

INTISARI

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang sangat berpengaruh besar terhadap pertumbuhan perekonomian di Indonesia. Dewasa ini perkembangan wisata *MICE* (*Meeting, Incentive, Conference, Exhibition*) sangat potensial serta menjanjikan. Program *MICE* dapat meningkatkan perekonomian suatu negara yang menyelenggarakan acara tersebut. Untuk mendukung pelaksanaan di bidang *MICE* (*Meeting, Incentive, Convention, Exhibition*) maka dibutuhkan penyedia jasa pelayanan, salah satunya adalah penyedia pelayanan jasa wisata *MICE* yaitu Panorama Destination Yogyakarta.

Pada penelitian ini penulis ingin membahas tentang prosedur pelayanan *event MICE* GlaxoSmithKlin yang ditangani oleh divisi Departemen *MICE* Panorama Destination Yogyakarta. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif menggunakan metode pengumpulan data yaitu observasi dan partisipatoris, wawancara, kajian pustaka, serta dokumentasi. Tentu dalam pelaksanaan suatu *event* membutuhkan prosedur pelayanan mulai dari perhitungan matang tentang biaya yang diperlukan, perencanaan, hingga pelaksanaan kegiatan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara/*interview* dengan pihak yang terkait dan dengan melakukan observasi langsung selama tiga bulan. Dari penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan suatu *event* di Panorama Destination Yogyakarta memiliki beberapa tahapan. Tahapan tersebut dilakukan mulai dari pemesanan jasa *MICE*, perencanaan kegiatan, pelaksanaan acara, hingga evaluasi kegiatan, hal tersebut membutuhkan perhitungan serta koordinasi antar *staff* yang bertugas, agar kegiatan sesuai dengan keinginan konsumen untuk suatu tujuan tertentu sehingga konsumen mendapatkan kepuasan lebih.

Kata Kunci : Prosedur Pelayanan, Meeting GlaxoSmithKlin, Incentive GlaxoSmithKlin, GlaxoSmithKlin, Panorama Destination

ABSTRACT

Tourism is one of the sectors which have great impact on economic growth in Indonesia. Today the development of MICE (Meeting, Incentive, Conference, Exhibition) is very potential and promising. MICE programs can improve the economy of a country that organizes the event. To support the implementation in the field of MICE (Meeting, Incentive, Convention, Exhibition) then it needed service providers, one of them is the provider of MICE tourism service that is Panorama Destination Yogyakarta.

In this study the authors want to discuss about GlaxoSmithKlin MICE event services procedure handled by Department MICE Panorama Destination Yogyakarta. This type of research is qualitative research using data collection method that is observation and participatory, interview, literature review, and documentation. So in the implementation of an event requires service procedure ranging from careful calculation of the required costs, planning, until implementation of activities.

To get the main topic of the research, writer did interview with many people which related and did the observation for three months. From the research that has been done can be concluded that the service system of an event in Panorama Destination Yogyakarta has several stages. The stages are from the ordering of MICE services, the planning of the activities, the implementation of the event, and evaluation of the activity, it requires the calculation and coordination between the staff in charge, so that the activities in accordance with the wishes of consumers for a certain purpose so that consumers get more satisfaction.

Keyword: Service Procedure, Meeting GlaxoSmithKlin, Incentive GlaxoSmithKlin, GlaxoSmithKlin, Panorama Destination