

## INTISARI

Tujuan dari penelitian tugas akhir ini adalah untuk membahas JW Marriott Hotel Jakarta yang meliputi profil serta proses manajemen acara oleh Divisi Manajemen Acara di JW Marriott Hotel Jakarta.

Metode yang digunakan untuk menulis tugas akhir ini adalah dengan melakukan observasi selama empat bulan saat magang dimulai pada 16 Januari 2017 hingga 21 May 2017 sebagai *Event Coordinator*, dan dengan melakukan wawancara dengan sejumlah staff yang bekerja di JW Marriott Hotel Jakarta.

JW Marriott Hotel Jakarta adalah hotel berbintang lima yang telah berdiri selama lebih dari 10 tahun yang terletak di Kawasan Mega Kuningan, Jakarta Selatan. JW Marriott Hotel Jakarta memberikan fasilitas yang lengkap bagi para tamu seperti kamar, ruang meeting, *ballroom*, kolam renang, spa, restoran, dan bar. Berdasarkan observasi yang dilakukan, kegiatan dari Divisi Manajemen Acara terdiri dari empat tahapan persiapan acara yaitu perencanaan, pengaturan, pengaktualisasian, dan pengontrolan. Pada tahap perencanaan, kegiatan yang dilakukan oleh Divisi Manajemen Kegiatan adalah *documents handover to Event Management Division*, dan *introduction of Event Manager*. Pada tahap pengaturan, Manajer Acara melakukan beberapa kegiatan yaitu mengatur *Food and Beverages*, *Banquet Event Order*, *Meeting Layout*, dan *Loading Letter*. Kemudian pada tahap pengaktualisasian, Manajer Acara akan dibantu oleh lima departemen lain sebagai pendukung acara yaitu *Banquet Operation*, *Banquet Kitchen*, *Executive Chef*, *Pastry Kitchen*, dan *Commissary and Butcher Kitchen*. Sedangkan pada tahap pengontrolan, tugas Manajer Acara adalah mengontrol selama acara berjalan dan mengirimkan *Thank You Letter* dan *Event Satisfcation Survey* setelah acara selesai. Divisi Manajemen Acara di JW Marriott Hotel Jakarta mengaplikasikan semua tahapan manajemen dalam menjalankan tugasnya. Penerapan keempat tahapan manajemen acara tersebut dibahas di dalam tugas akhir ini. Kesimpulan yang diperoleh berupa tugas utama dari Divisi Manajemen Acara dalam sebuah hotel dalam mengatur dan mempersiapkan acara baik persiapan dokumen maupun operasional untuk menciptakan pengalaman acara yang sangat baik dan mendapatkan kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Divisi Manajemen Acara, Manajemen Acara, Industri Perhotelan, Fungsi Manajemen, JW Marriott Hotel Jakarta

## **ABSTRACT**

The purpose of this graduating paper is to discuss JW Marriott Hotel Jakarta which covers the profile and the process of event management by Event Management Division at JW Marriott Hotel Jakarta.

Methods that are used to write this graduating paper are by doing a participant observation for four months during the internship program from January 16<sup>th</sup> 2017 to Mei 21<sup>st</sup> 2017 as Event Coordinator and interviewed some associates of JW Marriott Hotel Jakarta.

JW Marriott Hotel is a five-stars hotel that have been established for over 10 years which is located in Kawasan Mega Kuningan, South Jakarta. JW Marriott Hotel Jakarta provides various facilities for guests such as rooms, meetings rooms, ballroom, swimming pool, spa, restaurant, and bar. Based on the participant observation, the activities of Event Management Division are categorized into four stages of event management processes which are planning, organizing, actuating, and controlling. In planning stage, the activities done by Event Management Division are documents handover to Event Management Division, and introduction to Event Manager. In organizing stage, the Event Manager is required to organize some activities which are organizing Food and Beverages, Banquet Event Order, Meeting Layout, and Loading Letter. Next, actuating stage will require several supporting departments such as Banquet Operation, Banquet Kitchen, Executive Chef, Pastry Kitchen, and Commissary and Butcher Kitchen to report to Event Manager. Finally, in controlling stage Event Manager is required to control the run of the event and send Thank You Letter and Event Satisfaction Survey after post event. Event Management Division in JW Marriott Hotel Jakarta applied all management stages in doing its job. The obtained result is the main job of Event Management in hospitality industry in managing event includes to prepares all documents and the operational of event requirement to create outstanding event experience and to earn the guest's satisfaction.

**Keywords** : Event Management Division, Event Management, Hospitality Industry, Management Function, JW Marriott Hotel Jakarta