

MODEL REGISTRASI PADA PELAKSANAAN EVENT WORLD OCEAN CONFERENCE (WOC) DI MANADO

Etty Kongrat, S.E, M.Si.

Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta

Kampus UI Depok 16425

ABSTRAK

Meeting, Incentive, Convention and Exhibition as events could run possibly when there is an early and good . preperatio On pre event the event organizer need to design how to publish and give information to the public.The event organizer need to design the most suitable registration for the participant. This research investigate the registration method applied on World Ocean Conferencezn in Manado. The data said that the World Ocean Conference in Manado use the early bird and normal regular, the next step to decide and inform the registration fee, to record the participants data on soft ware EMS (Event Management System) and send the confirmation to the participant. The final registration used while on site World Ocean Conference is on line- registration.

Key word: registration model, event, World Ocean Conference, on line registration and the succed of event.

PENDAHULUAN

Beberapa tahun belakangan ini banyak media yang memberitakan bahwa pariwisata dapat menjadi andalan alternative penghasil devisa Negara. Indonesia dengan wiayahnya yang luas, budaya yang beraneka ragam, keindahan alam yang mempersona adalah gambaran yang senantiasa didengungkan sebagai modal dasar pada sector pariwisata. Namun kenyataannya hingga saat ini Indonesia belum bias menjadikan sector priwisata sebagai andalan penghasil devisa. Bahkan untuk mencapai jumlah wisatawan yang ditargetkan selalu tidak memenuhi. Tahun 2008 Indonesia menargetkan kunjungan wisatawan sebanyak 6 juta orang, masih di bawah angka 5 juta orang, jauh dibawah Malaysia yang mampu mencapai angka diatas 17 juta dengan program “*Truly Asia*” Tahun 2009 Indonesia menargetkan jumlah wisatawan asing yang berkunjung ke Indonesia 6.5 juta orang.

Disisi lain Singapura, Negara kota yang hanya memiliki sedikit wilayah dengan segala keterbatasannya telah mampu mendatangkan wisatawan asing dengan jumlah yang melebihi penduduknya, dimana sebagian besar wisatawan asing yang datang merupakan *Quality tourist* atau wisatawan berkantong tebal. Semua itu dapat dicapai karena Singapura , seperti Negara-negara di Eropa, Amerika dan Australia telah menyadari bahwa devisa dari kunjungan wisatawan akan lebih besar diperoleh melalui kedatangan wisatawan MICE, wisatawan MICE inilah disebut *Quality Tourist*. Karena umumnya wisatawan jenis ini pengeluaran 5 kali lebih besar dibandingkan dengan wisatawan biasa. Kesadaran akan besarnya potensi wisata MICE setelah berhasil menempatkan Singapura pada rangking 2 di dunia sebagai Negara dengan destinasi wisata MICE.

Potensi pariwisata Indonesia baik darat, laut dan Udara ditambah wisata MICE diharapkan dapat menarik wisatawan untuk berkunjung ke Indonesia. Tahun 2009 ini

Indonesia ditunjuk sebagai tuan rumah untuk *event World Ocean Conference* ini dianggap Indonesia Negara kepulauan (*Archipelago country*) dan mempunyai pesisir nomor 2 terpanjang didunia dengan terumbu karang yang mempesona diharapkan dapat menjadi roda penggerak perkonomian yang berbasis wisata. Tahun 2009 ini melalui departemen pariwisata dan kebudayaan mengadakan promosi ke luar negeri dengan mengikuti *event-event* pameran di Asia dan Eropa. Tantangan ini seharusnya menjadi motivasi menciptakan obyek-obyek wisata di dalam negeri yang lebih inovatif dan menyiapkan sumber daya manusia, di masa yang akan datang diharapkan Indonesia menjadi salah satu destinasi wisata MICE dunia.

Perumusan Masalah

Permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian sbb:

- a. Bagaimana proses persiapan registrasi pada *Event World Conference 2009*.
- b. Bagaimana mekanisme model pelaksanaan registrasi pada *Event World Conference 2009*
- c. Hambatan-hambatan dalam pelaksanaan registrasi *Event World Ocean Conference 2009*

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian MICE

MICE adalah singkatan dari *Meeting, Incentive Trip, Conference, Exhibition*, yaitu sebagai usaha jasa konvensi, perjalanan intensif, dan pameran dengan lingkup kegiatan memberikan jasa pelayanan bagi suatu pertemuan sekelompok orang untuk membahas masalah-masalah yang berkaitan dengan kepentingan bersama. MICE dapat diterangkan sebagai berikut:

- (1) *Meeting*, yaitu pertemuan yang dilakukan suatu asosiasi/ kelompok sosial yang dihadiri oleh beberapa perwakilan dengan tujuan untuk mengembangkan profesionalisme anggota, meningkatkan kualitas SDM, serta menggalang kerja sama dan memupuk semangat mitra kerja antar anggota.
- (2) *Incentive*, yaitu suatu kegiatan perjalanan yang diselenggarakan oleh suatu perusahaan untuk para karyawan dan mitra usaha sebagai imbalan penghargaan atas prestasi mereka dalam kaitan penyelenggaraan konvensi yang membahas perkembangan kegiatan perusahaan yang bersangkutan.
- (3) *Conference*, merupakan suatu kegiatan berupa pertemuan sekelompok orang (negarawan, usahawan, dan sebagainya) untuk membahas masalah-masalah yang berkaitan dengan kepentingan bersama.

Pengertian Conference

Menurut M. Kesrul (2004:7) menyatakan bahwa *conference* merupakan suatu pertemuan yang diselenggarakan terutama mengenai bentuk–bentuk tata krama, adat, atau kebiasaan yang berdasarkan mufakat umum, dua perjanjian antara negara – negara, para penguasa pemerintahan atau perjanjian internasional mengenai topik tawanan perang, dan sebagainya.

Menurut Vivienne McCabe dkk dalam bukunya yang berjudul: (405) menjelaskan bahwa *Conference is a forum for participation, consultation and discussion of matters of commons conference and the interchange of ideas. Attendance maybe large or small.*

Menurut (Pendit,1999:29), Istilah *conference* diterjemahkan dengan konferensi dalam bahasa Indonesia yang mengandung pengertian sama. Dalam prakteknya, arti *meeting* sama saja dengan *conference*, akronim *mice* sesungguhnya adalah istilah yang

memudahkan orang mengingatnya bahwa kegiatan-kegiatan yang dimaksud sebagai perencanaan, pelaksanaan dan penyelenggaraan sebuah meeting, incentive, conference dan exhibition hakekatnya merupakan sarana yang sekaligus adalah produk paket-paket wisata yang siap dipasarkan. Kegiatan-kegiatan ini dalam industri pariwisata dikelompokkan dalam satu kategori, yaitu mice.

Pengertian Registrasi

Registrasi berasal dari kata registration yang menurut Oxford Dictionary “*The action or process of registering or of being registered*” yang dapat diterjemahkan menjadi “pendaftaran”. Menurut kamus besar bahasa Indonesia kata registrasi yang berasal kata register dapat diartikan menjadi “pendaftaran” dan “pendataan”

Menurut Gunawijaya dkk (2006: 35) registrasi dibagi dalam dua tahap yaitu tahap pendataan dan pelaksanaan,

Tahap pendataan

Tahap pendataan adalah tahap dimana peserta memberikan informasi lengkap mengenai data pribadi serta program acara yang ingin diikuti pada saat event berlangsung. Pada tahap pendataan inilah penyelenggara memperoleh informasi lengkap dari setiap peserta serta memberikan perlakuan khusus sehingga setiap peserta memperoleh informasi sesuai kebutuhan masing-masing peserta.

Hal-hal yang dilakukan pada tahap pendataan adalah sebagai berikut:

1. Peserta mendapatkan informasi mengenai event sesuai dengan biaya yang telah dibayarkan, baik fasilitas/kegiatan maupun materi event yang akan mereka terima.
2. Peserta yang sudah terdaftar akan mendapatkan surat konfirmasi registrasi atau letter of acceptance (LOA) yang akan dikirimkan melalui email atau fax.
3. Peserta mendapatkan informasi-informasi lain tentang hal-hal yang harus dilakukan sehubungan dengan keikutsertaan peserta yang bersangkutan dalam event tersebut.

Tahap Pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan ini, seluruh peserta harus melakukan registrasi, bagi yang sudah terdaftar maupun yang belum terdaftar,

Pada tahap pelaksanaan terdapat 3 macam registrasi baik bagi yang sudah terdaftar maupun yang belum terdaftar,

Pada tahap pelaksanaan terdapat 2 macam registrasi yaitu:

Pendaftaran ulang (*Re-registration*) adalah pendaftaran yang dilakukan oleh calon peserta yang sudah terdaftar sebelumnya

Langkah-langkah yang dilakukan sebagai berikut:

- Peserta menunjukkan konfirmasi registrasi atau letter of acceptance (LOA) kepada petugas registrasi.
- Petugas registrasi mencocokkan dengan data peserta yang telah disiapkan di sekretariat.
- Setelah data tersebut cocok, peserta yang bersangkutan berhak mendapatkan perlengkapan event seperti name badge, congress kit, dan lain-lain
- Setelah seluruh hal selesai dilakukan, peserta yang bersangkutan dapat mengikuti rangkaian program event.

Pendaftaran ditempat (On site registration/go show)

Jika calon peserta belum pernah melakukan registrasi sebelumnya, maka calon peserta tersebut dapat melakukan pendaftaran di tempat (on site registration). Peserta harus melakukan registrasi sesuai prosedur yang ada, kemudian jika peserta tersebut sudah

memenuhi syarat maka peserta yang bersangkutan dapat mengikuti rangkaian program event.

Teknologi dalam proses registrasi suatu event.

Menurut Penny C, Dotson 1995:178) “ *Since most organizations already have at least one computer with a variety of software, there may be little additional cost involved with the use of equipment. There are several software packages developed especially for meetings. These can handle registration and badge printing mailing list, attendance data, and other important functions*”.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pada kegiatan registrasi terdapat teknologi yang dapat mempermudah proses registrasi tersebut. Perusahaan mulai menggunakan aplikasi (software) registrasi event yang dirancang khusus untuk pelaksanaan suatu event..

TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

Tujuan Penelitian

- Mengetahui proses persiapan registrasi Event WOC
- Mengetahui model pelaksanaan registrasi event WOC
- Mengetahui hambata-hambatan dalam proses persiapan dan pelaksanaan registrasi event WOC

Manfaat Penelitian

Penelitian ini sangat dibutuhkan bagi peningkatan dalam proses belajar mengajar khususnya mata kuliah registrasi pada semester 4.

- Para lulusan akan memiliki pengetahuan, ketrampilan, maupun sikap yang disyaratkan dalam pekerjaan di industri/pasar kerja, terutama di pasar wisata MICE.
- Para lulusan dapat menjadi pelaku di pasar wisata MICE
- Menciptakan iklim yang kondusif antar mahasiswa dengan indusri dan institusi pendidikan.

METODE PENELITIAN

Tempat dan waktu penelitian

Adapun yang menjadi tempat penelitian ini adalah industri/perusahaan yang bergerak di bidang **industri** MICE yang menjadi tempat mahasiswa melakukan job traning dalam melaksanakan tugas akhirnya yaitu di PT. Pacto Convex sebagai pemenang tender *event World Ocean Conferences (WOC)*

Obyek Penelitian

Obyek penelitian adalah PT. Pacto Convex sebagai *Event Organizer* pada *Event World Ocean Conference* di Manado

Metode pengumpulan data

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan langsung mengamati kegiatan registrasi pada event World Ocean Conference 2009

Metode analisa data

Metode analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa deskriptif kualitatif dimana dalam penelitian ini analisa yang di pilih untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan acara dengan jalan mendeskripsikan model registrasi yang digunakan dalam pelaksanaan *Event World Ocean Conference 2009*.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

World Ocean Conference (WOC) 2009 adalah forum internasional untuk mendiskusikan tentang perubahan iklim (*climate change*). Pendukung forum ini dari nasional dan Internasional sbb: Presidents Of Republic Of Indonesia and the Indonesia Bersatu Cabinet. UNEP, UN Habitat, UNESCO, Global Forum On Oceans, Coasts and Islands, WWF, The Nature Conservancy, CI, NOAA, NSF, O RandLDEO-University Of Columbia, among others

Kegiatan di WOC 2009

1. and Workshop
2. Working Group Discussion
3. Senior Official Meeting
4. Exhibition
5. Side Event
6. Excursion

Topik-topik yang dibahas di WOC ini sbb:

Seminar Impacts of global climate change on oceans

1. Marine mega biodiversity
2. Marine industries and services
3. Ocean as the next frontier

Sub topic yang dibahas di WOC sbb:

*Ocean's science, oceanography, global ocean observing system, Coelacanth (Ikan Raja Laut – *Latimeria menadonensis*), sharks and rays, marine protected areas, coral reefs, exotic fishes, shipyard industries and ship dismantling, human resources development and capacity building, shipping industries, capture fisheries, fishery assessment and management, fishery aquaculture, fishery product processing, marine health, marine tourism, marine biotechnology, marine pollutions, marine geology and geophysics, marine bioprospecting, marine cadastre, marine minerals, early warning system, post-disaster management, oil and gas resources, integrated coastal management, ocean ethics, small island development, land based pollution, youth marine entrepreneurship, and marine education.*

Jumlah delegasi yang hadir terdiri dari kurang lebih 80 negara dan badan-badan internasional dengan total sebanyak 3000 orang, dan sepakat tentang deklarasi Manado. Isinya adalah tentang perlunya Konferensi Perubahan Iklim di Copenhagen Desember 2009 mengagendakan masalah laut, perlunya ada Badan PBB yang menangani masalah lingkungan laut secara tetap. Pihak Indonesia tentunya perlu merumuskan kegiatan diplomatik internasional untuk berperan secara aktif dan bermakna dalam isu-isu kelautan terkait perubahan iklim. Deklarasi Manado memang tidak punya kekuatan hukum yang mengikat karena dirumuskan di luar mekanisme PBB. Namun dengan iktiar yang kuat

suatu waktu laut akan menjadi bagian dari kebijakan internasional di bidang stabilisasi iklim.

Disamping penyelenggaraan ‘*World Ocean Conference*’ pada saat yang sama digelar pula ‘*Coral Reef Triangle Initiative*’ (CTI). CTI adalah rencana bersama dari 6 negara di kawasan Pasifik yaitu Indonesia, Malaysia, Filipina, Timor Leste, Papua Nugini dan Kepulauan Solomon, untuk merumuskan program dan langkah penyelamatan terumbu karang serta mengkaitkannya dengan kesejahteraan masyarakat pesisir. CTI didukung oleh dua negara partners, yaitu Amerika Serikat dan Australia. Kawasan CTI dianggap perlu menganut pengelolaan terpadu dan bersama karena kawasan terumbu karangnya terluas dan terkaya di dunia serta mempunyai sifat biologis yang sama, dan ancaman yang sama juga seperti perusakan, penangkapan ikan yang berlebihan dan penyalahgunaan terumbu karang. CTI merupakan cita-cita dari banyak organisasi internasional non pemerintah dan juga para aktivis lingkungan di 6 negara di atas. Indonesia memperlihatkan kepedulian dan kepemimpinannya dengan menampung cita-cita itu dan memberikan komitmen untuk menyatukan tekad 6 negara diatas. Para Kepala Negara dan Pemerintahan dari 6 negara kawasan CTI hadir dan membubuhkan tanda-tanggannya dalam piagam kerjasama CTI.

Proses persiapan registrasi

Untuk menyelenggarakan suatu *event* yang sukses diperlukan penanganan pendaftaran peserta yang baik dan rapi. Dimulai dari proses calon peserta yang tertarik untuk mendapatkan informasi baik mengenai keseluruhan *event*, calon peserta ingin mendaftarkan diri menjadi peserta sampai dengan proses terdaftar untuk menghadiri event tersebut. Sebelum pendaftaran *event* persiapan awal adalah menentukan harga registrasi biasa tergantung dari jumlah biaya pelaksanaan suatu acara. Apakah akan dibebankan seluruhnya kepada peserta atau panitia dapat meringankan peserta dengan mendapatkan dukungan sponsor, sehingga peserta tidak harus membayar terlalu mahal untuk mengikut acara tersebut.

Setelah menentukan harga pendaftaran, panitia membuat dua jenis kategori harga yaitu *early bird* dan harga normal/reguler. Harga *early Bird* diberlakukan untuk memberikan keringanan kepada para peserta yang sudah mendaftar jauh hari sebelumnya. Strategi ini biasa diberlakukan dari 5-6 bulan sebelumnya, sesudah melewati *early bird* diberlakukan harga normal. Untuk conference sudah ditentukan harga pendaftaran dalam mata uang Dollar Amerika (US\$),

Pada *World Ocean Conference* (WOC) 2009 ada 2 tahap registrasi yang digunakan yaitu registrasi awal (*advance registration*), dan registrasi ulang (*Re-registration*). sbb:

A. Registrasi Awal (*Advance Registration*)

Registrasi awal merupakan kegiatan awal dimana penyelenggara bertemu dengan calon peserta untuk pertama kalinya, dan menyampaikan informasi mengenai penyelenggaraan event tersebut. Pertama kali yang dilakukan dalam suatu event adalah pembuatan formulir registrasi, kemudian formulir tersebut disebarakan melalui media-media dan web. Pada *event* WOC ini peserta dapat melakukan registrasi secara on line yaitu melalui *website event*, atau mengisi formulir-formulir yang terdapat pada media. Kemudian mengirimkan formulir tersebut bisa melalui *facsimile* (fax) atau mengantarkan langsung ke sekretariat acara.

Peserta yang melakukan registrasi melalui *website event* akan mengisi formulir secara online. Informasi yang diterima lewat *website event* tersebut diterima oleh penyelenggara dalam bentuk email ke sekretariat. Peserta harus mengisi formulir

dengan lengkap dan jelas sehingga memudahkan penyelenggara untuk merekam informasi peserta ke dalam sistem registrasi.

Dalam proses persiapan registrasi pada *event* WOC ini PT. Pacto Convex menggunakan teknologi komputer, software yang dipakai adalah EMS (*Event Management System*) sistem ini lebih kepada menyimpan data peserta yang sudah mendaftar. Peserta yang ingin mendaftar mengisi formulir pendaftaran bisa on line melalui internet atau fax. Data peserta yang masuk kemudian diketik secara manual ke dalam EMS, cara kerjanya sbb:

1. Merekam data peserta kedalam program registrasi
Pendaftaran yang dilakukan oleh peserta baik melalui faks maupun *online* direkam kedalam EMS dengan menginput data seperti nama lengkap, nomor telepon/selular nama perusahaan, alamat perusahaan dan nomor telepon perusahaan, dan pemilihan mengikuti sesi maksimal 8 sesi/emiten yang ingin dihadiri secara manual ke dalam EMS, maka peserta akan memperoleh nomor registrasi.
2. Mengirimkan konfirmasi registrasi
Apabila data peserta sudah direkam ke sistem EMS, maka sistem tersebut akan merangkum data yang telah direkam tersebut dan dituangkan ke dalam satu halaman berupa konfirmasi registrasi. Konfirmasi registrasi tersebut dikirimkan ke setiap peserta yang telah mendaftar baik melalui email maupun fax. Konfirmasi registrasi tersebut harus dibawa pada saat acara dan menjadi tanda bukti pada bahwa peserta tersebut pernah mendaftar sebelumnya. Pada konfirmasi registrasi tersebut disertakan nomor registrasi peserta dan penjelasan singkat mengenai sesi-sesi yang telah dipilih untuk dihadiri.
3. *Update* jumlah peserta
Petugas registrasi harus selalu melakukan up date data peserta dan melaporkan hal tersebut kepada klien dan juga kepada setiap perusahaan emiten yang akan melakukan presentasi pada saat pelaksanaan acara.
4. Perubahan jadwal
Apabila terdapat perubahan jadwal seperti perubahan pembicara yang akan melakukan presentasi pada saat acara, maka penyelenggara harus menyampaikan informasi tersebut kepada peserta sehingga peserta dapat menentukan apabila peserta tersebut ingin dipindahkan ke program lain atau tetap terdaftar sesuai dengan perubahan jadwal. Pemberitahuan tersebut dapat dilakukan melalui email, telepon, maupun fax.

Pelaksanaan Registrasi ulang

Pada hari H petugas registrasi akan melakukan re-gistrasi/pendaftaran ulang atas calon peserta conference tersebut. Pada saat registrasi ulang petugas registrasi menampilkan data peserta melalui EMS yang telah direkam sebelumnya. Adapun alur Registrasi ulang (*Re-registration*) sbb:

A. Alur registrasi ulang bagi yang sudah registrasi

1. Calon peserta yang pernah mendaftar sebelumnya mendatangi *Registration counter* WOC symposium dan menunjukkan formulir konfirmasi registrasi petugas memeriksa apakah sudah sama dengan data yang ada data base di program EMS termasuk bukti pembayaran peserta, apabila data tersebut sudah

sama dengan yang ada pada panitia yang pernah dikirimkan oleh penyelenggara baik melalui email ataupun fax. Apabila sama dan sudah melakukan pembayaran maka dapat langsung ke bagian delegates kits + badge

2. Peserta kebagian delegates kits dengan menunjukkan tanda bukti registrasi maka akan mendapatkan delegate kit dan tanda pengenal (badge) sedangkan calon peserta yang sudah mendaftarr tetapi belum melakukan pembayaran diarahkan ke bagian cashier terlebih dahulu untuk melakukan pembayaran kemudian ke bagian delegates kit + badge.

B. Alur registrasi ulang bagi yang belum registrasi (on site registration)

On Site Registration adalah pendaftaran yang dilakukan pada hari H, baik melalui pembukuan atau pemesanan tempat terlebih dahulu/reservation atau tidak *walkin participant*. Peserta mendaftarkan diri pada counter on site registration, apabila sudah melakukan pembukuan sebelumnya, petugas akan memberikan registration form, kemudian peserta diminta untuk melakukan pembayaran di kasir dan pada saat yang bersamaan petugas kasir memberikan data kepada bagian sekretariat untuk dibuatkan name tag/badge. Dibuatkan label pada undangan sehingga apabila peserta tersebut kembali setelah melakukan pembayaran segala sesuatu sudah siap dan delegates kits bisa diberikan kepada peserta.

Kendala-kendala

Kendala-kendala yang ditemukan dilapangan pada hari H peserta A berhalangan hadir, sehingga digantikan oleh peserta B atau sebaliknya dikarenakan perusahaan sudah melakukan pembayaran atau menjadi salah satu sponsor dari salah satu acara dalam conference.

Bagi peserta yang baru mendaftarkan diri pada hari H, petugas registrasi atau bagian pendaftaran harus menyiapkan *name tag* atas nama peserta yang bersangkutan sementara itu ada beberapa peserta yang melakukan pembayaran lebih dari satu kali karena disponsori oleh beberapa perusahaan, sehingga bagian pendaftaran harus memproses pengembalian uang tersebut.

Sistem pembayaran adalah jumlah dana yang diterima panitia penyelenggara tidak *full* atau penuh disebabkan adanya pemotongan biaya korespondensi dan administrasi antar bank, khususnya jika bank pengiriman berada diluar negeri. Dana yang diterima melalui transfer kadang ditolak oleh bank penerima dikarenakan adanya kesalahan pada *swift code*, atau rekening panitia adalah rekening US dollar, sementara peserta mentransfer pembayarannya dalam Euro, Apabila panitia penyelenggara menerima pembayaran biaya peserta yang menggunakan kartu kredit, dikenakan *surcharge* dari bank tertentu akan timbul biaya tambahan, sehingga peserta merasa keberatan.

Dari sisi Sumber daya manusia khususnya lokal/outsourcing masih dibawa standar sehingga dalam melayani peserta conference kurang maksimal.

KESIMPULAN

Suksesnya suatu conference sangat tergantung dari proses registrasi atau pendaftaran peserta, baik secara langsung maupun tidak langsung sbb:

1. Proses persiapan kegiatan registrasi pada Event World Ocean Conference dimulai dengan menentukan harga kemudian mengkategorikan early bird dan normal/regular
2. Model registrasi yang digunakan di dalam pelaksanaan Event World Ocean Conference adalah *re-registration dan on site registration*

3. Kendala-kendala didalam pelaksanaan Registrasi pada Event World Ocean Conference 2009 adalah lebih pada segi pembayaran tidak penuh sehingga pada hari H antriannya cukup panjang, dan perubahan peserta yang pada hari H tidak bisa mengikuti dan diganti dengan yang lain.

SARAN-SARAN

Saran-saran dapat penulis sampaikan sbb:

1. Penggunaan teknologi EMS dalam proses registrasi perlu dipertahankan karena membantu sekali didalam registrasi peserta diatas 500 peserta.
2. Sebaiknya untuk sumber daya manusia lokal/*out sourcing* perlu diberi pelatihan dengan cukup waktu sehingga dapat menangani pekerjaan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

Dotson, Penny C.

1995, *Meeting management 2nd Edition*, Australia; PCMA education foundation.

Gunawijaya, Jajang dkk.

2006, *Pengelolaan Usaha Jasa MICE*, Fisip UI

Kesrul, M.

2004, *Meeting, Insentif, Congress, Exhibition (MICE)* Yogyakarta, Graha Ilmu

McCabe, Vivienne and Barry Poole.

2000, *Business and Mangement of Convention*, Australia: John Wiley & Sons Australia, ltd

Noor , Any.

2007, *Global Industri MICE*, Bandung, alfabeta

Pendit Nyoman S.

1999, *Wisata Konvensi*, jekarta: Gramedia Pustaka Utama