

## ABSTRAK

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui implementasi manajemen komunikasi internal dalam penyelenggaraan MICE di Hotel Grand Inna Malioboro. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pada komunikasi internal. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran sejauh mana penyelenggaraan MICE yang dilaksanakan dan manajemen komunikasi internal dalam menyelenggarakan kegiatan MICE di Hotel Grand Inna Malioboro. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif partisipatoris. Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah teknik wawancara semi terstruktur, observasi partisipan, dan dokumentasi. Jenis data yang digunakan ialah data primer dan sekunder. Data primer dikumpulkan melalui wawancara semi terstruktur dan observasi langsung di Hotel Grand Inna Malioboro, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumentasi, buku maupun referensi lain yang berkaitan dengan penelitian. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan MICE di Hotel Grand Inna Malioboro sudah sesuai dengan proses pelaksanaannya yaitu pada *pre event*, *during event*, dan *post event*. Lima hal yang perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan MICE sudah diterapkan dua hal berupa amenities MICE dan citra destinasi MICE. Pada empat fungsi komunikasi, Hotel Grand Inna Malioboro hanya menerapkan satu fungsi berupa fungsi integratif. Sementara itu, dua dari empat tahap manajemen komunikasi sudah diterapkan berupa mendefinisikan masalah dan perencanaan komunikasi. Pada langkah aksi dan komunikasi belum diterapkan karena adanya faktor penghambat pada komunikasi internal dan pada tahap evaluasi belum dilaksanakan rutin oleh departemen internal. Manajemen komunikasi internal dalam penyelenggaraan MICE perlu adanya perbaikan dan peningkatan, sehingga pihak departemen terkait dapat selaras dalam menjalankan tugasnya.

**Kata kunci: Manajemen Komunikasi, Internal, MICE, Grand Inna Malioboro**

### **ABSTRACT**

*The goal of this research is to know implementation of internal communication management in MICE arrangement at Grand Inna Malioboro Hote. This aims to improve the internal communication management. This research is expected to provide an overview of the extent of the implementation of MICE carried out and internal communication mangement in the implementation of MICE at Grand Inna Malioboro Hotel. The type of the method that's used for this research is participatory qualitative method. The technique for the data collection is semi-structural interview, participant observation and documentation. The data that's used for this research is prime data and secondary data. Prime data was collected with semi-structural interview and observation, while the secondary data was collected with documentation, book or any other references that's relevant to the research. Based on the research's result, it was shown that the implementation of MICE at the Grand Inna Malioboro hotel was in accordance with the implementation process, namely at the pre event, during event and post event. Five things that need to be considered in the implementation of MICE have been applied two things in the form of MICE amity and the image of MICE destinations. In the four functions of communication, the Grand Inna Malioboro Hotel only applies one function in the form of an integrative function. Meanwhile, two of the four stages of communication management have been implemented in the form of defining problems and planning communication. In the steps of action and communication it has not been implemented because of the inhibiting factors in internal communication and at the evaluation stage it has not been routinely carried out by the internal department. Management of internal communication in the implementation of MICE needs improvement and improvement, so that the relevant departments can be aligned in carrying out their duties.*

**Keywords:** *Communication Management, Internal, MICE, Grand Inna Malioboro*