERTA *EVENT MEETING* DI HOTEL BALAIRUNG

Oleh :

Nanda Septyana

NIM : 33117010015

Disetujui untuk Ujian Akhir Laporan Tugas Akhir

pada Tanggal :

Onggo Pramudito, ST, MM

Pembimbing

Mengetahui,

Ketua Program Studi D-III Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana

Onggo Pramudito, ST., MM

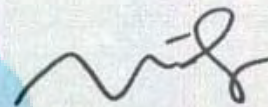
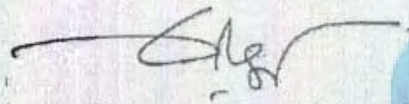
LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Nama : Nanda Septyana
Nim : 33117010015
Program Studi : D-III Manajemen
Judul : Pelayanan Pada Peserta *Event Meeting* Di Hotel
Balairung
Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan Oleh :

Pembimbing

Ketua Penguji



Onggo Pramudito, ST., MM

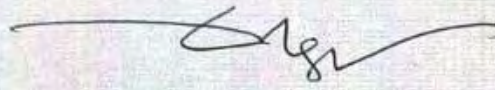
Vidya Ayu Diporini, SE., MM

Tanggal:

Tanggal:

Dekan

Ketua Program Studi D3 Manajemen



Dr. Harnovinsan Ak, Msi, CA, CIPSAS.,
CMA., CSRS

Onggo Pramudito, ST., MM

Tanggal :

Tanggal : 16/9/2020

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Shalsabila Krisma Putri

NIM : 33117010003

Program Studi : D3 Manajemen

Menyatakan bahwa laporan tugas akhir ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan laporan tugas akhir ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS Jakarta, 29 Agustus 2020
MERCU BUANA



Shalsabila Krisma Putri

33117010003

RINGKASAN

Pada dasarnya Pelayanan adalah proses mendapatkan kepercayaan dan penilaian dari pihak konsumen atau peserta untuk membantu mensukseskan dan meningkatkan perencanaan dan pelaksanaan dalam sebuah *event*. Dalam *Event Meeting* harus memperhatikan beberapa hal yaitu persiapan, perencanaan yang matang dan baik yang diberikan pihak perencana untuk peserta *event*, serta pentingnya komunikasi dan koordinasi internal yang sangat perlu dilakukan demi kelancaran terlaksananya *event meeting* dengan baik. Laporan Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui terkait kepuasan dalam pelayanan *event meeting* kepada peserta *event*. Desain penelitian adalah deskriptif kualitatif dengan metode observasi sesuai selama penulis menjalani program magang, dan wawancara dengan pihak terkait. Fakta bahwa kepuasan dalam pelayanan *event meeting* sulit didapatkan dan sulit diterapkan karna beberapa faktor yang penulis jabarkan pada tulisan ini. Analisis pesaing perencanaan *event meeting* yang sesuai, evaluasi dari pihak penyelenggara dengan pihak perencana terkait perlunya *briefing* dan *meeting* internal secara menyeluruh dan detail sebelum *event* dilaksanakan yang membahas sebagaimana pelaksanaan *event* untuk mencegah terjadinya *miscommunication*.

Kata Kunci : Pelayanan, *Event Meeting*



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan segala nikmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul “Pelayanan Pada Peserta *Event Meeting* Di Hotel Balairung”.

Tujuan penyusunan Tugas Akhir ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (**A.Md.**) pada Program Studi D-III Manajemen Konsentrasi MICE Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan laporan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Ngadino Surip MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr.Harnovinsah Ak., M.Si, CA, CIPSAS., CMA., CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Onggo Pramudito ST,MM selaku Ketua Program Studi D-III Manajemen Universitas Mercu Buana dan Dosen Pembimbing dalam penulisan Tugas Akhir ini.
4. Seluruh dosen D-III MICE yang telah membimbing penulis selama proses belajar.
1. Ibu Vidya Ayu Diporini, SE., MM selaku dosen penguji ujian akhir laporan tugas akhir, yang telah memberikan masukan yang sangat berarti untuk perbaikan laporan tugas akhir ini.

5. Bapak Ignatius Aji Wibowo, SE., MM selaku dosen penguji ujian akhir laporan tugas akhir, yang telah memberikan masukan yang sangat berarti untuk perbaikan laporan tugas akhir ini.
6. Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis beserta Staf Perpustakaan Universitas Mercu Buana yang telah membantu dan berbagai dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Chayaning, Rangga, Arief, Alfin, Rheza, serta sahabat- sahabat saya Ade, Chaca, Tasya, Elvira, Junita dan Teman – Teman D3 Manajemen yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang selalu saling memberikan semangat satu sama lain.
8. Teruntuk orang tua saya yang selalu mendukung serta mendoakan saya untuk segera lulus.



Jakarta, 03 September 2020

Nanda Septyana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR	ii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iv
RINGKASAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Magang	3
E. Manfaat Magang	3
D. Metode Penelitian	4
BAB II	6
LANDASAN TEORI	6
A. Landasan Teori	6
1. Meeting	6
2. Event	6
3. Pelayanan	10
B. Penelitian Terdahulu	18
C. Kerangka Berpikir Penelitian	20
BAB III	22
HASIL DAN PEMBAHASAN	22
A. Gambaran Umum Perusahaan	22
1. Profil Hotel Balairung Jakarta	22
2. Sejarah Hotel Balairung Jakarta	23
3. Partnership atau Mitra Perusahaan	25
4. Struktur Organisasi Perusahaan	26
B. Pembahasan	27
1. Pelayanan Event Meeting	27
2. Hubungan Dengan Bagian lain	29
a. Hubungan Dengan Bagian <i>Marketing</i>	29

b. Hubungan Dengan Bagian <i>F&B</i>	30
3. Pelaksanaan Magang.....	30
4. Tahap Pelayanan Event Meeting	31
5. Permasalahan	33
6. Pemecah Masalah	34
BAB IV	36
KESIMPULAN DAN SARAN	36
A. Kesimpulan	36
B. Saran.....	37
DAFTAR PUSTAKA	38
LAMPIRAN	40



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir Penelitian	20
Gambar 3.1 Hotel Balairung	22
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Perusahaan	26
Gambar 3.3 Ballroom Event Hotel Balairung.....	29



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Transkrip Wawancara	40

