

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **A. SIMPULAN**

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan oleh penulis dan total penilaian yang diperoleh dari responden yang hadir pada pameran Indonesia Professional Organizer Summit 2024, kualitas pelayanan pada tersebut secara keseluruhan sudah baik. Namun, masih diperlukan pengoptimalan untuk pelaksanaan event selanjutnya. Data yang telah dipaparkan sebelumnya menunjukkan bahwa dimensi *tangible* mempunyai pengaruh paling kuat terhadap kualitas pelayanan dengan total skor 2766, diikuti oleh dimensi *assurance employee* dengan total skor 1409, dimensi *reliability* dengan total skor 1172, dimensi *responsiveness* dengan total skor 1165, dimensi *empathy* dengan total skor 927, dimensi *cluster effect* dengan total skor 901, serta dimensi *others* dengan total skor 687.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan Indonesia Professional Organizer Summit 2024 sudah sangat baik, namun masih diperlukan pengoptimalan dalam melaksanakan *event* berikutnya.

##### **1. *Tangible***

Berdasarkan pada pengumpulan data dan hasil analisis yang telah penulis jabarkan terhadap indikator *tangible*, dapat disimpulkan bahwa dimensi ini sudah dilaksanakan dengan baik. Peserta memberikan penilaian “sangat setuju” bahwa dimensi ini telah diterapkan dengan

memadai oleh penyelenggara IPOS. Pada dimensi ini menjadi penilaian dengan skor tertinggi diantara dimensi yang lain oleh peserta.

Indonesia Professional Organzier Summit 2024 telah sukses memberikan fasilitas fisik yang baik, peralatan yang digunakan untuk memberikan pelayanan juga sudah memadai, penampilan personil penyedia dan staff yang selalu menjaga sikap ramah, representasi fisik layanan dalam kondisi baik dan layak, lingkungan fisik seperti tingkat pencahayaan cukup terang dan mendukung aktivitas pameran, kebersihan area *venue* yang sudah sangat baik, serta aksesibilitas dan tata letak ruang yang memudahkan peserta. Meskipun peserta telah memberikan nilai yang cukup tinggi, pihak penyelenggara Indonesia Professional Organizer Summit tetap harus memerhatikan beberapa hal yang perlu diperbaiki. terutama di kebersihan *venue*.

## 2. *Reliability*

Dimensi *reliability* diberi nilai “sangat setuju” oleh peserta. Dalam hal ini, pihak penyelenggara mampu pelaksanaan *event* tepat waktu dan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, menjaga konsistensi dalam kinerja, memastikan keakuratan dalam proses penugasan, serta menyimpan catatan dengan benar. Namun, pada indikator melakukan layanan dengan andal dan akurat mendapatkan nilai terendah dari semua indikator yang ada dalam dimensi *reliability*.

Pihak penyelenggara Indonesia Professional Organzier Summit 2024 perlu meningkatkan keandalan staff untuk dapat menyampaikan informasi secara aktual dan relevan sesuai dengan kebutuhan.

### 3. *Responsiveness*

Pada dimensi *responsiveness*, peserta mengkategorikan “sangat setuju” bahwa panitia memiliki keterampilan yang baik dalam responsif terhadap kebutuhan peserta secara langsung. Walaupun indikator ini sudah berada di angka yang tinggi, namun penyelenggara perlu meningkatkan hal-hal yang ada pada dimensi ini, fokus yang perlu diperhatikan pada peningkatan kecepatan dan konsistensi dalam memberikan informasi dan respon kepada peserta, termasuk dalam pengiriman slip transaksi.

### 4. *Assurance Employee*

Dalam dimensi *assurance employee*, peserta menilai dimensi ini berada pada kategori “sangat setuju”. Meski indikator dengan skor tertinggi ada pada *booth management*, namun pada saat di tengah sesi, alur *table-top* tersebut cukup berantakan karena terdapat beberapa *buyer* yang datang terlambat sehingga mengganggu alur dan sistem *table-top* yang sudah berjalan. Oleh karena itu, pihak penyelenggara perlu mengevaluasi dan membenahi sistem dari alur *table-top* itu sendiri, mengingat sesi tersebut merupakan sesi utama dari pameran ini.

### 5. *Empathy*

Berdasarkan pada hasil pengolahan data yang telah disajikan sebelumnya, dimensi *empathy* berada pada kategori “sangat setuju”. Dalam hal ini panitia mampu menciptakan lingkungan yang ramah dan bersahabat untuk semua peserta acara. Panitia memiliki kemampuan untuk memahami dan merespons perasaan serta kebutuhan peserta dengan empati dan perhatian. Namun, terdapat indikator yang memiliki nilai

rendah, yaitu perhatian individu kepada pelanggan. Sebanyak 1 orang menyatakan “tidak setuju” dan 1 orang menyatakan “sangat tidak setuju” pada indikator tersebut. Oleh karena itu, pihak penyelenggara maupun panitia harus lebih meningkatkan kesetaraan dan keadilan dalam perlakuan terhadap peserta, tanpa membedakan latar belakang atau status.

#### 6. *Cluster Effect*

Pada dimensi *cluster effect*, mayoritas responden menilai dimensi ini “sangat setuju” terhadap konsentrasi peserta pameran dan asosiasi industri profesional. Acara ini memberikan kesempatan jaringan yang luas dengan peserta pameran dan asosiasi industri profesional karena dihadiri oleh berbagai sektor industri, seperti organisasi pariwisata hingga penyedia teknologi acara.

#### 7. *Others*

Pada dimensi *others*, responden menilai bahwa “sangat setuju” acara ini layak untuk diikuti oleh lebih banyak orang di industri penyelenggara acara. Hal ini menunjukkan bahwa acara ini dianggap layak dan relevan untuk diikuti oleh lebih banyak profesional dalam industri penyelenggara acara. Sementara itu, meskipun dukungan pemerintah penting untuk kredibilitas, ada potensi untuk meningkatkan dukungan ini lebih jauh untuk lebih memperkuat persepsi positif terhadap *event* ini. Pada dimensi ini, penting untuk terus meningkatkan nilai tambah dan relevansi acara, serta memperluas dukungan dari berbagai pihak termasuk pemerintah.

## **B. REKOMENDASI**

Berdasarkan data yang telah dipaparkan sebelumnya, berikut adalah rekomendasi penulis untuk meningkatkan kualitas pelayanan Indonesia Professional Organizer Summit 2024:

### *1. Tangible*

Sediakan petunjuk arah yang jelas dan informatif di seluruh area acara untuk membantu peserta menemukan lokasi yang mereka butuhkan. Tempatkan petunjuk arah tersebut di area yang mudah terlihat, seperti pintu masuk,, persimpangan, *lobby* hotel, dan titik pertemuan. Letakkan signage di ketinggian yang mudah terlihat oleh semua peserta, baik yang berdiri maupun yang duduk.

Selain penempatan signage, penyediaan tempat sampah yang memadai di area *venue* sangat penting untuk menjaga kenyamanan para peserta. Panitia penyelenggara dapat mengkoordinasikan dengan manajemen hotel untuk memastikan penyediaan tempat sampah yang memadai. Pihak hotel biasanya memiliki SOP tersendiri mengenai kebersihan. Pastikan ada petugas kebersihan yang siaga selama acara untuk mengosongkan tempat sampah yang penuh dan menjaga area tetap bersih. Pastikan jumlah tempat sampah cukup sesuai dengan jumlah tamu dan ukuran *venue*. Identifikasi lokasi strategis, seperti pintu masuk dan keluar, area makan dan minum, serta di sudut ruangan atau dekat dengan fasilitas umum lainnya.

Jika ada hewan seperti tikus berada di sekitar *venue*, pihak penyelenggara harus segera melaporkan kejadian tersebut kepada pihak hotel untuk dilakukan inspeksi. Amankan area sekitar hewan untuk

memastikan para peserta tetap berada pada jarak yang aman, bisa dilakukan dengan menggunakan pembatas atau meminta tamu menjauh dari area tersebut. Informasikan kepada tamu mengenai langkah-langkah yang sedang diambil dan instruksikan tamu untuk tetap tenang dan mengikuti arahan dari panitia.

## 2. *Reliability*

Sediakan nomor hotline khusus yang bisa dihubungi peserta untuk bantuan cepat selama acara berlangsung. Training komprehensif dengan melatih staff secara menyeluruh mengenai tanggung jawab mereka. Pelatihan staf dapat berdasarkan pada Keputusan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia No. 208 tahun 2023 tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Aktivitas Penyewaan dan Sewa Guna Usaha Tanpa Hak Opsi, Ketenagakerjaan, Agen Perjalanan, dan Penunjang Usaha Lainnya Golongan Pokok Aktivitas Agen Perjalanan, Penyelenggara Tur, dan Jasa Reservasi Lainnya Bidang Kegiatan Acara (*Event*). Pelatihan staff dapat berupa mendaftarkan staff untuk Sertifikasi Kompetensi Kerja Nasional Indonesia yang disingkat SKKNI. Berikut adalah daftar unit kompetensi yang dapat diikuti.

## GAMBAR 23

### DAFTAR UNIT KOMPETENSI

B. Daftar Unit Kompetensi		
NO.	KODE UNIT	JUDUL UNIT KOMPETENSI
1.	N.82EVN02.001.1	Mendesain Sebuah Rancangan Kegiatan Acara ( <i>Event</i> )
2.	N.82EVN02.002.1	Melakukan Riset Tren dan Isu Suatu Kegiatan Acara ( <i>Event</i> )
3.	N.82EVN02.003.1	Mengembangkan Konsep Kegiatan Acara ( <i>Event</i> )
4.	N.82EVN02.004.1	Mencari Informasi Industri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif
5.	N.82EVN02.005.1	Menganalisis dan Menetapkan Kelayakan Konsep Suatu Kegiatan Acara ( <i>Event</i> )
6.	N.82EVN02.006.1	Mengembangkan Rancangan Desain Kreatif Kegiatan Acara ( <i>Event</i> )
7.	N.82EVN02.007.1	Mengembangkan Konsep Pengisi Kegiatan Acara ( <i>Event</i> )
8.	N.82EVN02.008.1	Mengkoordinasikan Tempat Kegiatan Acara ( <i>Event</i> )
9.	N.82EVN02.009.1	Merancang dan Menetapkan Teknik untuk Dukungan Tata Letak, Tata Alur, Tata Panggung, Tata Suara, Tata Cahaya, Tata Visual, Dekorasi Suatu Kegiatan Acara ( <i>Event</i> )
10.	N.82EVN02.010.1	Mengintegrasikan Pengetahuan Kreatif dan Teknis Produksi ke dalam Proses Manajemen Kegiatan Acara ( <i>Event</i> )
11.	N.82EVN02.011.1	Mengembangkan Proposal Penawaran ( <i>Bid</i> )
12.	N.82EVN02.012.1	Merancang Anggaran Kebutuhan Kegiatan Acara ( <i>Event</i> )
13.	N.82EVN02.013.1	Membuat dan Mengembangkan Strategi Promosi/Pemasaran dan Komunikasi Dalam Suatu Kegiatan Acara ( <i>Event</i> )
14.	N.82EVN02.014.1	Merencanakan Proses Bisnis Suatu Kegiatan Acara ( <i>Event</i> )
15.	N.82EVN02.015.1	Menyusun Regulasi dan Kebijakan Internal Kegiatan Acara ( <i>Event</i> )
16.	N.82EVN02.016.1	Melakukan Perencanaan Sumber Daya Manusia (SDM) sesuai Kebutuhan Kegiatan Acara ( <i>Event</i> )
17.	N.82EVN02.017.1	Menetapkan Rancangan Desain Kreatif Selaras dengan Lokasi dan Pelaksanaan
18.	N.82EVN02.018.1	Menetapkan Konsep Pengisi Kegiatan Acara ( <i>Event</i> )
19.	N.82EVN02.019.1	Menetapkan Strategi Pemasaran/Promosi
20.	N.82EVN02.020.1	Membuat Strategi <i>Sponsorship</i>
21.	N.82EVN02.021.1	Menetapkan Struktur Organisasi Kegiatan Acara ( <i>Event</i> )
22.	N.82EVN02.022.1	Menetapkan Rencana Manajemen Keramaian
23.	N.82EVN02.023.1	Mengidentifikasi Bahaya, Menilai dan Mengendalikan Risiko Keselamatan Kegiatan Acara ( <i>Event</i> )
24.	N.82EVN02.024.1	Melakukan Negosiasi dengan Mitra Kerja Kebutuhan Kegiatan Acara ( <i>Event</i> )
25.	N.82EVN02.025.1	Menetapkan dan Mengelola Strategi Komunikasi dan Kehumasan

*Sumber: Keputusan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia, 2023.*

### 3. Responsiveness

Pada indikator segera mengirimkan slip transaksi, buat dan kembangkan prosedur standar operasional (SOP) untuk semua jenis transaksi dan

pengiriman slip transaksi. Pastikan staf mematuhi SOP ini untuk menghindari kesalahan dan keterlambatan. Prosedur SOP juga dapat memanfaatkan alat bantu POS (*point-of-sale*). Sistem POS dapat membantu untuk memproses transaksi penjualan, seperti menyerdehanakan seluruh proses transaksi, mulai dari pemindaian produk hingga penerimaan pembayaran sehingga mengurangi kesalahan dan menghemat waktu.

Untuk menghindari keterlambatan pengiriman slip transaksi, manfaatkan layanan otomatisasi email. Layanan otomatisasi email juga membuat waktu menjadi efektif. Setelah bukti transaksi terkirim otomatis, sediakan slip transaksi fisik dan dibagikan pada saat registrasi ulang di hari pertama. Pastikan proses pencetakan dan distribusi slip fisik efisien dan cepat.

Pada indikator penyedia/penyelenggara memanggil pelanggan kembali dengan cepat, buat database informasi yang mudah diakses oleh panitia untuk menjawab pertanyaan umum dengan cepat tanpa perlu mencari informasi lebih lanjut. Gunakan sistem komunikasi yang terintegrasi yang mencakup email, telepon, live chat, dan media sosial untuk memastikan semua permintaan peserta dapat direspon dengan cepat.

#### 4. *Assurance Employee*

Buat kebijakan privasi yang jelas dan mudah dipahami, menjelaskan bagaimana data akan dikumpulkan, digunakan, dan dilindungi. Pastikan kebijakan ini tersedia dan dikomunikasikan kepada semua peserta. Semua data pribadi dan bisnis yang dikumpulkan selama registrasi dan partisipasi acara harus dienkripsi.

Simpan semua data di server yang aman dengan perlindungan *firewall* dan sistem deteksi instrusi untuk mencegah akses yang tidak sah. Minta persetujuan eksplisit dari para peserta sebelum mengumpulkan dan menggunakan data mereka dan jelaskan dengan rinci bagaimana data akan digunakan. Sertakan narahubung untuk bantuan jika peserta memiliki kekhawatiran terkait keamanan.

Selain keamanan data, proses skrining peserta di *gate* awal *event* adalah langkah penting untuk memastikan keamanan dan kelancaran acara. Pastikan setiap peserta menunjukkan dan memakai *nametag* yang sudah disediakan atau undangan sebagai identitas yang sesuai.

#### 5. *Empathy*

Pastikan semua staff mengenakan seragam yang rapi dan mudah dikenali sehingga peserta dapat dengan mudah mencari bantuan. Sediakan kotak saran di lokasi acara dimana peserta bisa memberikan saran secara langsung dan bersifat anonim. Gunakan *role-playing* untuk melatih staff dalam berbagai situasi layanan pelanggan, seperti keluhan atau membantu peserta dengan kebutuhan khusus jika ada. Sediakan staff yang ramah dan informatif di setiap pintu masuk dan area penting untuk menyambut peserta dengan senyuman dan menawarkan bantuan proaktif.

#### 6. *Cluster Effect*

Untuk meningkatkan indikator daya tarik wisata dalam dimensi *cluster effect* pada event Indonesia Professional Organizer Summit 2024, buat paket wisata tematik yang relevan dengan event, seperti tur ke tempat-tempat yang sering digunakan oleh *professional organizers*, kunjungan ke pusat-pusat

industri kreatif, atau tur sejarah yang menghubungkan peserta dengan perkembangan industri MICE (*Meetings, Incentives, Conferences, and Exhibitions*) di Indonesia. Pembuatan paket tur dapat bekerja sama dengan operator tur untuk menawarkan paket wisata eksklusif untuk para peserta. Sediakan opsi tur sehari sebelum atau setelah acara utama, yang melibatkan kunjungan ke destinasi wisata terkenal di sekitar lokasi acara. Ini bisa mencakup tur budaya, kuliner, atau alam.

Selenggarakan pertunjukkan seni atau budaya lokal pada saat acara berlangsung. Dapat diselenggarakan pada saat *opening* atau *closing event*, seperti tarian tradisional atau pertunjukkan musik daerah.

Lokasi acara Indonesia Professional Organizer Summit 2024 sangat strategis dengan destinasi wisata populer yaitu Taman Impian Jaya Ancol. Hal ini dapat dijadikan peluang untuk meningkatkan daya tarik peserta. Peluang ini dapat dimanfaatkan dengan menyelenggarakan undian atau kompetisi dengan hadiah berupa voucher untuk kunjungan ke Taman Impian Jaya Ancol atau voucher tersebut bisa masuk ke dalam paket pendaftaran acara.

Untuk meningkatkan indikator permintaan atau orientasi pasar, buat paket pendaftaran yang menarik, seperti paket *early bird*. Sertakan benefit tambahan seperti voucher kunjungan ke tempat wisata. Selain itu, dapat juga menyediakan paket pendaftaran grup dengan harga diskon untuk menarik lebih banyak peserta.

Pada indikator konsentrasi industri basis industri, dapat menjalin kerja sama dengan asosiasi industri terkait, seperti Asosiasi Perusahaan Pameran

Indonesia (Asperapi). Gunakan jaringan mereka untuk mempromosikan acara dan menarik lebih banyak peserta dari industri.

#### 7. *Others*

Pada indikator dukungan pemerintah sebagai indikator dengan nilai terendah, pihak penyelenggara dapat mencoba untuk menghubungkan acara dengan program pemerintah yang sedang berjalan, seperti program peningkatan pariwisata, ekonomi kreatif, atau digitalisasi. Libatkan juga Badan Usaha Milik Negara (BUMN) sebagai sponsor atau peserta pameran. Mereka sering memiliki program CSR yang bisa digunakan untuk mendukung acara ini.