

Kualitas Pelayanan Indonesia Professional Organizer Summit 2024

Tamara Bintang

Politeknik Pariwisata NHI Bandung
Email: tamarabintang@gmail.com

Abstract

Service quality is an evaluation of participants or consumers of the superiority or superiority of a product as a whole. The Indonesia Professional Organizer Summit is a B2B event exhibition that has been held since 2013. However, it was stopped for several years due to the covid-19 pandemic. This event gathers event organizers and stakeholders from various sectors to interact with each other's businesses. This study aims to determine how the implementation of the service quality of the Indonesia Professional Organizer Summit 2024 using the dimensions of exhibition service quality, namely tangible, reliability, responsiveness, employee assurance, empathy, cluster effect, and others. The research method used is descriptive quantitative with a sample of seller/exhibitor participants. Overall, this study concludes that the quality of service at the Indonesia Professional Organizer Summit 2024 is rated well by participants, with several indicators that require improvement for better service quality optimization.

Keywords: Exhibition Serqual, B2B, Table-top, IPOS

Abstrak

Kualitas pelayanan merupakan evaluasi dari peserta atau konsumen terhadap keunggulan atau superioritas suatu produk secara keseluruhan. Indonesia Professional Organizer Summit merupakan sebuah pameran B2B *event* yang sudah diselenggarakan sejak tahun 2013. Namun, sempat terhenti beberapa tahun karena pandemi *covid-19*. Acara ini mengumpulkan para penyelenggara acara dan pemangku kepentingan dari berbagai sektor untuk saling berinteraksi bisnis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan kualitas pelayanan Indonesia Professional Organizer Summit 2024 dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan pameran, yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance employee, empathy, cluster effect, and others*. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan sampel peserta *seller/exhibitor*. Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada Indonesia Professional Organizer Summit 2024 dinilai baik oleh peserta, dengan beberapa indikator yang memerlukan perbaikan untuk pengoptimalan kualitas pelayanan yang lebih baik.

Kata kunci: kualitas pelayanan pameran; B2B; table-top; IPOS

A. PENDAHULUAN/INTRODUCTION

Perkembangan industri event di Indonesia mengalami pertumbuhan yang signifikan, didorong oleh kemajuan teknologi, peningkatan minat masyarakat terhadap berbagai jenis hiburan, serta dukungan pemerintah dalam mempromosikan industri kreatif dan pariwisata. Pemerintah aktif mendukung event-event yang bertujuan mempromosikan destinasi wisata dan produk ekonomi kreatif. Salah satu contoh adalah "Bali & Beyond Travel Fair," yang menyoroti potensi pariwisata Bali dan sekitarnya. *Event* memiliki berbagai kategori, salah satunya adalah "*business events*" yang mencakup kegiatan seperti konferensi, pameran, dan acara korporasi atau dikenal sebagai MICE (*Meetings, Inc entives, Conferences, Exhibitions*).

* Corresponding author

Received: August 03, 2017; Revised: November 09, 2017; Accepted: December 21, 2017

Indonesia Professional Organizer Summit (IPOS), yang merupakan forum B2B tahunan untuk para *professional organizer*, telah diselenggarakan sejak tahun 2013 dan menjadi salah satu *event* penting dalam industri ini. *Event* ini memfasilitasi interaksi bisnis antara *exhibitor* dan *visitor*, dengan tujuan meningkatkan kualitas industri penyelenggaraan acara di Indonesia.

Menurut Tjiptono (2007) dalam Asbar dan Saptari (2017), kualitas pelayanan dalam suatu *event* sangat berpengaruh dalam memberikan layanan yang baik kepada pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan membandingkan persepsi konsumen atas pelayanan yang diterima dengan harapan mereka. Jika pelayanan yang diterima memenuhi atau bahkan melebihi harapan konsumen, maka kualitas pelayanan tersebut dianggap tinggi. Lebih lanjut, Lee (2019) menyatakan bahwa terdapat tiga indikator utama untuk menguji kualitas pelayanan dalam pameran, yaitu *service product*, *service environment*, dan *service delivery*. Sementara itu, Simangunsong et al (2023) mengembangkan model SERVQUAL yang mencakup tujuh indikator kualitas layanan: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *cluster effect*, and *others*.

Meskipun IPOS telah menjadi *event* penting dalam industri MICE di Indonesia, belum ada evaluasi menyeluruh mengenai kualitas pelayanannya. Hal ini menjadi tantangan dalam konteks perkembangan MICE di Indonesia yang terus meningkat. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dalam *event* Indonesia Professional Organizer Summit 2024, dengan fokus pada tujuh indikator yang telah disebutkan sebelumnya. Penelitian ini bertujuan untuk memenuhi syarat kelulusan Program Studi Pengelolaan Konvensi dan Acara di Politeknik Pariwisata NHI Bandung, serta untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam *event* IPOS 2024 dari segi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *cluster effect*, dan *others*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik dalam segi akademis maupun praktis, terutama dalam mengembangkan kualitas pelayanan di industri *event*.

B. METODE PENELITIAN/RESEARCH METHOD

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif. Subjek penelitian adalah para peserta *seller* atau *exhibitor* yang hadir pada *event* Indonesia Professional Organizer Summit 2024, yang diselenggarakan pada tanggal 6-8 Mei 2024 di Hotel Discovery Ancol. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada responden yang merupakan peserta *seller* atau *exhibitor* pada *event* Indonesia Professional Organizer Summit 2024. Analisis data dilakukan secara kuantitatif menggunakan software IBM SPSS Statistics 25 dan Microsoft Excel untuk mengolah data yang telah dikumpulkan.

Prosedur penelitian mencakup distribusi kuesioner kepada seluruh populasi yang dipilih menggunakan teknik sampling jenuh. Kuesioner ini disebarkan melalui Google Form dan responden diminta untuk mengisi secara sukarela. Observasi juga dilakukan oleh peneliti dengan metode observasi berperan serta sebagai staff *freelancer* pada *event*.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kuesioner yang terdiri dari berbagai item pernyataan yang diukur menggunakan skala Likert 5 poin. Validitas instrumen diuji menggunakan korelasi Bivariate Pearson, dan reliabilitas diuji dengan Cronbach's Alpha menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistics 25. Analisis meliputi uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini.

C. HASIL DAN ANALISIS/RESULTS AND ANALYSIS

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dalam *event* "Indonesia Professional Organizer Summit 2024" dengan menggunakan tujuh indikator utama: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *cluster effect*, dan *others*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas

pelayanan dalam event ini secara umum berada pada kategori "baik" untuk masing-masing indikator. Hal ini menunjukkan bahwa *event* tersebut mampu memenuhi harapan peserta dalam hal kualitas pelayanan yang diberikan.

Indikator *tangible* mendapatkan penilaian positif dari sebagian besar responden. Ini menunjukkan bahwa fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personil yang terlibat dalam *event* cukup memadai dan memenuhi standar yang diharapkan oleh para peserta.

Indikator *reliability* atau keandalan pelayanan juga mendapatkan penilaian yang baik. Peserta merasa bahwa panitia penyelenggara mampu memberikan pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan sepanjang *event* berlangsung.

Indikator *responsiveness* atau responsivitas mendapatkan penilaian yang cukup tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa tim penyelenggara *event* cepat tanggap dalam merespon kebutuhan dan keluhan peserta.

Aspek *assurance* atau jaminan pelayanan juga dinilai baik, menunjukkan bahwa peserta merasa aman dan yakin terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh tim penyelenggara.

Pada indikator *empathy*, hasil menunjukkan bahwa panitia mampu menunjukkan perhatian dan pemahaman terhadap kebutuhan individual peserta, meskipun pada beberapa aspek masih ada ruang untuk peningkatan.

Cluster effect menunjukkan pengaruh positif dari kebersamaan dan interaksi antar peserta selama *event* berlangsung. Hal ini memperkuat jaringan profesional di antara peserta dan meningkatkan pengalaman secara keseluruhan.

Indikator *others* yang relevan juga menunjukkan hasil yang positif, menegaskan bahwa berbagai aspek pelayanan telah berjalan dengan baik sesuai dengan standar yang diharapkan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan dari penelitian sebelumnya oleh Simangunsong et al. (2023), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam *event* sangat dipengaruhi oleh indikator-indikator, seperti *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance employee*, *empathy*, *cluster effect*, and *others*. Penelitian ini juga konsisten dengan temuan Tjiptono (2007), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik adalah kunci untuk mendapatkan kepuasan peserta dalam *event*.

D. SIMPULAN/CONCLUSION

Berdasarkan analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Indonesia Professional Organizer Summit 2024 secara keseluruhan sudah baik, namun masih ada ruang untuk pengoptimalan. Penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi *tangible* memiliki pengaruh paling kuat terhadap kualitas pelayanan, diikuti oleh dimensi lain seperti *assurance employee* dan *reliability*. Hasil ini menunjukkan bahwa faktor-faktor fisik seperti fasilitas dan peralatan, serta keandalan dan keterampilan staf, sangat penting dalam meningkatkan pengalaman peserta.

Namun, ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki, seperti kebersihan *venue*, kecepatan respons terhadap kebutuhan peserta, dan peningkatan keandalan dalam penyampaian informasi yang akurat. Penyelenggara juga perlu memperhatikan aspek *empathy*, terutama dalam hal kesetaraan perlakuan terhadap semua peserta.

Untuk penelitian di masa depan, disarankan untuk mengeksplorasi lebih lanjut pengaruh teknologi digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan di acara seperti ini, serta bagaimana integrasi dengan program-program pemerintah dapat lebih mendukung keberhasilan acara. Penelitian juga dapat difokuskan pada pengembangan strategi pemasaran yang lebih efektif untuk menarik lebih banyak peserta dari berbagai sektor industri.

Penelitian ini berkontribusi pada pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta dalam acara pameran, serta memberikan wawasan praktis bagi penyelenggara untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masa mendatang.

DAFTAR REFERENSI/REFERENCES

The literature listed in the References contains only the sources referenced or included in the article. Please use Reference Manager Applications like EndNote, Mendeley, Zotero, etc. Referral sources should provide 80% of journal articles, proceedings, or research results from the last five years. Writing techniques bibliography, using the system cites APA Publication Manual (6th edition). or text and reference list citations, following the examples that are set out below. [Note: always provide citation page number(s) in the text for quoted material from a printed source.] Include in the reference list only those cited in the text and ensure that all text citations have an entry in the reference list.

Text citations:

References:

Journal Article:

- Simangunsong, E., & Setyorini, M. A. (2023). 40847-Article Text-208079-1-10-29230303. *Analysis of Exhibition Service Quality Dimensions: A Case in Indonesia*, 9.
- Adhitya, B. G. (2018). Exhibition Service Quality and Its Influence to Exhibitor Satisfaction.
- Erwan Agus Purwanti, P. d. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial*. Yogyakarta: Gava Media Yogyakarta.
- Heidi Rasila, M. (2009). From B-To-B Service Quality to Customer Experience.
- Jin, X., & Weber, K. (2016). Exhibition destination attractiveness – organizers' and visitors' perspectives.
- Jung, S., & Tanford, S. (2017). What contributes to convention attendee satisfaction and loyalty? A meta-analysis.
- Lee, D. H. (2019). The Impact of Exhibition Service Quality General Attendees' Satisfaction Through Distinct Mediating Roles of Perceived Value.
- Lynn van der Wagen, L. W. (2010). *Event Management for Tourism, Cultural, Business and Sporting Events*. Australia: Pearson Australia.
- Parasuraman, A. (1998). Customer service in business-to-business market: an agenda for research.
- Sugiyono, P. D. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tafesse, W. (2014). Understanding how resource deployment strategies influence trade show organizers performances effectiveness.

Book

- Glenn Bowdin, J. A. (2006). *Buku Event Management 2nd Edition*.
- Glenn Bowdin, J. A. (2006). *Event Management 2nd Edition*.
- Noor, A. (2013). *Manajemen Event Edisi Revisi*.
- Dra. Lidia Evelina, M. (2009). Event Organizer Pameran.
- Abdullah, I. A. (2017). *Manajemen Konferensi dan Event*.

Internet Source

- 2023, April 6. Industri Pameran Bangkit Lebih Cepat. MICE Kemenparekraf.
From <https://mice.kemenparekraf.go.id/news/f0d3c6a7-c12b-4389-99f2-c47abb6d9a62>
- 2024, March. EGO Global Asia. From EGO Global Asia: www.egogloblasia.com

- 2024, March. BWMI. Wisata MICE di Indonesia: Peluang yang Menjanjikan di Era Digital.
From <https://lsupariwisata.com/2024/01/02/wisata-mice-di-indonesia-peluang-yang-menjanjikan-di-era-digital/>
- VanCren, O. (2023). *The Ultimate Guide to B2B Events*. Socio Labs LLC.
From <https://socio.events/blog/b2b-events-guide#h-what-is-a-b2b-event>
- Pariwisata dan Industri MICE di Indonesia. (2023, July 22).
From Kemenparekraf: <https://mice.kemenparekraf.go.id/news/a46e88a0-dc7b-4583-b45a-1d327ec30ed3>
- Novianti, A. (2024, 04 02). Bisnis *Event* Makin Menjanjikan, IPOS Gelar Pertemuan Hotel dan Pelaku Acara.
From Kumparan Travel: <https://kumparan.com/kumparantravel/bisnis-event-makin-menjanjikan-ipos-gelar-pertemuan-hotel-dan-pelaku-acara-22T74RVvsa1/full>
- Andari Novianti (2024). Dongkrak Kunjungan Wisatawan ke Jakarta, Disparekraf DKI Dorong Pengembangan Sektor MICE. Kumparan Travel.
From: <https://kilasdaerah.kompas.com/dki-jakarta/read/2023/11/01/15211751/dongkrak-kunjungan-wisatawan-ke-jakarta-disparekraf-dki-dorong>