

## Tingkat Kepuasan *Exhibitor Event* Hospital Expo 2018 Terhadap Pelayanan Penyelenggara Oleh PT. Okta Sejahtera Insani

Livia Fitrianti A.P<sup>1</sup>, Heri Setyawan<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Jurusan Administrasi Niaga – Politeknik Negeri Jakarta, [fitriantilivia@yahoo.co.id](mailto:fitriantilivia@yahoo.co.id)

<sup>2</sup> Jurusan Administrasi Niaga – Politeknik Negeri Jakarta, [Heri.setyawan@bisnis.pnj.ac.id](mailto:Heri.setyawan@bisnis.pnj.ac.id)

### ABSTRACT

The satisfaction of the exhibitors at the exhibition is important, in addition to knowing the progress of an exhibition, whether it is decreasing or increasing in terms of visitors or exhibitors, interest or enthusiasm of visitors or participants, also to measure the success or failure of the exhibition what must be improved in the future, and as a measuring point whether the purpose of this exhibition has been achieved or not. The purpose of this research is to find out the level of satisfaction from the event and service of the organizer but more focus on the service of the organizer to the exhibitor. The quality provided by PT. Okta Sejahtera Insani for service to exhibitors became the main role in the success of the exhibition event. In addition to being able to succeed the exhibition itself, it can also be a sustainable business competitiveness as one of the Professional Exhibition Organizers to compete with others. This type of research is explanatory research using quantitative methods, namely questionnaires. The primary data source was obtained from the questionnaire, which had been distributed to a number of respondents who were the target consumers of exhibitors at the Hospital Expo 2018 exhibition. The analytical tool used was quantitative descriptive analysis.

**Keyword:** *Event Exhibition, Exhibitor, Organizer, Satisfaction, Service Quality*

### ABSTRAK

Kepuasan exhibitor pada acara pameran penting adanya, selain untuk mengetahui perkembangan sebuah acara pameran, apakah menurun atau meningkat dalam segi exhibitornya, minat atau antusias pengunjung atau peserta, juga untuk mengukur berhasil tidaknya acara pameran ini dilaksanakan, sebagai masukan apa yang harus ditingkatkan dan apa yang harus diperbaiki kedepannya, dan sebagai titik ukur apakah tujuan acara pameran ini sudah tercapai atau belum. Penelitian ini bertujuan untuk fokus pada acara dan layanan penyelenggara kepada peserta pameran. Yaitu *exhibitor*. Kualitas yang diberikan oleh PT. Okta Sejahtera Insani untuk pelayanan kepada peserta pameran (*exhibitor*) telah menjadi peran utama dalam keberhasilan acara pameran. Ini juga bisa menjadi daya saing bisnis yang berkelanjutan sebagai salah satu Penyelenggara Pameran Profesional untuk bersaing dengan orang lain. Jenis penelitian ini adalah penelitian penjelasan dengan menggunakan metode kuantitatif, yaitu kuesioner. Sumber data primer diperoleh dari kuesioner, yang telah disebarakan kepada sejumlah responden yang merupakan konsumen sasaran peserta pameran pada pameran Hospital Expo 2018. Alat analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif.

**Kata Kunci:** *Pameran, Peserta Pameran, Pihak Penyelenggara, Kepuasan, Pelayanan*

### PENDAHULUAN

Pameran merupakan suatu bentuk dalam usaha jasa pertemuan, yang mempertemukan antara produsen dan pembeli namun pengertian pameran lebih jauh adalah suatu kegiatan promosi yang dilakukan oleh suatu produsen, kelompok, organisasi, perkumpulan

tertentu dalam bentuk menampilkan *display* produk kepada calon relasi atau pembeli.

Kesuksesan penyelenggaraan sebuah pameran sangat tergantung pada kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara. *As other services, tradeshows come along with intangible elements and a high degree of customer integration as co-producer of*

*perceived service quality at the point of service* (Parasuraman, Zeithaml, and Berry 1988).

Kekuatan pada sebuah acara pameran bisa dilihat dari para *exhibitor - exhibitor*nya, interaksi langsung dengan para *visitor* atau pengunjung akan menjangkau datangnya pelanggan dan order atas produk atau jasa yang di pameran. *Professional Exhibition Organizer* (PEO) harus memberikan layanan yang baik sehingga para peserta pameran dan pengunjung memperoleh kepuasan, karena hal ini penting bagi keberlanjutan bisnis mereka. (Angelova dan Zekiri, 2011) berpendapat bahwa : *Service quality and customer satisfaction are very important concepts that companies must understand if they want to remain competitive and grow. In today's competitive environment delivering high quality service is the key for a sustainable competitive advantage.* Pelayanan yang baik menjadi salah satu syarat kesuksesan dalam perusahaan jasa. Kualitas pelayanan terhadap klien dalam perusahaan jasa sering dikondisikan sebagai perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima secara nyata. Kualitas layanan dan kepuasan adalah dua hal yang harus diperhatikan oleh perusahaan apabila ingin memenangkan persaingan bisnis dan terus tumbuh. Dengan demikian pameran memberikan peluang bagi para *event organizer* atau *Professional Exhibition Organizer* (PEO) sebagai penyelenggara suatu pameran untuk memperoleh keuntungan besar.

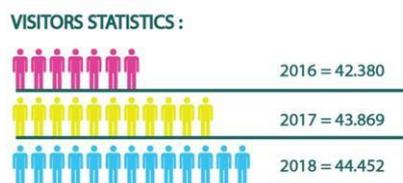
Sama halnya Hospital Expo yang memiliki ratusan *exhibitor*, selama 31<sup>th</sup> para *exhibitor* menaruh kepercayaan pada Hospital Expo dan sampai *event* tahun ini ada lebih dari 500 *exhibitor* yang diantaranya ada 300 *exhibitor* tentunya tidak lain adalah *exhibitor* lama yang lebih dari 10 tahun telah menjadi *exhibitor* di Hospital Expo (sumber : PT. Okta Sejahtera Insani). Para *exhibitor - exhibitor* di Hospital Expo pun berdasarkan peralatan medis dan teknologi, laboratorium klinis, farmasi, obat-obatan, analisis, peralatan kontrol dan diagnostik, blok bedah, peralatan untuk pemantauan dan perawatan intensif, peralatan perawatan preventif, rehabilitasi, produk prosthesis, produk bantuan medis, pertolongan pertama, rekayasa rumah sakit, telekomunikasi dan transmisi data dll.

Pengukuran kepuasan para peserta pameran dan pengunjung merupakan faktor kesuksesan sebuah pameran. Hal ini mengacu kepada pendapat yang dikemukakan oleh Keaveney (1995): *Measurement and evaluation of customer satisfaction, specifically exhibitors and visitors satisfaction therefore are key success factors for every trade fair and public fair organizer.*

Pada umumnya layanan yang diberikan oleh *Professional Exhibition Organization* (PEO) dalam penyelenggaraan sebuah pameran belum dapat dilihat di awal, untuk itulah PEO harus menunjukkan kinerjanya yang baik agar dapat memuaskan para tenant dalam hal ini adalah peserta pameran. Kepuasan peserta pameran dapat dilihat dari frekuensi mereka dalam keikutsertaannya dalam pameran, semakin mereka sering ikut dapat dikatakan mereka puas terhadap layanan yang diberikan.

Macam - macam pameran yang biasanya diadakan oleh sebuah event organizer adalah pameran otomotif, pameran makanan dan minuman, pameran seni dan kerajinan dan lain - lain. Obyek penelitian ini adalah pameran kesehatan yakni Hospital Expo 2018 yang diselenggarakan oleh PT. Okta Sejahtera Insani dan merupakan pameran berskala nasional serta penyelenggaraannya adalah rutin setiap tahun. Pelaksanaan pameran kesehatan ini telah berlangsung selama 31 kali sejak tahun 1978 sampai 2018, namun karena diawal dibuatnya Hospital Expo, memiliki beberapa kendala tersendiri sehingga tidak dilaksanakan tiap tahunnya pada awal-awal didirikannya Hospital Expo. Apabila ditinjau dari jumlah pengunjung sejak dua tahun yang lalu, penyelenggaraan pameran ini menunjukkan peningkatan kuantitas dari tahun ke tahun, hal tersebut dapat dilihat pada gambar berikut:

**Gambar 1. Statistik Pengunjung**



Sumber : PT. Okta Sejahtera Insani

## METODE PENELITIAN

Rangkaian cara terstruktur atau sistematis yang digunakan oleh para peneliti dengan tujuan

mendapatkan jawaban yang tepat atas apa yang menjadi pertanyaan pada objek penelitian. Atau secara mudahnya arti metode penelitian adalah upaya untuk mengetahui sesuatu dengan rangkaian sistematis.

Peneliti atau Penulis mengambil 50 *exhibitor* yang masing-masing 1 orang dari tiap *stand* atau *booth event* pameran Hospital Expo 2018 untuk dijadikan sebagai responden agar bisa diketahui penilaian kepuasan mereka terhadap *event* pameran Hospital Expo 2018 sebagai responden. Penelitian dilakukan di Jakarta Convention Center, Jakarta Selatan. Peneliti atau penulis membuat sebuah kuesioner dan diberikan kepada 50 *exhibitor* atau peserta pameran di hari terakhir penyelenggaraan pameran. Dalam penelitian yang dilakukan untuk mengetahui kepuasan exhibitor pada *event* pameran Hospital Expo 2018 antara lain adalah, berdasarkan kuesioner perlu diperhatikan dari no. *stand*, lokasi *stand* di JCC dari setiap *exhibitor*, kategori exhibitornya, berapa kali mengikut sertakan menjadi *exhibitor* Hospital Expo, alasan apa yang membuat bertahan menjadi *exhibitor* di Hospital Expo 2018, pendapat umum mengenai produk *event* pameran Hospital Expo 2018, pelayanan organizer dari sisi fasilitas stand, promosi, dan minat exhibitor untuk mengikuti *event* pameran Hospital Expo 2018 di tahun selanjutnya, target *visitor* yang sudah tepat atau belum, serta keuntungan yang diperoleh dari *event* pameran Hospital Expo 2018 maka peneliti atau penulis akan mengetahui apakah selama ini pameran yang diselenggarakan memberikan suatu kepuasan kepada para peserta pameran atau *exhibitor*.

## TEMUAN DAN PEMBAHASAN

### Temuan

*Event* pameran Hospital Expo sudah ada sejak tahun 1978, sejak awal didirikan event pameran tersebut memang belum memiliki ratusan *exhibitor* seperti tahun sekarang, perlu waktu dan kerja keras untuk menanam dan memunculkan rasa kepercayaan perusahaan untuk tetap menjadi *exhibitor* Hospital Expo secara terus menerus. Berikut adalah data – data frekuensi keikutsertaan exhibitor di Hospital Expo 2018

**Tabel 1. Data Banyaknya Booth per Exhibitor**

No	Total booth	Total Exhibitor / Perusahaan
1	1	335 perusahaan yang masing – masing memesan 1 booth
2	2	127 perusahaan yang masing - masing memesan 2 booth
3	3	88 perusahaan yang masing - masing memesan 3 booth
4	4	49 perusahaan yang masing - masing memesan 4 booth
5	5	36 perusahaan yang masing - masing memesan 5 booth
6	6	53 perusahaan yang masing - masing memesan 6 booth
7	7	23 perusahaan yang masing - masing memesan 7 booth
8	8	42 perusahaan yang masing - masing memesan 8 booth
9	9	18 perusahaan yang masing - masing memesan 9 booth
10	10	35 perusahaan yang masing - masing memesan 10 booth

Sumber : Data olah, 2018

Berdasarkan hasil yang diperoleh langsung oleh peneliti atau penulis dalam menyebarkan 50 kuesioner kepada peserta pameran yang sebagai responden adalah data primer. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan para peserta pameran atau *exhibitor* terhadap pelayanan PT. Okta Sejahtera Insani, adapun data – data yang relevan sebagai berikut:

**Gambar 2. Diagram Hasil Rendataan Responden**



Sumber : Data olah, 2018

Dari gambar di atas menunjukkan bahwa pameran yang diselenggarakan oleh PT. Okta Sejahtera Insani yaitu Hospital Expo 2018 sangat diminati oleh peserta, hal ini bisa dilihat bahwa peserta yang mengikuti pameran diatas sepuluh kali sebanyak 21 perusahaan (42 %), perusahaan yang sudah mengikuti enam sampai sepuluh kali sebanyak 24 perusahaan (48%), sedangkan perusahaan yang baru mengikuti pameran dua hingga lima kali sebanyak 5 perusahaan (10 %). hal ini membuktikan secara umum brand PT. Okta Sejahtera Insani sudah dikenal di banyak kalangan perusahaan kesehatan sebagai penyelenggara pameran yang profesional dan mampu memberikan layanan yang memuaskan bagi peserta pameran. meskipun demikian PT. Okta Sejahtera Insani harus tetap mempertahankan kualitas layanan atau bahkan harus lebih meningkatkan layanannya di waktu mendatang, karena hal ini dibutuhkan untuk memenangkan persaingan diantara PEO yang semakin ketat.

### Pembahasan

Hospital Expo 2018 ini adalah event rumah sakit, kedokteran, farmasi, klinik, peralatan laboratorium internasional yang ke 31 dari PT. Okta Sejahtera Insani, dilaksanakan di Jakarta Convention Center pada tanggal 17-20 Oktober, terdiri dari 513 exhibitor, berlokasi diseluruh hall di Jakarta Convention Center yaitu Assembly Hall, Main Lobby, Corridor Plenary, Hall A, Hall B, Pre Function Hall A, dan Connecting Hall A-B.

Event ini memberikan kesempatan terbaik bagi para pemain peralatan medis untuk memperkenalkan produk dan inovasi mereka selain pertukaran pengalaman dan ide yang mengarah ke investasi yang melebar dan berorientasi keuntungan.

Dalam melakukan penelitian, Penelitian dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan para *exhibitor* terhadap seluruh rangkaian yang terdapat di *event* pameran Hospital Expo 2018 dan pelayanan dari PT Okta Sejahtera Insani, adapun data-data yang tercantum di angket atau kuesioner yang telah disebar ke beberapa *exhibitor* dari 513 total *exhibitor event* pameran Hospital Expo 2018 sebagai berikut :

#### 1. Penyebaran Lokasi Responden

Tabel 2. Pendataan Kuesioner 1

Lokasi Exhibitor	Total
Assembly Hall	16
Main Lobby	13
Corridor Plenary	5
Hall A	5
Hall B	6
Pre Function Hall A	2
Connecting Hall A-B	3

Sumber : Data olah, 2018

Gambar 3. Diagram Distribusi Responden berdasarkan lokasi di venue



Sumber : Data olah, 2018

Dari tabel diatas menunjukkan terdapat banyaknya 16 exhibitor (32 %) dari 50 kuesioner yang dibagikan yang berada di Assembly Hall, selanjutnya ada 13 exhibitor (26 %) dari 50 kuesioner yang dibagikan yang berada di Main Lobby, selanjutnya ada 5 exhibitor (10 %) dari 50 kuesioner yang dibagikan yang berada di Corridor Plenary, selanjutnya ada 5 exhibitor (10 %) dari 50 kuesioner yang dibagikan yang berada di Hall A, selanjutnya ada 6 exhibitor (12 %) dari 50 kuesioner yang dibagikan yang berada di Hall B, selanjutnya ada 2 exhibitor (4 %) dari 50 kuesioner yang dibagikan yang berada di Pre Function Hall A, selanjutnya ada 3 exhibitor (6 %) dari 50 kuesioner yang dibagikan yang berada di Connecting Hall A-B, semua lokasi di venue event pameran Hospital Expo 2018 terisi rata dengan baik namun karena beberapa tempat sudah menjadi tempat langganan beberapa exhibitor atau perusahaan dari tahun ketahun menjadikan beberapa exhibitor baru yang baru menjadi exhibitor dua sampai lima kali hanya bisa mengisi bagian yang belum dibeli sebelumnya,

namun alasan ini tidak menghalangi jalannya event pameran Hospital Expo 2018.

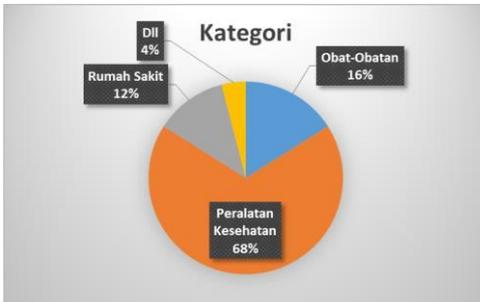
## 2. Penyebaran Kategori Responden

**Tabel 3. Pendataan Kuesioner 2**

Kategori	Total
Obat-Obatan	8
Peralatan Kesehatan	34
Rumah Sakit	6
Dll	2

Sumber : Data olah, 2018

**Gambar 4. Diagram Distribusi Responden berdasarkan lokasi di venue**



Sumber : Data olah, 2018

Dari tabel diatas menunjukkan terdapat banyaknya 8 exhibitor (16 %) dari 50 kuesioner yang dibagikan yang berkategori obat-obatan, selanjutnya terdapat banyaknya 34 exhibitor (68 %) dari 50 kuesioner yang dibagikan yang berkategori peralatan kesehatan, selanjutnya terdapat banyaknya 6 exhibitor (12 %) dari 50 kuesioner yang dibagikan yang berkategori rumah sakit, selanjutnya terdapat banyaknya 2 exhibitor (4 %) dari 50 kuesioner yang dibagikan yang berkategori dll. Dll disini dimaksudkan diluar kategori yang telah dipaparkan diatas.

## 3. Pendapat Umum Responden

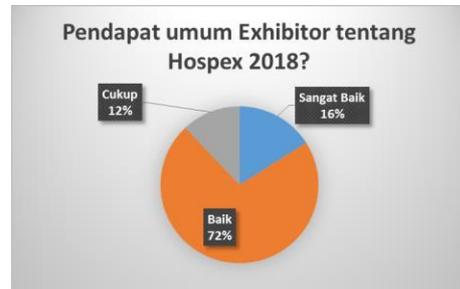
**Tabel 4. Pertanyaan Kuesioner 1**

Pendapat umum Exhibitor tentang Hospex 2018?	Total
Sangat Baik	8
Baik	36
Cukup	6
Kurang Baik	

Buruk	
-------	--

Sumber : Data olah, 2018

**Gambar 5. Diagram Distribusi Responden Pendapat Umum**



Sumber : Data olah, 2018

Dari tabel diatas menunjukkan terdapat banyaknya 8 exhibitor (16 %) dari 50 kuesioner yang dibagikan yang berpendapat sangat baik, selanjutnya terdapat banyaknya 36 exhibitor (72 %) dari 50 kuesioner yang dibagikan yang berpendapat baik, selanjutnya terdapat banyaknya 6 exhibitor (12 %) dari 50 kuesioner yang dibagikan berpendapat cukup.

## 4. Pelayanan Organizer Terhadap Responden

**Tabel 5. Pertanyaan Kuesioner 1**

Pelayanan Organizer terhadap Exhibitor?	Total
Sangat Baik	7
Baik	31
Cukup	12
Kurang Baik	
Buruk	

Sumber : Data olah, 2018

**Gambar 5. Diagram Distribusi Responden Pendapat Umum**



Sumber : Data olah, 2018

Dari tabel diatas menunjukkan terdapat banyaknya 7 exhibitor (14 %) dari 50 kuesioner yang dibagikan yang berpendapat sangat baik, selanjutnya terdapat banyaknya 31 exhibitor (62 %) dari 50 kuesioner yang dibagikan yang berpendapat baik, selanjutnya terdapat banyaknya 12 exhibitor (24 %) dari 50 kuesioner yang dibagikan berpendapat cukup.

### 5. Penilaian Visitor Terhadap Responden

Tabel 6. Pertanyaan Kuesioner 1

Penilaian Exhibitor terhadap visitor Hospex 2018?	Total
Sangat Tepat	2
Tepat	27
Cukup	20
Kurang Tepat	1
Buruk	

Sumber : Data olah, 2018

Gambar 6. Diagram Distribusi Responden Penilaian Visitor



Sumber : Data olah, 2018

Dari tabel diatas menunjukkan terdapat banyaknya 2 exhibitor (4 %) dari 50 kuesioner yang dibagikan yang berpendapat sangat tepat, selanjutnya terdapat banyaknya 27 exhibitor (62 %) dari 50 kuesioner yang dibagikan yang berpendapat tepat, selanjutnya terdapat banyaknya 20 exhibitor (24 %) dari 50 kuesioner yang dibagikan berpendapat cukup, selanjutnya terdapat banyaknya 1 exhibitor (2 %) dari 50 kuesioner yang dibagikan berpendapat kurang tepat.

### 6. Keikutsertaan Kembali Menjadi Exhibitor Terhadap Responden

Tabel 7. Pertanyaan Kuesioner 1

Jika Hospex dilaksanakan ditahun berikutnya, apakah exhibitor bersedia untuk kembali ikut serta menjadi exhibitor?	Total
Iya	50
Tidak	0

Sumber : Data olah, 2018

Gambar 7. Diagram Distribusi Responden Keikutsertaan Kembali Menjadi Exhibitor



Sumber : Data olah, 2018

Dari tabel diatas menunjukkan terdapat banyaknya 50 exhibitor (100 %) dari 50 kuesioner yang dibagikan yang berpendapat bersedia untuk kembali ikut serta menjadi exhibitor. Yang menyatakan bahwa event pameran Hospital Expo 2018 dapat memberi kepercayaan yang baik kepada semua exhibitor.

### KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap tingkat kepuasan exhibitor Hospital Expo 2018 oleh penyelenggara PT.Okta Sejahtera Insani, maka dapat diambil kesimpulan bahwa tingkat kepuasan para peserta event pameran Hospital Expo 2018 memiliki respon baik dalam hal pendapat umum, pelayanan organizer terhadap exhibitor, penilaian visitor dan keikutsertaan kembali di Hospital Expo ditahun berikutnya.

### DAFTAR PUSTAKA

Kesrul, M, 2004, *Meeting, Incentive Trip, Conference, Exhibition*.

Evalina, Lidia. 2005. *Event Organizer Pameran*. PT Indeks Kelompok Gramedia

