

**PERAN DIVISI OPERASIONAL EXHIBITION DALAM
PELAKSANAAN STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE
(SOP) ACARA DI ICE BSD
(LAPORAN TUGAS AKHIR)**



NAMA : Pablo Anbi Chania

NIM : 33122010011

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2025

**PERAN DIVISI OPERASIONAL EXHIBITION DALAM
PELAKSANAAN STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE
(SOP) ACARA DI ICE BSD**

“Laporan Tugas Akhir Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Ahli Madya Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Mercu Buana”



NAMA : Pablo Anbi Chania

NIM : 33122010011

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2025

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Pablo Anbi Chania

NIM : 33122010011

Judul : Peran Divisi Operasional Exhibition Dalam Pelaksanaan
Standard Operational Procedure (SOP) Acara Di ICE BSD

Program Studi : D3 Manajemen

Menyatakan bahwa tugas akhir ini murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencatumkan sumber sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan Tugas Akhir ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (Penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan semestinya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 09 Juli 2025



Pablo Anbi Chania

NIM : 33122010011

**PERNYATAAN PENGECEKAN PLAGIASI (*SIMILARITY*)
KARYA ILMIAH**
/SIMILARITY CHECK STATEMENT FOR SCIENTIFIC WORKS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh
/The undersigned, hereby declare that the scientific work written by

Nama */Name* : PABLO ANBI CHANIA
NIM */Student id Number* : 33122010011
Program Studi */Study program* : D3 Manajemen

dengan judul:
/The title:

“PERAN DIVISI OPERASIONAL DALAM PELAKSANAAN STANDARD
OPERATIONAL PROCEDURE (SOP) ACARA DI ICE BSD ”

telah dilakukan pengujian plagiasi (*similarity*) dengan sistem **Turnitin** pada tanggal:
/Has undergone a plagiarism (similarity) check using the Turnitin system on the date:

16 September 2025

didapatkan nilai persentase sebesar:
and the similarity percentage obtained was:

16 %

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Jakarta, 16 September 2025
**Kepala Administrasi/ Tata Usaha
FEB Universitas Mercu Buana**
/Head of FEB Administrator



scan or [click here](#) for verify

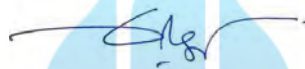
Ahmad Faqih, S.E., M.M.

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Pablo Anbi Chania
NIM : 33122010011
Program Studi : D3 Manajemen
Judul Tugas Akhir : PERAN DIVISI OPERASIONAL EXHIBITION DALAM PELAKSANAAN STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE (SOP) ACARA DI ICE BSD
Tanggal Sidang : 31 Juli 2025

Disahkan oleh :

Pembimbing



Onggo Pramudito, ST., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi D3 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dr. Catur Widayati, SE., MM

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LPTA-08255330



Scan QR or
<https://feb.mercubuana.ac.id/document-verification/lpta/?id=LPTA-08255330> to Verification

RINGKASAN

Penelitian ini mengangkat judul yaitu ***“Peran Divisi Operasional Exhibition Dalam Pelaksanaan Standard Operational Procedure Acara di Indoensia Convention Exhibition”***. Dimana peneletian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pelaksanaan *standard operational procedure* acara di *Indonesia Convention Exhibition*, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa masalah seperti

1. Komunikasi yang kurang baik

Dalam masalah komunikasi yang kurang baik disini permasalahan yang muncul yaitu ketika sebuah acara memerlukan listrik tambahan dari gedung biasanya mereka akan melakukan konek panel. Dalam pelaksanaannya divisi exhibition memerlukan bantuan divisi engginering, akan tetapi divisi engginering ini sulit untuk di hubungi sehingga klien menunggu lama. Solusi yang sudah pernah dilaksanakan yaitu manager divisi exhibition dan manager engginering membahas hal tersebut dalam meeting rutin tiap pagi.

2. Manajemen waktu

Permasalahan yang muncul yaitu ketika menjalankan *standard operational procedure* memerlukan alat dan perlengkapan yaitu lakban hitam, lakban kuning, watch your step. Semua barang itu harus dipesan terlebih dahulu melalui sistem, sistem tertera jumlah stok yang ada di store. Tetapi jumlah stok yang ada kadang tidak sesuai, sehingga harus menunggu re-stock barang untuk melaksanakan *standard operational procedure (sop)*. Solusi yang dapat dilakukan menyiapkan rencana alternatif jika rencana utama tidak berjalan dengan baik.

3. Masalah tidak terduga.

Masalah yang tidak terduga juga termasuk hambatan dalam implementasi *standard operational procedure (SOP)*. Oleh karena itu, divisi operasional exhibition harus mempunyai solusi yang cepat dan tepat ketika hal tersebut terjadi. Solusi yang dapat dilakukan, yaitu melakukan identifikasi penyebab permasalahan, memilih solusi yang tepat.

Kesimpulan nya *standard operational procedure* yang dimiliki *Indonesia Convention Exhibition* harus ditaati oleh setiap acara yang akan dilaksanakan di ICE BSD. Dalam pelaksanaan *standard operational procedure* divisi operasional memastikan semua acara berjalan sesuai dengan peraturan yang sudah dibuat. Tetapi dalam pelaksanaan *standard operational procedure* acara di *Indonesia Convention Exhibition* masih ditemukan kendala. Saran melakukan rapat untuk membahas masalah yang terjadi agar tidak terulang dan tidak mengganggu jalan nya acara.

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 ***“PERAN DIVISI OPERASIONAL EXHIBITION DALAM PELAKSANAAN STANDARD OPERATIONAL PROCEDUR ACARA DI ICE BSD”*** Oleh PT IIE (Indonesia International Expo)”. Laporan tugas akhir ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi D-III 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. Prof. Dr.Andi Adriansyah, M.Eng. selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si,Ak.selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Catur Widayati, SE., MM., selaku Ketua Program Studi D3 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Onggo Pramudito, ST., M.M selaku dosen mata kuliah Tugas Akhir yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat pada saat penulis membuat Tugas Akhir.

5. Para dosen di FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami. Semoga di hadapan Allah SWT menjadi amal jariyah Bapak/Ibu. Aamiin.

6. Bapak dan Ibu di bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan bersedia membantu segala urusan administrasi selama penulis kuliah.

7. Seluruh teman-teman Manajemen D3 FEB UMB angkatan 2022 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.

8. Teristimewa, kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam laporan tugas akhir ini. Akhir kata, semoga laporan tugas akhir ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
HASIL PENGECEKAN PLAGIASI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR	iv
RINGKASAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Laporan Tugas Akhir	3
D. Manfaat Laporan Tugas Akhir	3
E. Metode Penelitian	4
1. Desain Penelitian.....	4
2. Metode Pengumpulan Data	5
3. Metode Analisis Data	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
A. Landasan Teori.....	6
1. Meeting, Incentive, Convention, Exhibition (MICE)	6
a. Pengertian MICE.....	6
b. Perkembangan MICE	6
c. Venue	8
d. Exhibition.....	9
2. Standard Operational Procedure	10
a. Pengertian Standard Operational Procedure (SOP)	10
b. Tujuan Standard Operational Procedure (SOP)	10
c. Manfaat Standard Operational Procedure (SOP)	11
d. Prinsip Standard Operational Procedure (SOP)	11
3. Divisi Operasional.....	12

a. Pengertian Divisi Operasional	12
b. Peran dan Fungsi Divisi Operasional	13
c. Manfaat Divisi Operasional	14
B. Penelitian Terdahulu	15
C. Kerangka Berpikir Tulisan	18
BAB III GAMBARAN INSTANSI	19
A. Sejarah Umum Instansi	19
B. Struktur Organisasi	19
BAB IV PEMBAHASAN	20
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	20
1. Media Sosial ICE	20
2. PT Indonesia International Expo (IIE)	20
3. Beberapa fasilitas yang ditawarkan ICE BSD	22
a. Nusantara hall	22
b. Exhibition Hall	23
c. ICE Meeting Room	23
d. VVIP Room	24
e. Parking Outdoor Plaza	25
f. SALT by ICE	25
B. Pembahasan Magang	26
1. Waktu Pelaksanaan	26
2. Kegiatan selama magang	26
3. Pelaksanaan SOP di ICE BSD	31
4. Hasil Pembahasan	32
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	34
A. Kesimpulan	34
B. Saran	34
DAFTAR PUSTAKA	35
LAMPIRAN	38

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
4.1	Jadwal Kegiatan Magang	26



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
4.1	Logo PT. Indonesia International Expo (IIE)	21
4.2	Merapihkan Ruangan setelah Acara	27
4.3	Merapihkan Tutup Jalur Aliran Listrik	28
4.4	Membuka Tembok Pembatas Hall	28
4.5	Menyiapkan Formulir	30
4.6	Mengikuti Rapat Teknis	30



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	<i>Acceptance Letter Program OJT</i> di GDAJ	38
2.	Formulir Penilaian Magang	39
3.	Sertifikat Magang	40
4.	Transkrip Wawancara	41

