

## RINGKASAN

Pada dasarnya manajemen operasional adalah sebuah sistem manajemen atau serangkaian proses dalam pembuatan produk atau penyediaan jasa. Operasional dalam sebuah event khususnya pameran terbilang cukup rumit. Pengurusan izin, stan kontraktor serta menghadapi para peserta pameran. Dalam hal melayani dan menangani kendala yang dirasakan oleh peserta harus dihadapi dengan penyampaian komunikasi yang baik. Laporan ini bertujuan untuk dapat mengetahui peran *project officer hall* dalam melayani dan menangani kendala peserta pameran GIIAS 2019 dengan komunikasi yang baik oleh PT. Amara Tujuh Perjuangan (*Seven Events*). Desain penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan arsip atau dokumen PT. Amara Tujuh Perjuangan (*Seven Events*). Fakta yang didapat pada peran *project officer hall* dalam melayani dan menangani kendala peserta pameran GIIAS 2019 dengan komunikasi yang baik oleh PT. Amara Tujuh Perjuangan (*Seven Events*), bahwa dalam prakteknya penanganan kendala peserta pameran dapat menggunakan strategi komunikasi yang baik.

Kata Kunci: MICE, Pameran, *Project Officer Hall*, Manajemen Operasional, Komunikasi.



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA