



## PROSEDUR PENANGANAN KLIEN PADA PENYELENGGARAAN *EVENT* DI FELFEST UI

Nada Shofiyah Chariski<sup>1</sup>, Tuty Herawati S.E., M.M<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi MICE Jurusan Administrasi Niaga – Politeknik Negeri Jakarta, [nadachariski24@gmail.com](mailto:nadachariski24@gmail.com)

<sup>2</sup>Program Studi MICE Jurusan Administrasi Niaga – Politeknik Negeri Jakarta, [tuty.herawati@bisnis.pnj.ac.id](mailto:tuty.herawati@bisnis.pnj.ac.id)

### ABSTRACT

*Felfest UI is the venue for organizing various MICE events, especially meetings and special events. The purpose of this study is to find out how the implementation procedures and services implemented by Felfest UI as an event venue. This research is using Qualitative methods and focuses on organizing meeting and wedding events. This research describes the procedures for implementing events from dealing with clients, meeting administrative needs related to events, coordinating with various vendors to the implementation of the events. The population of this research is people who want to hold an event at Felfest UI. As for the sample, the client who held an event at Felfest UI. The results of this study are to know and understand that Felfest UI implements sales procedures, vendor cooperation, and also services to clients so that all activities and work refer to established procedures to avoid mistakes and make work more effective*

**Keyword:** *Client, Event, Meeting, Procedure, Services*

### ABSTRAK

Felfest UI merupakan venue penyelenggara berbagai event MICE khususnya meeting dan special event. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana prosedur penyelenggaraan serta pelayanan yang diterapkan oleh Felfest UI sebagai venue yang dapat dijadikan sebagai penyelenggaraan berbagai jenis event. Metode penelitian dilakukan secara kualitatif. Penelitian ini berfokus pada penyelenggaraan event meeting dan wedding. Di dalam penelitian ini menjelaskan prosedur pelaksanaan event dari dealing dengan klien, memenuhi kebutuhan administrasi terkait acara, berkoordinasi dengan berbagai vendor hingga pelaksanaan acara. Populasi dari penelitian ini adalah orang yang ingin mengadakan acara di Felfest UI. Sedangkan untuk sampelnya adalah klien yang mengadakan acara di Felfest UI. Hasil dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memahami bahwa Felfest UI menerapkan prosedur seorang sales, kerjasama vendor, dan juga pelayanan terhadap klien sehingga seluruh kegiatan dan kerja mengacu terhadap prosedur yang sudah ditetapkan untuk menghindari terjadinya kesalahan dan membuat kerja semakin efektif.

**Kata Kunci:** *Acara, Klien, Rapat, Pelayanan, Prosedur*

### PENDAHULUAN

Sebuah jasa pelayanan merupakan hal yang sangat penting bagi industri bisnis. Sebuah perusahaan dikatakan memiliki pelayanan yang prima apabila dalam memberikan pelayanan pelaksanaannya tidak menyulitkan, memberikan proses yang tidak berbelit dan dapat mempermudah masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya dalam menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan.

Salah satu yang bertanggung jawab dalam memberikan sebuah pelayanan adalah seorang sales. Sales berperan

penting dalam memasarkan produk yang ditawarkan dengan memberikan jasa pelayanan yang layak dan diharuskan mengikuti prosedur penanganan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Prosedur yang diberikan meliputi tata cara dalam melayani dan rangkaian kegiatan yang perlu dilakukan dalam menghandle sebuah acara yang didapatkan oleh seorang klien. Prosedur harus dijalankan dengan sesuai dan memperhatikan proses administrasi yang perlu dilakukan untuk mendapat kepuasan klien dan menghindari terjadinya kesalahan dalam bekerja.



Dalam menjalankan sebuah acara, diperlukannya jasa dari berbagai vendor yang membantu dalam memfasilitasi rangkaian kebutuhan acara. Pentingnya sebuah prosedur kerja dan juga kerjasama yang baik dalam membangun sebuah bisnis menjadikan bisnis tersebut dapat mencakupi segala kebutuhan dan juga mendapatkan kepuasan dari klien. Seluruh prosedur yang ditetapkan mempengaruhi bagaimana pelayanan yang diberlakukan oleh pemangku usaha dalam melayani klien untuk membantu memenuhi kebutuhannya dalam menyelenggarakan sebuah acara.

Pedoman yang berisi prosedur operasional yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi yang merupakan anggota organisasi berjalan efektif dan efisien, konsisten, standar dan sistematis. Rudi M. Tambunan (2013:84)

Pengertian pelayanan menurut Kasmir (2010:22) Pelayanan (customer service) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.

Mulyadi (2009:5) menyatakan bahwa terdapat beberapa karakteristik prosedur, yaitu:

1. Prosedur menunjang tercapainya tujuan organisasi
2. Prosedur mampu menciptakan adanya pengawasan yang baik dan menggunakan biaya seminimal mungkin

3. Prosedur menunjukkan urutan-urutan yang logis dan sederhana
4. Prosedur menunjukkan adanya penetapan keputusan dan tanggung jawab
5. Prosedur menunjukkan tidak adanya keterlambatan dan hambatan

Objek yang diteliti dalam penelitian ini adalah klien yang membutuhkan layanan dari Felfest UI. Klien akan masuk dan menghubungi untuk menggali informasi terkait kebutuhan acara. Pelayanan kepada klien perlu diperhatikan karena akan mempengaruhi citra dari sebuah perusahaan dan mengevaluasi kinerja dari perusahaan agar berjalan dapat lebih baik.

#### **METODE PENELITIAN**

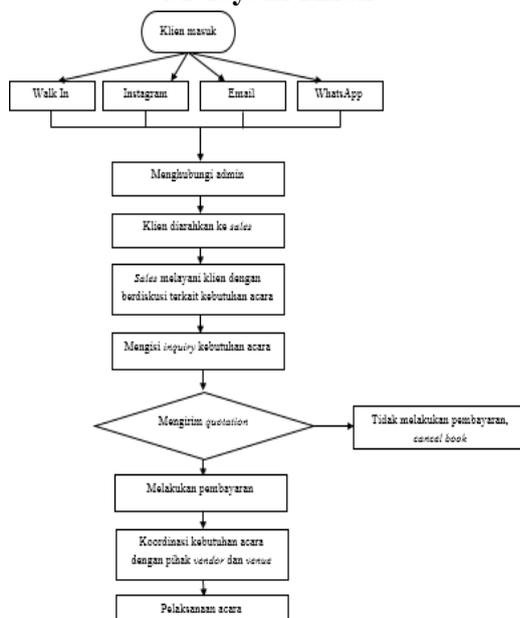
Penelitian ini dilakukan secara deskriptif kualitatif. Pengumpulan data didapat dengan wawancara dengan rekan kerja dan juga SPV di perusahaan dengan pengambilan data berupa data primer terkait. Penulis juga melakukan observasi terhadap seorang sales ketika melayani klien dari awal masuk hingga dealing pelaksanaan acara. Variabel yang didata berupa pelayanan sales kepada klien dalam memenuhi kebutuhannya menyelenggarakan sebuah acara untuk mencapai kepuasan klien. Pelayanan dalam menyambut, merencanakan, bekerjasama, dan juga menghandle sebuah acara. Dalam memenuhi kebutuhan klien, Felfest UI menetapkan berbagai prosedur yang perlu dilakukan dalam memenuhi data dengan menggunakan dropbox, microsoft excel, dan juga microsoft word dalam membuat kebutuhan data klien.

## TEMUAN DAN BAHASAN

### Temuan

Felfest UI memiliki standar prosedur yang harus diterapkan dalam melayani klien yang masuk. Setiap orang memiliki tugasnya masing-masing yang berkaitan dan saling bekerja sama dalam menjalankan tugasnya agar tujuan dari penjualan dapat tercapai dengan baik. Prosedur yang diterapkan Felfest UI dalam menangani klien adalah sebagai berikut:

### Bagan 1. Prosedur Penanganan Sales Melayani Klien



Sumber: hasil data olahan

### Prosedur Koordinasi Sales

#### 1. Pemberian Kontak Oleh Admin

Flowchart diatas menggambarkan bagaimana alur yang perlu dilakukan dalam melayani klien yang masuk alur yang diberikan sampai dengan pemberian kepada salesnya masing-masing. Klien masuk bisa dari website, instagram, email, chat (WhatsApp), dan juga yang langsung

datang ke lokasi atau biasa disebut dengan walk in.

#### 2. Pengisian Inquiry

Sales memberikan tanggal yang tersedia terhadap klien yang didapatkan dari admin. Lalu klien akan menentukan tanggal yang akan digunakan. Apabila sudah disepakati tanggalnya, klien akan diarahkan untuk mengisi form inquiry melalui link yang tertera mengarahkan kepada google form. Di dalam form tersebut, klien diminta untuk mengisi data pribadi, kebutuhan-kebutuhan terkait acara, serta tanggal yang akan digunakan.

#### 3. Mengisi Data Kalender

Klien yang telah mengisi inquiry datanya akan diperiksa oleh admin. Selanjutnya admin akan menghold tanggal di google calendar sesuai dengan yang telah disepakati oleh salesnya. Tanggal tersebut akan dihold sampai dengan tahap selanjutnya.

#### 4. Membuat File

Sales akan membuat file di dropbox. File yang dibuat oleh klien menyesuaikan dengan kategori file yang sudah dibagi sebelumnya. Setiap klien memiliki foldernya masing-masing.

#### 5. Membuat Surat Penawaran

Data yang telah diisi oleh klien melalui inquiry selanjutnya akan diproses oleh sales dengan membuat surat penawaran. Di dalam surat penawaran terdapat harga, fasilitas yang didapatkan, dan juga batas dari

pembayaran yang harus dilakukan oleh klien.

#### 6. Dealing dengan Klien

Surat penawaran diterima oleh klien. Klien berhak memutuskan pilihannya sampai dengan waktu yang sudah ditentukan sesuai dengan tenggat waktu pembayaranyang tertera di dalam surat penawaran. Apabila dalam waktu yang sudah ditentukan tidak adanya pembayaran, maka klien akan dihubungi kembali oleh sales untuk menagihkan pembayaran atau kejelasan klien dalam menggunakan Felfest UI sebagai tempat penyelenggaraan acaranya.

Jika klien tersebut menyatakan cancel, maka admin akan release tanggal yang sudah di hold sebelumnya di google calendar dan menjualnya kembali kepada sales. Selain me release tanggal, folder yang telah dibuat sesuai dengan penamaan yang diterapkan ditambahkan kata cancel diakhir nama file. Klien yang bersedia melanjutkan ke tahap selanjutnya akan lanjut ke proses pembayaran. Berikut ini merupakan kendala dan juga solusi yang diberikan ketika sedang melayani klien:

**Tabel 1. Kendala dan Solusi yang Dilakukan**

No.	Kendala	Solusi
1.	Tidak dapat menjawab pertanyaan dan permasalahan secara langsung	Memberikan pemahaman dan komunikasikan tanggapan yang memungkinkan
2.	Double book di waktu yang bersamaan	Membuat prosedur booking
3.	Kurangnya koordinasi antar pihak yang bersangkutan	Melakukan evaluasi dan membuat laporan disetiap adanya perubahan
4.	Menciptakan tenaga kerja yang professional	Mengadakan training rutin terhadap setiap divisi

Sumber: hasil data olahan

#### Pembahasan

Manfaat dari penulisan jurnal ini adalah untuk mengetahui prosedur penanganan klien yang diterapkan oleh Felfest UI, mempelajari bagaimana prosedur kerjasama yang diterapkan Felfest UI terhadap vendor dan mengetahui standar prosedur pelayanan klien. Penggunaan prosedur dalam pelayanan ini sangat penting untuk diterapkan sebagai acuan Langkah pekerjaan yang dapat dilakukan pekerja untuk menghindari adanya kesalahan yang dapat mengakibatkan citra perusahaan menjadi buruk apabila adanya langkah yang sulit untuk dipahami dan diikuti oleh klien. Setiap orang memiliki tugasnya masing-masing yang berkaitan dan saling bekerja sama dalam menjalankan tugasnya agar tujuan dari



penjualan dapat tercapai dengan baik. Dalam pelaksanaan event meeting, prosedur yang perlu dilakukan oleh sales akan lebih mudah dibandingkan pelaksanaan event wedding.

Hal tersebut dikarenakan meeting hanya melibatkan vendor yang lebih sedikit serta klien yang memang kebutuhannya sudah jelas. Alur dari pelayanan sales dalam melayani klien adalah berkomunikasi dengan bahasa yang baik, sopan, mudah dimengerti. Jika klien datang untuk survey, langkah sales yang perlu dilakukan menyesuaikan prosedur adalah menyambut tamu, memperkenalkan diri, menanyakan kebutuhan atas kehadirannya.

Setelah mengetahui kebutuhan dari klien tersebut, maka sales akan mengambil brosur atau dokumen yang dapat membantu dalam memberikan informasi yang dibutuhkan untuk menjelaskan terkait paket yang ditawarkan oleh Felfest UI. Hal yang perlu dipahami oleh sales sebelum dapat menjelaskan kepada klien adalah memahami keseluruhan produk dan informasi-informasi tambahan yang kemungkinan akan menjadi pertanyaan yang paling sering diajukan oleh klien. Penyampaian informasi harus dijelaskan dengan detail tanpa tergesa-gesa. Penampilan dari sales juga merupakan hal yang penting untuk diperhatikan karena dapat mempengaruhi penilaian seorang klien terhadap pelayanan Felfest UI.

Berikut adalah standar pelayanan menurut Kasmir (2005: 18-21) yang dapat dijadikan sebagai pedoman oleh sales dan juga perusahaan dalam melayani klien:

1. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.
2. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyuman.
3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah mengenal satu sama lain.
4. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan sikap pembicaraan.
5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
6. Bergairah dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuannya.
7. Jangan menyela atau memotong pembicaraan.
8. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan.
9. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.
10. Bila belum dapat melayani, beritahu kapan akan dilayani.

## KESIMPULAN

Berdasarkan penerapan Felfest UI dalam melayani klien dalam menyelenggarakan sebuah event, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Prosedur yang diterapkan mempermudah langkah kegiatan yang harus dilakukan sales, vendor ataupun tim *house-keeping* dan engineering dalam berkoordinasi menyelenggarakan sebuah event. Setiap orang memiliki prosedur kerjanya dan SOP masing-masing yang harus diikuti sehingga dapat mencegah dan memudahkan pengawasan atau kontrol dalam sebuah perusahaan.
2. Standar pelayanan seorang sales terhadap klien yang diterapkan oleh



Felfest UI sampai saat ini selalu mendapatkan kepuasan pelayanan dari klien. Penerapan sikap, pengetahuan akan produk, dan performa seorang sales dengan memberikan penerapan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti langkahnya sangat mempermudah klien. Selama melayani klien menyelenggarakan sebuah acara berdasarkan yang diharapkan selalu terpenuhi dan menjadikan Felfest UI hingga saat ini dijadikan sebagai tempat acara khususnya pernikahan yang diimpikan oleh banyak orang.

3. Penerapan prosedur kerjasama Felfest UI terhadap vendor rekanan selalu membuka kesempatan pada setiap vendor. Pemilihan vendor rekanan dilakukan dengan prosedur yang sesuai dalam melakukan kontrak kerjasama. Vendor yang menjadi rekanan dari Felfest UI akan mendapatkan perhatian yang lebih dan diberikan kemudahan dalam

bekerjasama menyelenggarakan sebuah acara.

#### SARAN

Berdasarkan dari pembahasan yang telah dibuat, saran yang diberikan adalah pentingnya mengadakan sebuah training rutin bagi setiap divisi untuk selalu menambah dan memperluas ilmu dan berbagi pengalaman pada setiap divisi untuk meningkatkan kualitas kerja.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Kasmir. 2010. *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT Raja Grafindo
- Kasmir. 2005. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Graya Grafindo Persada
- Moenir, HAS. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyadi, 2009. *Akuntansi Biaya*, Edisi ke 5. Yogyakarta: STIE YKPN
- Tambunan, Rudi M. 2013. *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP)*, Jakarta: Maistas Publishing