

## INTISARI

*Event Organizer* adalah suatu bentuk pelayanan jasa yang dikelola secara komersial guna mengorganisir suatu acara dan termasuk dalam industri pariwisata. Setiap acara yang terselenggara bertujuan untuk mendatangkan keuntungan dari berbagai pihak, baik penyelenggara atau *event organizer*, *client* yang memakai jasa EO maupun yang menghadiri acara tersebut sebagai tamu. Perkembangan *event organizer* saat ini mengarah pada profesi, yaitu sebagai suatu lembaga baik formal maupun nonformal yang dipercaya mengatur jalannya suatu kegiatan. Kegiatan MICE (*Meeting, Incentive, Conference, and Exhibition*) merupakan salah satu kegiatan yang berlangsung dengan memanfaatkan jasa *event organizer*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *standard operating procedure* (SOP) kegiatan MICE yang dikelola oleh CV Platinum Multi Kreasi, dan mengetahui bentuk inovasi kegiatan guna memenuhi kepuasan *client*. Penelitian ini dilaksanakan selama tiga bulan dan metode pengumpulan data ini dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Kemudian data yang sudah didapatkan dianalisis menggunakan analisis deskriptif untuk mendapatkan kesimpulan sesuai dengan judul yang diangkat.

Kegiatan yang dikelola sesuai dengan SOP akan mempermudah proses *event*, mulai dari *pra-event*, selama *event*, dan *pasca-event*. Bentuk inovasi kegiatan yang beragam akan dilakukan guna kepuasan *client*. *Client* yang puas dengan pelayanan jasa *event organizer* akan menggunakan jasa EO untuk *event* berikutnya.

Kata kunci : SOP, Inovasi Kegiatan, Kepuasan *Client*.

## **ABSTRACT**

*Event organizer is a form of services that managed commercially in order to organize an event and including in the tourism industry. The event was held aims to bring advantage of various parties, such as event organizer, clients, and the guests who comes the event. Event organizer developments currently leads to the profession, namely as a formal institution or non-formal institution who is believed to set the events. MICE activities is one of the activity taking place by event organizer services.*

*The aim of study is to know the standard operating procedures (SOP) of MICE activities in CV Platinum Multi Kreasi and the innovation of activities to satisfy the clients. This study was held during 3 months and the data collection methods are observation, interview, documentation, and literature study. And then all of data analyses with descriptive to get the conclusion according the title of study.*

*The activities which according the standard operating procedures will easily the event process, from before event, during event, until after event. The innovation activities will be held to satisfy the clients. The satisfy client with the event organizer services will apply to another events.*

*Key words: Standard Operating Procedure, innovation activity, clients satisfy.*