

## BAB III

### PELAKSANAAN KERJA MAGANG

#### 3.1 Kedudukan dan Koordinasi dalam Kerja Magang

Penulis menjalankan kerja magang di PT Dyandra Promosindo pada Departemen Otomotif, divisi *sales*, subdivisi mobil, sebagai *project officer* dalam 2 proyek pameran otomotif. Proyek pameran pertama merupakan Indonesia International Motor Show (IIMS) 2024, yang telah terlaksana pada tanggal 15-25 Februari 2024 di Jakarta International Expo (JI Expo), Kemayoran, Jakarta. Proyek pameran kedua merupakan PERIKLINDO Electric Vehicle Show (PEVS) 2024, yang telah terlaksana pada tanggal 30 April 2024 hingga 5 Mei 2024 di Jakarta International Expo (JI Expo), Kemayoran, Jakarta. Selama kerja magang, penulis berada di bawah pimpinan dan pengawasan Amas Tria Ayu Setya sebagai *supervisor*.

Posisi penulis dalam proyek pameran IIMS 2024 adalah sebagai bagian dari tim *Project Officers (PO) hall D dan prefunction*. Tim tersebut terdiri atas 3 orang, yaitu Amas Tria Ayu Setya sebagai *Senior Project Officer (SPO)* yang memimpin 2 *PO Interns*, termasuk penulis sendiri. Sementara itu, dalam proyek pameran PEVS 2024 posisi penulis adalah sebagai bagian dari tim *Project Officers (PO) hall B3 dan C3*. Tim tersebut terdiri atas 2 orang, yaitu Fadhli Shofandy sebagai *Junior Project Officer (JPO)*, yang memimpin 1 *PO Intern* yaitu penulis sendiri. Tim ini berada di bawah pengawasan Amas Tria Ayu Setya sebagai *supervisor* yang juga bertanggung jawab dalam penanganan *hall* pameran lain.

SPO dan JPO dari subdivisi *sales* mobil bertugas dalam melakukan *pitching* kepada berbagai perusahaan Agen Tunggal Pemegang Merek (APM) mobil untuk menawarkan slot *booth* pameran di IIMS 2024 dan PEVS 2024. SPO dan JPO melakukan negosiasi dan perundingan dengan berbagai perusahaan tersebut hingga tercapainya kesepakatan bahwa perusahaan resmi menjadi peserta pameran atau *exhibitor*. SPO dan JPO juga membuat *Memorandum of Understanding (MOU)* hingga MOU tersebut disepakati oleh *exhibitor* dan *Project Manager*.

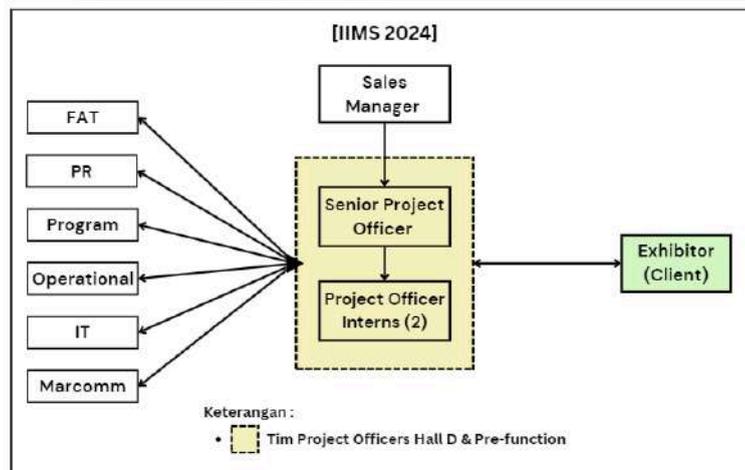
Selain itu, SPO dan JPO juga membuat *floorplan* dari *hall* pameran. SPO dan JPO memegang tanggung jawab atas segala keperluan dan kepentingan terkait penyelenggaraan IIMS 2024 dan PEVS 2024 antara Dyandra Promosindo dengan perusahaan *exhibitor* hingga *Technical Meeting* (TM). Setelah *Technical Meeting* (TM), SPO dan JPO menyerahkan tugas dan tanggung jawab terkait penanganan *exhibitor* kepada *Project Officer* (PO) *Interns*.

Pada pameran IIMS 2024, penulis bertanggung jawab dalam menangani 3 *exhibitor* di *hall* D, yaitu PT Hyundai Motors Indonesia (Hyundai), PT Toyota Astra Motor (Toyota), dan PT SGMW Sales Indonesia (Wuling). Selain itu, penulis juga menangani 4 *exhibitor* di *prefunction hall* D, yaitu PT Kuno Kaya Karya (Kuno), PT Dyandra Mitra Indah (Jagat Satwa Nusantara), PT Pitstop Indonesia Otomotif (Pitstop Automotive), dan PT Bahana Selaras (Baze). Sementara itu, seorang PO *intern* lainnya menangani 3 *exhibitor* di *hall* D dan 3 *exhibitor* di *prefunction hall* D.

Pada pameran PEVS 2024, penulis bertanggung jawab dalam menangani 5 *exhibitor* di *hall* B3 dan C3, yaitu PT SGMW Sales Indonesia (Wuling), PT Sokonindo Automobile (Seres dan DFSK), PT Mobil Anak Bangsa (MAB), PT Neta Auto Indonesia (NETA), dan PT Auto Maju Sentosa (Non-APM dari Hyundai). Sementara itu, JPO bertanggung jawab dalam menangani 6 *exhibitor* lainnya di *hall* B3 dan C3.

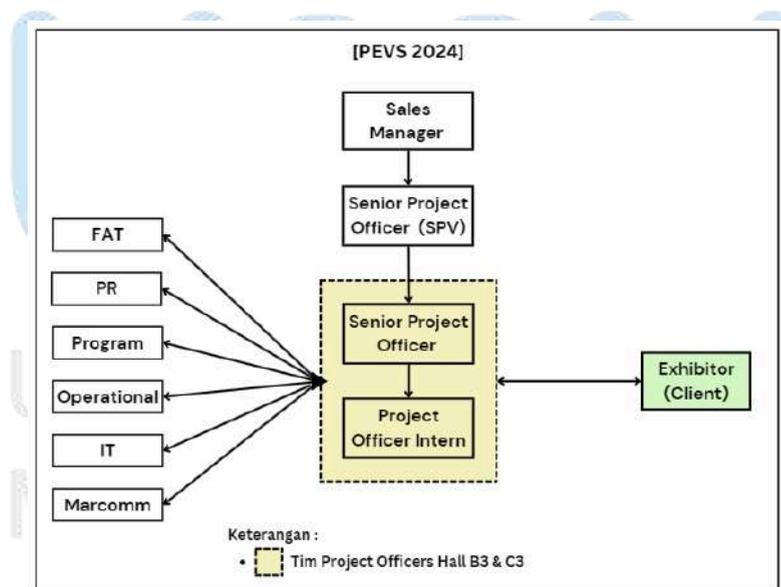
Tim *project officers* (PO) dari *hall* pameran bertanggung jawab atas seluruh kepentingan dan keperluan penyelenggaraan pameran di *hall* yang ditangani, mulai dari masa persiapan pameran, *set up*, *show days*, hingga *loading out*. *Project officers* juga menjadi pihak yang mewakili PT Dyandra Promosindo dalam menjalin hubungan dan komunikasi dengan perwakilan *exhibitor* dan vendor-vendor yang terlibat dengan *exhibitor* terkait berbagai informasi, keperluan, dan kepentingan penyelenggaraan pameran. Berbagai keperluan dan kepentingan penyelenggaraan pameran tersebut kemudian akan disampaikan kepada berbagai divisi dalam Dyandra Promosindo, seperti divisi *Finance Accounting and Tax* (FAT), *Public Relations*, *Program*, *Operational*, *Information*

and Technology (IT) dan *Marketing Communication*, untuk selanjutnya ditangani oleh divisi-divisi tersebut sesuai cakupan kerjanya. Berbagai divisi tersebut juga menyampaikan berbagai informasi, keperluan, dan kepentingan terkait penyelenggaraan pameran kepada *project officers* untuk selanjutnya disampaikan kepada *exhibitor*. Dua gambar berikut menunjukkan alur koordinasi kerja *project officer* dalam IIMS 2024 dan PEVS 2024.



Gambar 3.1. Alur Koordinasi Kerja *Project Officer* dalam IIMS 2024

Sumber : Hasil Olahan Penulis (2024)



Gambar 3.2. Alur Koordinasi Kerja *Project Officer* dalam PEVS 2024

Sumber : Hasil Olahan Penulis (2024)

## 3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang

Selama menjalankan kerja magang, penulis telah melakukan dan memenuhi beberapa tugas dan tanggung jawab terkait peran dan aktivitas *project officer* dari divisi *sales*, subdivisi mobil, dalam pameran otomotif yang diselenggarakan oleh PT Dyandra Promosindo.

### 3.2.1. Tugas Kerja Magang

Dalam menjalankan kerja magang, terdapat beberapa cakupan tugas dan tanggung jawab sebagai *project officer* dari *hall* pameran mobil pada proyek pameran Indonesia International Motor Show (IIMS) 2024 dan PERIKLINDO Electric Vehicle Show (PEVS) 2024, yaitu sebagai berikut.

1. Melakukan persiapan dan pelaksanaan *technical meeting*.
2. Menjadi perwakilan dari Dyandra Promosindo selaku penyelenggara pameran dalam menjalin komunikasi dan koordinasi dengan klien yaitu peserta pameran (*exhibitor*) terkait berbagai kepentingan penyelenggaraan pameran.
3. Menangani berbagai keperluan administratif dari *exhibitor*, seperti melakukan rekapitulasi formulir operasional yang diterima dari *exhibitor* dan mendistribusikannya ke divisi-divisi lain di Dyandra Promosindo agar selanjutnya ditangani oleh divisi-divisi tersebut sesuai cakupan tugasnya. Selain itu juga mengurus persetujuan *design booth* dari setiap *exhibitor* kepada divisi operasional.
4. Menerima foto dan data-data ID *card* dari setiap *exhibitor* untuk selanjutnya diproses oleh tim IT, dan diserahkan kepada *exhibitor*.
5. Menangani berbagai keperluan yang perlu dipersiapkan sebelum dimulainya masa *set up* dan *show days*, seperti finalisasi *floorplan*, mempersiapkan dan melaksanakan *marking*, dan lain-lain.
6. Melakukan pengawasan, memastikan kelancaran, dan mengatasi kendala pada masa *set up* di *hall* pameran, dengan berkoordinasi dengan pihak *exhibitor* dan berbagai pihak dan divisi di Dyandra Promosindo.

7. Bekerjasama dengan divisi FAT dan operasional untuk mengurus penambahan keperluan operasional *exhibitor* ketika masa *set up* hingga *show days*.
8. Menangani berbagai kepentingan teknis pelaksanaan *show days*. Melakukan pengawasan (*monitoring*) dan memastikan kelancaran kegiatan pameran yang berlangsung di *hall* agar berjalan rapi, tertib, sesuai regulasi, serta sesuai rencana dan agenda yang berlaku. Hal-hal tersebut dilakukan dengan berkoordinasi dengan pihak *exhibitor* serta berbagai pihak dan divisi di Dyandra Promosindo.
9. Menangani berbagai permintaan (*requests*) atau keluhan (*complaints*) dari *exhibitor*, serta mengatasi kendala selama periode *show days*.
10. Berkoordinasi dengan divisi Program dalam melakukan persiapan *closing ceremony* serta melaksanakan *closing ceremony*.
11. Menangani berbagai persiapan *loading out*, serta melakukan pengawasan, mengatasi kendala, dan memastikan kelancaran proses *loading out*.
12. Menangani pemenuhan berbagai bentuk apresiasi kepada *exhibitor* pada masa *post-event* dari pameran otomotif yang telah terlaksana.

Tabel berikut ini menunjukkan lini masa dari tugas yang telah dijalankan selama masa kerja magang, yaitu Januari hingga Mei 2024. Kotak berwarna merah menandakan pengerjaan pameran Indonesia International Motor Show (IIMS) 2024, dan kotak berwarna biru menandakan pengerjaan pameran PERIKLINDO Electric Vehicle Show (PEVS) 2024.

Tabel 3.1. Lini Masa Praktik Kerja Magang di PT Dyandra Promosindo

Periode	Keterangan Aktivitas	Jan			Feb				Mar				Apr				Mei		
		2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	
Rutin	Berkomunikasi dan berkoordinasi dengan <i>exhibitor (client)</i> .																		

	Mempersiapkan dan menyelenggarakan <i>technical meeting</i> .								
<i>Pre-event</i>	Proses administrasi <i>exhibitor</i> (terkait formulir operasional, desain <i>booth</i> , ID card, dll).								
	Finalisasi <i>floorplan</i> , persiapan dan pelaksanaan <i>marking</i> .								
<i>Set Up</i>	<i>Monitoring</i> dan penanganan keperluan serta kendala.								
	Mengurus penambahan keperluan operasional <i>exhibitor</i> (koordinasi dengan divisi FAT dan operasional)								
<i>Show Days</i>	<i>Monitoring</i> , memastikan kelancaran, kerapian, ketertiban dalam <i>hall</i> pameran agar sesuai regulasi, rencana, dan agenda.								
	Menangani <i>request</i> dari <i>exhibitor</i> , dan mengatasi kendala.								
	Mempersiapkan dan melaksanakan <i>closing ceremony</i> .								
	Mempersiapkan keperluan <i>loading out</i> .								
<i>Loading Out</i>	<i>Monitoring</i> , mengatasi kendala, dan memastikan kelancaran <i>loading out</i> .								
<i>Post-event</i>	Pemenuhan apresiasi kepada <i>exhibitors</i> .								

Sumber : Hasil Olahan Penulis (2024)

### 3.2.2. Uraian Pelaksanaan Kerja Magang

Selama masa kerja magang sebagai *Project Officer Intern* di PT Dyandra Promosindo, penulis telah terlibat dalam pengerjaan 2 proyek pameran otomotif, yaitu Indonesia International Motor Show (IIMS) 2024 dan PERIKLINDO Electric Vehicle Show (PEVS) 2024.

IIMS 2024 merupakan pameran otomotif yang menampilkan produk dan jasa terkini dalam industri otomotif, seperti mobil, motor, kapal, dan industri pendukungnya. Pameran ini diselenggarakan oleh PT Dyandra Promosindo sebagai *event organizer* yang juga merupakan tuan rumah atau *host* dari pameran ini. Selain menampilkan berbagai produk dan jasa, IIMS 2024 juga menyuguhkan berbagai program hiburan seperti panggung musik dan berbagai pertunjukan yang mengusung konsep otomotif untuk menunjang kemeriahan pameran. Oleh karena konsepnya yang menggabungkan elemen otomotif dan *entertainment* (hiburan), maka pada tahun ini, IIMS mengusung *tagline* “*Your Infinite Autotainment Experience*”.

Pameran yang telah diselenggarakan pada 15-25 Februari 2024 ini melibatkan total 155 peserta pameran atau *exhibitors*. Jumlah tersebut terdiri dari 23 *exhibitors* kategori mobil, 31 *exhibitors* kategori motor dan sepeda listrik, 88 *exhibitors* kategori *accessories and aftermarket*, serta 13 *exhibitors* kategori kapal. Selain itu, keberhasilan IIMS 2024 juga tidak terlepas dari keterlibatan 15 sponsor, 23 mitra dari berbagai kategori industri, serta 286 *media partners*.

Berdasarkan siaran pers yang diterbitkan oleh divisi *Public Relations* PT Dyandra Promosindo, dalam 11 hari gelaran pameran, IIMS 2024 berhasil menarik 562.464 pengunjung. Selain itu, tercatat bahwa total transaksi penjualan yang dihasilkan mencapai Rp 6,7 Triliun.



Gambar 3.3. Logo Indonesia International Motor Show (IIMS) 2024.

Sumber : Aset PT Dyandra Promosindo (2024)

Sementara itu, PEVS 2024 merupakan pameran otomotif yang secara khusus menampilkan produk dan jasa terkini terkait industri kendaraan listrik (*electric vehicle*), seperti mobil listrik, motor listrik, dan industri pendukungnya. Pameran ini dipersembahkan oleh Perkumpulan Industri Kendaraan Listrik Indonesia (PERIKLINDO) sebagai tuan rumah (*host*) pameran, dengan menggandeng PT Dyandra Promosindo sebagai *event organizer*. *Tagline* yang diusung adalah “*The Leading EV Show in Indonesia*”. Tidak hanya menjadi ajang pameran produk-produk dan jasa terkini, PEVS 2024 juga menjadi ajang berkumpul dan silaturahmi para pemangku kepentingan (*stakeholders*) pada industri kendaraan listrik.

Pameran yang telah terselenggara pada 30 April hingga 5 Mei 2024 ini melibatkan total 103 *exhibitors*. Jumlah tersebut terdiri dari 9 *exhibitors* dari perusahaan anggota PERIKLINDO, 14 *exhibitors* pada kategori kendaraan listrik, serta 80 *exhibitors* pada kategori industri pendukung kendaraan listrik. Selain itu, PEVS 2024 juga melibatkan 8 sponsor, 12 mitra dari berbagai kategori industri, serta 208 *media partners*.

Berdasarkan siaran pers yang diterbitkan oleh divisi *Public Relations* PT Dyandra Promosindo, total pengunjung PEVS 2024 telah melampaui 40.550 pengunjung. Selain itu, tercatat bahwa hingga hari kelima pameran, total transaksi penjualan yang dihasilkan telah mendekati angka Rp 400 miliar.



Gambar 3.4. Logo PERIKLINDO Electric Vehicle Show (PEVS) 2024.

Sumber : Aset PT Dyandra Promosindo (2024)

Berdasarkan data-data tersebut, pameran IIMS 2024 dan PEVS 2024 merupakan *special events* yang berdasarkan ukuran acaranya tergolong dalam kategori *major events*. Menurut Bowdin et al. (2012), *major events* merupakan jenis *event* yang mampu menarik jumlah pengunjung, liputan media, dan manfaat ekonomi yang besar dan signifikan. *Major events* biasa diselenggarakan secara tahunan, dan mampu menarik minat publik secara nasional atau internasional. Sementara itu, berdasarkan kontennya, IIMS 2024 dan PEVS 2024 tergolong sebagai *event* dengan jenis *Meetings, Incentives, Conventions, and Exhibitions* (MICE), yang secara spesifik merupakan *exhibition* atau pameran.

Berners (2017) menjelaskan bahwa pameran diadakan dengan tujuan untuk peningkatan *awareness* atau kesadaran khalayak, sehingga peserta pameran (*exhibitors*) dapat memperoleh prospek penjualan. Selain itu, dengan adanya pameran, *exhibitors* dapat menarik minat pengunjung hingga data terkait pengunjung agar dapat ditindaklanjuti untuk selanjutnya diarahkan ke pembelian meskipun pameran telah berakhir. Penyelenggaraan pameran juga dapat disertai dengan pengadaan aktivitas-aktivitas lain yang mendukung konsep pameran untuk menambahkan nilai dan kesan bagi pengunjung pameran (Berners, 2017).

Terdapat berbagai hal yang dilakukan oleh PT Dyandra Promosindo sebagai penyelenggara acara (*event organizer*) untuk mewujudkan keberhasilan 2 pameran otomotif. *Project officers* sendiri memegang peran yang strategis terhadap keberlangsungan pameran, mulai dari periode *pre-event, set up, show days, loading out, hingga post event*. Secara umum, *project officers* di PT Dyandra Promosindo memegang tanggung jawab atas kepentingan administrasi dan teknis terkait keberlangsungan pameran di *hall* yang ditangani, beserta seluruh *exhibitors* di dalamnya. Selain itu, *project officers* juga bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan dan menjadi penghubung antara internal perusahaan dengan klien atau *exhibitors*. Berikut

merupakan uraian peran dan aktivitas penulis sebagai pekerja magang dengan jabatan *project officer*.

#### A. Komunikasi dan Koordinasi dengan *Exhibitors*

Adanya *exhibitors* yang menyelenggarakan *brand activation* merupakan unsur penting dalam penyelenggaraan pameran. Dalam hal ini, divisi *sales* menjadi divisi yang bertanggung jawab atas keterlibatan *exhibitors* dalam pameran. Pada pameran IIMS 2024, penulis berperan sebagai *Project Officer Intern* untuk *hall D* dan *prefunction*, di mana *hall D* merupakan salah satu dari dua *hall* pameran mobil yang ada di pameran tersebut. Sedangkan, *prefunction* merupakan area selasar di depan *hall D* yang diisi oleh *exhibitors* untuk perusahaan-perusahaan dalam kategori *accessories and aftermarket*.

Sementara itu, dalam pameran PEVS 2024, penulis berperan sebagai *Project Officer Intern* untuk *hall B3* dan *C3* yang merupakan *hall* pameran mobil di pameran tersebut. Dengan ini, maka penulis memegang tanggung jawab sebagai salah satu *contact person* dari pihak *event organizer* untuk *brand* atau perusahaan yang menjadi *exhibitors* di area pertanggungjawaban penulis.

Tabel 3.2. Perusahaan yang Terlibat Sebagai *Exhibitors* Pada Area Pertanggungjawaban Penulis dalam Pameran IIMS 2024 dan PEVS 2024

IIMS 2024		PEVS 2024	
<i>Hall D</i>		<i>Hall B3 dan C3</i>	
1	<b>PT Hyundai Motors Indonesia (Hyundai)</b>	1	PT Astra International Tbk - BMW Sales Operation (BMW)
2	<b>PT Toyota Astra Motor (Toyota)</b>	2	<b>PT Sokonindo Automobile (Seres dan DFSK)</b>
3	PT BYD Motor Indonesia (BYD)	3	Prestige Image Motorcars (Distributor Resmi Tesla)

4	<b>PT SGMW Sales Indonesia (Wuling)</b>	4	PT BYD Motor Indonesia (BYD)
5	PT Imora Motor (Honda)	5	PT Chery Sales Indonesia (Chery)
<i>Prefunction</i>		6	<b>PT Auto Maju Sentosa (Hyundai) (Non-APM)</b>
1	<b>PT Pitstop Indonesia Otomotif (Pitstop Automotive)</b>	7	PT SAIC Motor Indonesia (Morris Garages)
2	<b>PT Kuno Kaya Karya (Kuno)</b>	8	<b>PT NETA Auto Indonesia (NETA)</b>
3	PT Fin Komodo Teknologi (Fin Komodo)	9	<b>PT Mobil Anak Bangsa (MAB)</b>
4	<b>PT Dyandra Mitra Indah (Jagat Satwa Nusantara)</b>	10	<b>PT SGMW Sales Indonesia (Wuling)</b>
5	PT Tri Karya Global (HSR Wheel dan Accelera)		
6	<b>PT Bahana Selaras (Baze)</b>		
7	PT V-Kool Indo Lestari (V-Kool)		
<p>Keterangan :  Penulis secara khusus memegang tanggung jawab untuk menangani, berkomunikasi, dan berkoordinasi dengan <i>exhibitors</i> yang ditulis secara cetak tebal.</p>			

Sumber : Data internal PT Dyandra Promosindo

Tabel tersebut menunjukkan sejumlah perusahaan yang terlibat sebagai *exhibitors* dalam pameran IIMS 2024 dan PEVS 2024. Perusahaan-perusahaan tersebut sekaligus menjadi klien dari PT Dyandra Promosindo. Penulis secara khusus memegang tanggung jawab untuk menangani, berkomunikasi, dan berkoordinasi dengan 7 *exhibitors* pada proyek pameran IIMS 2024, serta 5 *exhibitors* pada proyek pameran PEVS 2024. Hal ini berdasarkan pendelegasian tugas yang telah diatur oleh

*supervisor*. Dengan ini, maka terjadi hubungan *business-to-business* (B2B) terjadi antara PT Dyandra Promosindo dengan *exhibitors*. PT Dyandra Promosindo menjadi *service providers* atau penyedia layanan bagi perusahaan *exhibitors*.

Dalam berkoordinasi dengan *exhibitors*, penulis menjalin komunikasi dan relasi dengan beberapa pihak yang menjadi perwakilan dari *exhibitors*. Perwakilan dari *exhibitors* tersebut pada umumnya merupakan pihak perusahaan yang memegang jabatan di divisi *marketing*. Selain itu, penulis juga kerap berkoordinasi dengan pihak *vendor* dan kontraktor dari *exhibitors*. Aktivitas ini dijalankan melalui berbagai media, seperti *platform* WhatsApp, *E-mail*, telepon, serta tatap muka langsung. Komunikasi dan koordinasi ini terjadi sejak sebelum *technical meeting* ketika *supervisor* mendelegasikan tugas, dan terus berlangsung hingga periode *post-event*. Komunikasi dan koordinasi juga terus berjalan bersamaan dengan berjalannya aktivitas lain seperti proses administrasi, proses teknis, *monitoring*, dan lain-lain.

Secara umum, selama proses komunikasi dan koordinasi dengan klien atau *exhibitors*, terdapat beberapa taktik yang diterapkan oleh penulis untuk dapat menjalin relasi dan menimbulkan kesan yang baik bagi *exhibitors*. Beberapa taktik tersebut tertuang dalam buku *Guerilla Marketing for Direct Selling* oleh Levinson et al. (2020), di antaranya adalah: (1) senyuman dan sapaan; (2) bahasa tubuh; dan (3) aktif mendengarkan.

Levinson et al (2020) menjelaskan bahwa senyuman mengawali ikatan antar manusia secara langsung, mencerminkan niat yang baik, dan menimbulkan kesan yang baik bagi orang lain. Levinson et al (2020) juga menjelaskan terkait pentingnya menyapa seseorang dengan menyebutkan namanya. Senyuman dan sapaan ini berlaku dalam interaksi langsung maupun interaksi lewat telepon. Dengan berkomunikasi melalui telepon

sambil tersenyum, pembicara dapat mencerminkan niat baik dan tulus yang dapat dirasakan oleh lawan bicara. Senyuman juga dapat diterapkan ketika berkomunikasi melalui pesan teks dengan pemilihan diksi yang tepat dan sopan dalam teks serta penggunaan *emoticon*. Gambar berikut ini menunjukkan contoh penerapan senyuman dan sapaan pada pesan teks melalui *platform* WhatsApp yang diterapkan oleh penulis.



Gambar 3.5. Contoh penerapan senyuman dan sapaan pada pesan teks melalui *platform* WhatsApp yang diterapkan oleh penulis.

Sumber : Tangkapan layar ruang percakapan aplikasi WhatsApp penulis.

Dalam berkomunikasi secara tatap muka langsung, Levinson et al (2020) menjelaskan 65%-90% dari setiap percakapan ditafsirkan melalui bahasa tubuh. Hal ini terkait dengan gestur dan postur tubuh, tatapan mata, serta intonasi dan kecepatan bicara. Terkait berkomunikasi dengan klien, penulis menerapkan berbagai bahasa tubuh seperti melakukan kontak mata dengan lawan bicara, dan berdiri atau duduk dengan posisi yang tegak. Posisi duduk atau berdiri yang condong ke depan dapat dilakukan untuk menunjukkan perhatian terhadap lawan bicara. Komunikasi dapat dilakukan dengan berbicara tidak terlalu cepat agar pesan dapat tersampaikan dengan jelas. Selain itu, perlu untuk menghindari bahasa tubuh yang menimbulkan kesan negatif, seperti intonasi bicara yang tinggi, serta melipat tangan karena akan menimbulkan kesan arogan.

Taktik lain yang diterapkan terkait interaksi dengan klien adalah aktif mendengarkan sepenuhnya. Menurut Levinson et al (2020) aktif mendengarkan berarti benar-benar memperhatikan, memaknai, dan memahami apa yang disampaikan lawan bicara. Aktif mendengarkan juga berarti fokus dalam komunikasi yang terjadi dan tidak terdistraksi. Dengan menerapkan ini, maka akan terbangun kepercayaan antara pihak yang berinteraksi, serta terhindar dari miskomunikasi.

### ***B. Technical Meeting***

Untuk mengawali kerja sama dan koordinasi antara PT Dyandra Promosindo dengan peserta pameran atau *exhibitors*, maka *Technical Meeting* (TM) diselenggarakan untuk membahas rangkaian kegiatan dan berbagai hal-hal teknis terkait pameran. Dengan ini, maka pihak penyelenggara dan pihak *exhibitors* dapat mencapai kesepakatan, serta diharapkan agar segala yang dipersiapkan dapat berjalan maksimal. TM pameran IIMS 2024 untuk *exhibitors* dari Hall D dan *Prefunction* diselenggarakan pada 16 Januari 2024 secara *offline*, bertempat di Gedung Kompas Gramedia Palmerah Barat, Jakarta Pusat. Sementara itu, TM pameran PEVS 2024 untuk *exhibitors* dari Hall B3 dan C3 diselenggarakan pada 17 April 2024 secara *online* dengan *platform* Zoom Meeting.

Pada saat persiapan TM, *Project Officer Intern* membantu dalam mempersiapkan *folder* “*Technical Meeting (TM) Kit*” yang nantinya akan dibagikan kepada *exhibitors*. *Folder* tersebut berisikan *file* materi TM, *booklet* pameran, formulir operasional, dan slot *booth program*. Di dalam *folder* tersebut juga terdapat *subfolder* yang berisikan berbagai dokumen untuk keperluan *set up*.

Ketika TM berlangsung, *Senior Project Officer* (SPO) dan *Junior Project Officer* (JPO) bertanggung jawab dalam jalannya acara, serta memaparkan materi TM. Sementara itu, *Project Officer Intern* bertugas

untuk meregistrasi dan memastikan kehadiran para perwakilan *exhibitors*. Selain itu, *Project Officer Intern* juga bertugas dalam membantu pencatatan slot *booth program* yang diundi ketika TM.

### C. Proses Administrasi *Exhibitors*

Proses administrasi *exhibitors* dimulai setelah *Technical Meeting* selesai. Proses administratif *exhibitors* meliputi pendataan dokumen-dokumen terkait berbagai keperluan *exhibitors* seperti formulir operasional, desain *booth*, dan ID card. Formulir operasional merupakan dokumen yang berisi 31 formulir terkait seluruh keperluan, regulasi, dan persetujuan penyelenggaraan aktivitas pameran di *booth exhibitors*. Formulir ini dirilis oleh Dyandra Promosindo dan wajib diisi oleh setiap *exhibitors* sesuai kebutuhannya. Ke-31 formulir operasional tersebut meliputi pendataan perihal keperluan-keperluan seperti pada tabel berikut.

Tabel 3.3. Daftar Judul Formulir Operasional IIMS 2024 dan PEVS 2024

No	Judul Formulir	No	Judul Formulir
1	Electrical Installation	16	Miss IIMS / Miss PEVS
2	Telephone Installation	17	Noise Level
3	Water Installation	18	Sound System Specification
4	Furniture Rental	19	Test Drive & Ride
5	Contractor Agreement	20	Fascia Name
6	Contractor Regulation	21	Electricity Diagram
7	Exhibitor Pass (ID Card)	22	Promotional Tax
8A	Opening Ceremony for Sole Agent (APM)	23	Agreement Form
8B	Opening Ceremony for Exhibitor Non APM	24	Parking Voucher

9	Press Conference	25	24 Hours Electrical Installation
10	Contact For Journalist	26	Pre-Install Form
11	Special Guest Invitation & VIP Press Day Invitation	27	Extend Form
12	Room Service	28	Ticket Form
13	Catalog Entries	29	E-Voucher Souvenir (For APM)
14	Product Display	30	Promotional Advertising
15	Booth Program	31	Internet Connection

Sumber : Dokumen Formulir Operasional IIMS 2024 dan PEVS 2024.



Gambar 3.6. Contoh Formulir Operasional IIMS dan PEVS 2024 yang Sudah Diisi

Sumber: Dokumen Formulir Operasional IIMS 2024

Formulir operasional yang telah diisi oleh *exhibitor* perlu dikirimkan kepada *project officer* pada tenggat waktu yang ditentukan, yaitu pada 7 Februari 2024 untuk pameran IIMS 2024, dan pada 24 April 2024 untuk pameran PEVS 2024. Formulir operasional tersebut menjadi acuan bagi

*project officer* untuk direalisasikan dalam pameran. *Project Officer* akan melakukan rekapitulasi terhadap formulir yang telah diserahkan oleh *exhibitors* untuk merangkum seluruh data yang ada ke dalam Google Sheet. Selain itu, *Project Officers* juga mendistribusikan salinan formulir operasional kepada divisi-divisi tertentu yang spesifik bertanggung jawab dalam mengeksekusi formulir operasional tertentu.

Formulir operasional nomor 1, 2, 3, 4, 24, dan 31 akan diteruskan ke divisi operasional. Formulir operasional nomor 8A, 8B, 9, 10, dan 29 akan diteruskan ke divisi *Public Relations*. Formulir operasional nomor 16 dan 19 akan diteruskan ke divisi program. Formulir operasional nomor 30 akan diteruskan ke divisi *marketing communication*. Formulir operasional lain selain dari nomor-nomor tersebut ditangani sepenuhnya oleh *Project Officer*. Selain itu, seluruh formulir operasional yang mengandung unsur transaksi keuangan antara *exhibitors* dengan Dyandra Promosindo akan diteruskan ke divisi *Finance, Accounting, and Tax (FAT)*.

Selain melakukan rekapitulasi, *Project Officer* juga bertugas untuk menangani eksekusi dari *request* pada formulir operasional tertentu. Sebagai contoh, formulir operasional nomor 7, 11, dan 28 mengandung *request* dari *exhibitors* untuk kuota berbagai jenis akses masuk pameran yaitu *ID card*, *Special Guest Invitation (SGI)*, *VIP Press Day Invitation*, dan tiket reguler. Setelah direkapitulasi, kuota yang di-*request* perlu di-*input* pada *database* Dyandra Ticket. *Output* dari kuota yang telah di-*input* akan menghasilkan *link* untuk akses masuk tersebut sesuai jenisnya, yang kemudian akan dikirimkan kepada *exhibitors*. Contoh lain, formulir operasional nomor 15 terkait *booth program* akan diisi dengan jenis acara dan konten acara yang akan diselenggarakan di *booth* dari *exhibitors*. Formulir tersebut menjadi acuan bagi *project officer* dalam melakukan *monitoring*, serta sebagai bentuk pertanggungjawaban antara *exhibitors* dengan Dyandra Promosindo terkait acara yang akan diselenggarakan di dalam *booth*.



Dokumen selanjutnya terkait pemrosesan administrasi *exhibitors* adalah data nama dan foto ID *card* dari *exhibitors*. ID *card* merupakan satu-satunya jenis akses masuk pameran yang berupa kartu fisik dengan tertera foto dan nama pemilik ID *card* beserta nama *booth exhibitor*. Setiap *exhibitors* akan memperoleh kuota ID *card* gratis sesuai dengan besaran *booth*-nya, yaitu setiap 10 *square meters* (sqm) dari ukuran *booth* akan memperoleh 1 kuota ID *card* gratis. Jumlah tersebut berlaku kelipatan dan pembulatan ke atas. Sebagai contoh, *booth* dengan ukuran 943 sqm akan memperoleh kuota 95 ID *card* gratis. Apabila *exhibitors* memerlukan ID *card* melebihi dengan jumlah melebihi kuota tersebut, maka *exhibitors* dapat melakukan pembelian ID *card* dengan mengisi formulir operasional nomor 7.

*Exhibitors* akan mengirimkan foto-foto beserta nama-nama untuk ID *card*. *Project officer* akan meng-*input* total jumlah ID *card exhibitors* ke dalam *database* Dyandra Ticket, dan meng-*input* foto-foto dan nama-nama untuk ID *card* tersebut. Selanjutnya, ID *card* tersebut akan dicetak oleh tim divisi IT. Setelah itu, *project officer* perlu melakukan pengecekan ulang terhadap ID *card* dan memastikan agar jumlah ID *card* sesuai dengan kuota milik *exhibitor* dan dalam kondisi yang baik atau tidak rusak. Apabila *project officer* telah memastikan ketepatan jumlah dan kondisi ID *card*, maka *project officer* akan menyerahkan ID *card* tersebut beserta *lanyard* kepada perwakilan *exhibitor*.



Gambar 3.8. Proses Pengecekan ID Card *Exhibitors* IIMS 2024

Sumber: Dokumentasi oleh Penulis (2024)

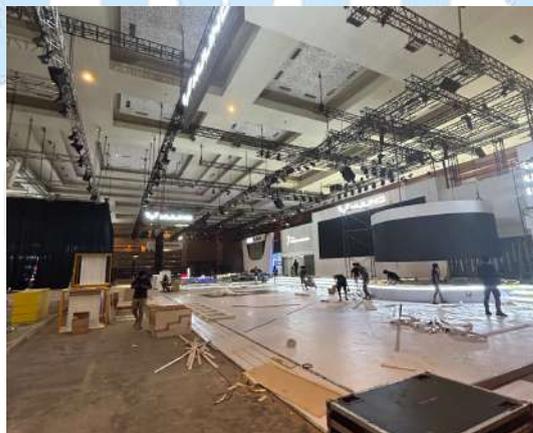
Tugas terkait administrasi *exhibitors* berlanjut ketika periode *set up* dan *show days*. Salah satunya adalah mengurus penambahan keperluan operasional *exhibitors*. Sebelumnya, *exhibitors* telah mengisi formulir operasional untuk melakukan pembelian atau *request* berbagai keperluan operasional yang diperlukan, seperti listrik, ID *card*, tiket masuk, dan sebagainya. Namun, seiring berjalannya proses *set up* dan *show days*, *exhibitors* seringkali memerlukan tambahan berbagai keperluan operasional. Dalam hal ini, *project officers* bertugas dalam menerima dan melakukan pendataan dan meng-*input* tambahan yang diminta oleh *exhibitors* ke dalam sistem, kemudian berkoordinasi dengan divisi FAT terkait pembayaran yang perlu dilakukan *exhibitors*. Selanjutnya, apabila tambahan keperluan *exhibitors* adalah terkait listrik, maka *project officers* akan berkoordinasi dengan tim operasional dan *field operation boy* (FOB) untuk melakukan instalasi atau pemasangan.

#### **D. Pelaksanaan Teknis *Set Up* dan *Loading Out***

*Set up* merupakan periode pembangunan *booth exhibitors* dan berbagai atribut pameran. Pada satu hari sebelum *set up*, *project officers* melaksanakan *marking*, yaitu kegiatan yang dilakukan untuk menandai area *booth* milik *exhibitors* dengan mengacu pada *floorplan* yang sudah *final* dan tetap. *Marking* juga dilaksanakan untuk memastikan bahwa terdapat sisa ruang kosong selebar 50-100 cm antara area setiap *booth* dengan tembok bangunan *hall*. *Marking* untuk pameran IIMS 2024 diselenggarakan pada 5 Februari 2024, dan *marking* untuk pameran PEVS 2023 diselenggarakan pada 26 April 2024. Kegiatan *marking* ini juga dilakukan dengan bantuan 4 orang *Field Operation Boy* (FOB), yaitu kru yang bertugas membantu dalam melakukan tugas operasional lapangan, dan menjaga serta mengawasi kelancaran kegiatan operasional lapangan di *hall* pameran, mulai dari hari pelaksanaan *marking*, *set up*, *show days*, hingga *loading out*.

Periode *set up* pameran IIMS 2024 untuk *hall D* dimulai pada tanggal 6 Februari 2024. Pada pameran yang sama, area *prefunction* atau selasar *hall D* memulai *set up* pada tanggal 10 Februari 2024. Sementara itu, periode *set up* pameran PEVS 2024 dimulai pada tanggal 27 April 2024. Selain melakukan pembangunan *booth*, *exhibitors* juga melakukan *loading in* kendaraan display mereka ke dalam area pameran. Dalam periode ini, *project officer* bertanggung jawab dalam melakukan *monitoring* atau pemantauan, memastikan kelancaran proses *set up*, serta menangani berbagai keperluan dan kendala.

*Project officer* rutin melakukan pengecekan di area *hall* pameran untuk memastikan bahwa *booth* milik *exhibitors* dibangun sesuai dengan desain yang telah disetujui oleh kedua belah pihak, yaitu pihak Dyandra Promosindo dan *exhibitors*. *Project officer* juga memastikan bahwa *booth* dibangun di dalam area yang telah ditetapkan ketika *marking*, dan tidak keluar dari area tersebut. Apabila terdapat *booth* yang dibangun dengan melanggar regulasi-regulasi tersebut, maka *project officers* perlu berkoordinasi dengan pihak perwakilan *exhibitors* dan kontraktor *booth* tersebut untuk mengatasi permasalahan tersebut. Selain itu, kelancaran proses ini juga tidak lepas dari komunikasi dan koordinasi yang baik antara *project officers* dengan *exhibitors*.



Gambar 3.9. Proses *Set Up* di *Hall D* IIMS 2024

Sumber: Dokumentasi oleh Penulis (2024)

Terdapat beberapa peristiwa yang terjadi ketika *set up*, menyangkut ketidaksesuaian pembangunan *booth* milik *exhibitor* tertentu dengan desain yang telah disepakati atau regulasi yang berlaku. Hal ini sempat menimbulkan konflik antara tim *project officers* dengan pihak *exhibitor*, maupun kontraktor atau vendor mereka. Dalam menghadapi konflik yang timbul, tim *project officers* menerapkan salah satu strategi manajemen konflik, yaitu *argumentativeness*.

Menurut DeVito (2019), sikap argumentatif merupakan kesediaan seseorang untuk mengutarakan argumen atau pendapat atas suatu sudut pandang atau isu-isu penting. Strategi *argumentativeness* dalam mengatasi konflik merupakan strategi yang berlawanan dengan *verbal aggressiveness*. Dalam DeVito (2019), dijelaskan bahwa strategi *verbal aggressiveness* merupakan strategi yang bersifat tidak produktif, di mana salah satu pihak mencoba memenangkan argumen dengan menyerang konsep diri orang lain. Strategi *verbal aggressiveness* merupakan bentuk diskonfirmasi, karena berupaya mendiskreditkan pandangan pihak lain.

DeVito (2019) menjelaskan bahwa strategi *argumentativeness* memiliki beberapa karakteristik. Strategi ini bersifat konstruktif, memiliki *outcome* atau hasil yang positif dalam berbagai situasi komunikasi. Strategi ini juga mengarah pada pembentukan relasi yang baik dan mencegah terjadinya kekerasan. Penggunaan strategi *argumentativeness* juga dapat menunjukkan kredibilitas seseorang. Oleh karena itu, *argumentativeness* cocok digunakan sebagai strategi manajemen konflik yang terjadi dalam organisasi. Dalam konteks konflik yang terjadi ketika proses pembangunan *booth exhibitor*, *argumentativeness* menjadi salah satu strategi manajemen konflik yang cocok diterapkan untuk menyelesaikan masalah.

Sementara itu, proses melakukan pembongkaran *booth* dan berbagai atribut pameran terjadi pada periode *loading out*. *Loading out* dimulai

pada hari terakhir pameran, tepat setelah jam operasional berakhir. Sebelum hari *loading out*, *project officer* melakukan berbagai keperluan administratif, seperti menandatangani surat-surat keluar barang. Selain itu, *project officer* juga melakukan pendataan unit kendaraan *display* dan *test drive* dari setiap *exhibitors* yang akan keluar dari *hall* dengan cara dikemudikan, tanpa menggunakan *towing*. Data tersebut selanjutnya akan diberikan kepada divisi operasional agar divisi operasional dapat mengurus tiket parkir ke pihak *venue*, yaitu Jakarta International Expo (JI Expo). Selain itu, sebelum hari *loading out*, tim *project officers* akan melakukan rapat dengan tim FOB untuk mengkoordinasikan teknis dan alur *loading out*. Kemudian, *project officers* juga mendistribusikan surat “*Move Out & Dismantling*” yang dirilis oleh divisi operasional kepada seluruh perwakilan *exhibitors*. Surat tersebut berisi jadwal, alur, regulasi, dan akses *loading out*.

Sama seperti periode *set up*, pada periode *loading out* pula, *project officer* bertanggung jawab dalam melakukan *monitoring* atau pemantauan, memastikan kelancaran *loading out*, serta menangani berbagai keperluan atau kendala. Hal ini terutama memastikan seluruh unit kendaraan *display* dan *test drive* telah keluar area *venue* pameran dengan aman, serta memastikan semua kontraktor dari setiap *booth exhibitors* telah hadir dan memulai proses pembongkaran. Ketika pembongkaran sudah berjalan dan *project officer* telah memastikan bahwa seluruh keperluan *loading out* telah tersedia, maka *project officer* dapat meninggalkan area *venue* pameran dan menyerahkan tanggung jawab terkait pengawasan proses *loading out* kepada tim FOB. FOB akan rutin menginformasikan perkembangan proses *loading out* kepada *project officer* hingga proses ini benar-benar selesai dilakukan.



Gambar 3.10. Proses Pembongkaran Booth di *Hall B3* dan *C3* PEVS 2024

Sumber: Dokumentasi oleh Penulis (2024)

### E. Pelaksanaan Teknis *Show Days*

*Show days* merupakan periode berjalannya acara pameran. Pada IIMS 2024, *show days* berlangsung selama 11 hari, yaitu pada 15-25 Februari 2024. Pada PEVS 2024, *show days* berlangsung selama 6 hari, yaitu pada 30 April hingga 5 Mei 2024. Pada periode ini, *project officer* bertanggung jawab dalam memastikan kelancaran, kerapian, dan ketertiban pelaksanaan aktivitas pameran di dalam *hall* agar sesuai dengan regulasi, rencana, dan agenda pameran. *Project officer* juga bertanggung jawab dalam pelaksanaan teknis, penanganan permintaan dan keluhan dari *exhibitor*, hingga mengatasi kendala.

#### 1. Opening Ceremony dan Press Day



Gambar 3.11. IIMS 2024 Resmi Dibuka Oleh Presiden Joko Widodo

Sumber: Liputan6.com (Aszhari, 2024)

Dalam pameran IIMS dan PEVS 2024, agenda pada hari pertama adalah Opening Ceremony atau upacara pembukaan, dan Press Day. Opening Ceremony pada kedua pameran diselenggarakan di Ballroom II Expo Convention Center and Theater pada pukul 9:00-10:00. Kegiatan ini secara eksklusif dihadiri hanya oleh tamu undangan, yaitu para petinggi atau *key person* dari perusahaan yang menjadi *exhibitors* dalam pameran, serta diliput oleh sejumlah media besar. Opening Ceremony IIMS 2024 juga dihadiri langsung oleh Ir. H. Joko Widodo selaku Presiden Republik Indonesia untuk meresmikan pembukaan pameran tersebut. Sementara itu, Opening Ceremony PEVS 2024 dihadiri langsung oleh Jenderal TNI (Purn.) Dr. H. Moeldoko, selaku Ketua Umum Perkumpulan Industri Kendaraan Listrik Indonesia (PERIKLINDO) untuk meresmikan pembukaan pameran tersebut.

Setelah Opening Ceremony berakhir, selanjutnya dilaksanakan VIP Tour, yaitu kegiatan keliling dan peninjauan pameran oleh tamu VIP dengan didampingi oleh Daswar Marpaung selaku Presiden Direktur PT Dyandra Promosindo, serta Rudi MF selaku *Project Manager* IIMS dan PEVS 2024. Tamu VIP yang dimaksud adalah Ir. H. Joko Widodo beserta jajarannya pada pembukaan pameran IIMS 2024, dan Jenderal TNI (Purn.) Dr. H. Moeldoko beserta jajarannya pada pembukaan pameran PEVS 2024. Ketika pelaksanaan VIP Tour, penulis selaku *project officer* untuk *Hall* pameran mobil bertugas untuk : (1) melakukan *clear area* pada *hall*; (2) melakukan pemantauan dan memastikan jalur VIP Tour sudah aman dan *clear* untuk dapat dilewati oleh tamu VIP, (3) memastikan seluruh *exhibitors* dan setiap *booth* telah sesuai dan mengikuti regulasi yang berlaku, termasuk perubahan regulasi secara tiba-tiba; serta (4) melakukan laporan langsung kepada seluruh pihak panitia pameran melalui *handy talkie* (HT).

Terkait VIP Tour ini pula, pada hari sebelumnya, *project officer* telah berkoordinasi dengan seluruh *exhibitor* terkait regulasi yang akan

diberlakukan. Regulasi tersebut diantaranya : (1) peserta dilarang melakukan penyambutan tamu VIP dengan menggunakan *sound system* atau mencantumkan nama tamu VIP pada LED; (2) pimpinan atau *key person* masing-masing *brand* diharapkan hadir di *booth* untuk menyampaikan penjelasan ketika tamu undangan berkunjung ke *booth*; (3) diharapkan agar personel yang berada di *booth* tidak lebih dari 7 orang dan tidak menghalangi *display unit*; serta (4) SPG yang berada di *booth* maksimal 3 orang dan wajib berpakaian sopan dan rapi.

Setelah VIP Tour berakhir, aktivitas pameran pada hari pertama dilanjutkan dengan Press Day, yaitu kegiatan konferensi pers yang dilakukan secara bergilir oleh setiap *exhibitors* di *booth* masing-masing. Penanggung jawab utama pada kegiatan ini adalah divisi *Public Relations* dari Dyandra Promosindo. Sementara itu, *project officers* bertugas dalam melakukan pemantauan untuk memastikan kelancaran dan ketertiban berjalannya Press Day.

## 2. Hari Pameran Reguler



Gambar 3.12. Suasana Hari Pameran Reguler di *hall D IIMS 2024* dan *hall B3* dan *C3 PEVS 2024*

Sumber: Dokumentasi oleh Penulis (2024)

Pada hari pameran reguler, publik yang memiliki akses atau tiket masuk dapat mengunjungi pameran selama jam operasional. Pada IIMS 2024, jam operasional pameran adalah pukul 11:00-21:00 untuk hari Senin

hingga Kamis, dan pukul 10:00-21:00 untuk hari Jumat hingga Minggu. Sementara itu, pada pameran PEVS 2024, jam operasional pameran adalah 10:00-20:00. Selama periode ini, terdapat berbagai kejadian, situasi, dan kendala teknis, serta permintaan atau keluhan dari *exhibitors*. Oleh karena itu, dalam pelaksanaan aktivitas pameran, *project officer* berkoordinasi dan bekerja sama dengan *exhibitors*, tim FOB, maupun tim Dyandra Promosindo lainnya melalui berbagai media untuk menangani berbagai hal teknis yang terjadi setiap harinya.

*Project officer* juga rutin melakukan pemantauan atau *monitoring area hall*, mulai dari sebelum jam operasional pameran, saat jam operasional pameran, hingga setelah jam operasional pameran. Hal ini dilakukan agar *project officer* dapat memastikan regulasi, rencana, dan agenda pameran. Dengan rutin melakukan pemantauan, maka *project officer* dapat segera mengetahui apabila terdapat masalah atau penyimpangan atas regulasi, rencana, atau agenda pameran. Dengan begitu, permasalahan atau penyimpangan tersebut dapat segera diatasi agar tidak menimbulkan masalah yang lebih besar atau dampak yang merugikan.

Salah satu penyimpangan yang kerap terjadi terkait kendala di *hall* pameran adalah banyaknya personel *sales* dari *brand (exhibitor)* tertentu yang melakukan aktivitas penawaran produk mereka hingga berkerumun di area *aisle*, yaitu area jalur jalan pengunjung di antara *booth exhibitor*. Hal ini dikhawatirkan akan mengganggu kenyamanan pengunjung, memicu *brand* lain untuk melakukan hal yang sama, serta dikhawatirkan akan mengganggu ketertiban dan kerapian berjalannya kegiatan pameran di *hall*. Oleh karena itu, untuk mengatasi hal ini, *project officer* menghimbau perwakilan *exhibitor* yang bersangkutan agar aktivitas personel *sales* dilakukan hanya di dalam *booth*, dan tidak mencapai area *aisle*.

Salah satu keluhan yang diajukan *exhibitor* adalah terkait instalasi listrik tambahan. Ketika pameran IIMS 2024 berlangsung, terdapat salah

satu *exhibitor* yang telah melakukan pembelian tambahan listrik untuk area *test drive* mereka. Namun, satu hari setelah pembelian, listrik tambahan tersebut belum dipasangkan di area tersebut, sehingga *exhibitor* tersebut menginformasikan kepada *project officer* (penulis). Terkait hal ini, *project officer* mulanya melakukan pengecekan, barangkali listrik tambahan tersebut telah dipasang di area yang salah. Namun tidak ada listrik tambahan yang baru dipasang di area manapun. Oleh karena itu, *project officer* kembali menginformasikan kepada tim divisi operasional agar listrik tambahan tersebut dapat segera diinstalasikan di area yang diinginkan oleh *exhibitor*.

Sementara itu, salah satu *request* atau permintaan yang kerap muncul dari *exhibitors* adalah terkait keperluan mengeluarkan kendaraan *display unit* yang ada di *booth* untuk keluar *hall* atau memasukkan kendaraan *display unit* yang baru ke dalam *booth*. Pergantian *unit display* ini biasa dilakukan pada malam hari setelah jam operasional atau pagi hari sebelum jam operasional. Terkait hal ini, *project officer* akan berkoordinasi dengan FOB untuk membantu pembukaan *loading dock* dan memantau langsung jalur masuk dan keluar *display unit* agar proses tersebut berjalan dengan aman dan lancar.

Selain menangani berbagai hal teknis, pada periode *show days*, *project officer* juga bertugas dalam melakukan *monitoring* terhadap berbagai acara atau program yang diselenggarakan berbagai *booth exhibitor* di dalam *hall*. Penyelenggaraan program atau acara tersebut dilakukan sesuai jadwal yang telah diundi ketika *technical meeting*. Dengan adanya *booth program* yang berlangsung rutin dan berotasi setiap harinya, maka *project officer* bertanggung jawab untuk menjaga agar *booth program* berjalan sesuai dengan jadwalnya, sehingga tidak ada acara atau *booth program* yang bertabrakan satu dengan lainnya.

PERIKLINDO Electric Vehicle Show (30 April - 5 May 2024)						
	SELASA 30	RABU 1	KAMIS 2	JUMAT 3	SABTU 4	MINGGU 5
	PROGRAM					
10:00 - 10:30		WULING	WULING	BLUE BIRD	H	H
10:30 - 11:00	OPENING CEREMONY (10:00 - 11:00)	BLUE BIRD	BLUE BIRD	BYD		
11:00 - 11:30		H	H	CHERY	IQOS	IQOS
11:30 - 12:00		BYD	BYD	SHOLAT JUMAT	SERES	SERES
12:00 - 12:30	VIP TOUR (11:00 - 13:00)	IQOS	IQOS		BLUE BIRD	BLUE BIRD
12:30 - 13:00		MAB	MAB		BYD	BYD
13:00 - 13:30		CHERY	CHERY	MG	WULING	WULING
13:30 - 14:00		CHERY	CHERY	MAB	NETA	NETA
14:00 - 14:30		MG	MG	BLUE BIRD	X	X
14:30 - 15:00		MAB	MAB	H	IQOS	IQOS
15:00 - 15:30		IQOS	IQOS	MG	CHERY	CHERY
15:30 - 16:00		H	H	H	BYD	BYD
16:00 - 16:30	MAB	SERES	SERES	MAB	MG	MG
16:30 - 17:00	WULING	WULING	WULING	BYD	MAB	MAB
17:00 - 17:30	CHERY	CHERY	CHERY	WULING	CHERY	CHERY
17:30 - 18:00	PLN	NETA	NETA	PLN	WULING	WULING
18:00 - 18:30	IQOS	BLUE BIRD	BLUE BIRD	SERES	BLUE BIRD	BLUE BIRD
18:30 - 19:00	BYD	PLN	PLN	WULING	PLN	PLN
19:00 - 19:30	BLUE BIRD	BYD	BYD	CHERY	IQOS	IQOS
19:30 - 20:00	NETA	IQOS	IQOS	IQOS	MG	MG

Gambar 3.13. Jadwal Booth Program PEVS 2024

Sumber: Dokumen PEVS 2024

Pameran IIMS dan PEVS 2024 pada dasarnya menjadi ajang bagi berbagai *brand* yang menjadi *exhibitors* untuk melaksanakan *brand activation*. *Brand activation* mengarah pada upaya untuk meningkatkan *customer experience* terhadap *brand*. Oleh karena itu, untuk menunjang *brand activation* dan peningkatan *customer experience*, setiap *booth* dari masing-masing *exhibitors* dapat mengadakan berbagai program atau acara.

Sebagai contoh, dalam IIMS 2024, salah satu *exhibitor*, yaitu Honda mengadakan *booth program* dalam rangka melakukan *brand activation*. Acara atau program yang dilaksanakan adalah *talk show* dengan mengundang pasangan suami istri aktor dan aktris, Jonas Rivanno dan Asmirandah, beserta anak mereka, sebagai bintang tamu dan narasumber. *Talk show* tersebut diselenggarakan pada 17 Februari 2024, dengan membahas produk baru Honda, yaitu Honda BR-V N7X Edition yang baru saja diluncurkan pada 15 Februari 2024 ketika konferensi pers pada Press Day IIMS 2024. Penyelenggaraan *talk show* dengan pemilihan *Key Opinion Leader* tersebut berupaya membawa pesan bahwa Honda BR-V N7X merupakan mobil keluarga yang unggul dan *stylish* atau bergaya.



Gambar 3.14. *Talkshow* Honda pada 17 Februari 2024 dalam IIMS 2024  
Sumber: Dokumentasi oleh Penulis (2024)

Sementara itu, dalam PEVS 2024, salah satu *exhibitor* yang mengadakan *booth program* dalam rangka melakukan *brand activation* adalah Neta. Pada hari Sabtu, 4 Mei 2024, Neta mengundang komunitas pengguna mobil Neta untuk acara *customer gathering* di *booth* Neta. Berdasarkan analisis penulis, penyelenggaraan *customer gathering* tersebut berupaya untuk mempertahankan dan mengembangkan loyalitas konsumen terhadap *brand* Neta.

Tugas lain yang dilaksanakan oleh *project officer* ketika periode *show days* adalah terkait dengan parade kendaraan yang kerap diselenggarakan beberapa kali dalam periode *show days*. Parade kendaraan merupakan salah satu bentuk pertunjukan hiburan yang diadakan dalam pameran IIMS 2024 dan PEVS 2024. Parade ini direncanakan dan dieksekusi oleh divisi program, bertempat di area *outdoor* JI Expo. Terkait hal ini, *project officer* bertugas dalam menyampaikan undangan dari divisi program kepada para *exhibitors* untuk terlibat dalam parade, dan melakukan pendataan *brand* dan jumlah unit kendaraan yang akan terlibat. Selain itu, *project officer* juga menyampaikan berbagai informasi terkait teknis penyelenggaraan parade kepada *exhibitors* yang akan terlibat.

### 3. Closing Ceremony



Gambar 3.15. Suasana Closing Ceremony PEVS 2024.

Sumber: Dokumentasi oleh Penulis

Closing Ceremony atau upacara penutupan pameran diselenggarakan pada 1 hari sebelum hari terakhir pameran. Pada IIMS 2024, Closing Ceremony diselenggarakan pada 24 Februari 2024. Pada PEVS 2024, Closing Ceremony dilaksanakan pada 4 Februari 2024. Acara ini diselenggarakan di *outdoor area* JI Expo, dengan dihadiri oleh tamu undangan, yaitu para petinggi atau *key person* dari perusahaan yang menjadi *exhibitors* dalam pameran. Rangkaian acara Closing Ceremony terdiri dari berbagai penampilan hiburan, pidato dari Presiden Direktur PT Dyandra Promosindo yaitu Bapak Daswar Marpaung, dilanjutkan dengan sesi pemberian penghargaan *awarding* kepada *exhibitors* dalam berbagai nominasi, dan sesi penutup. Secara khusus pada Closing Ceremony PEVS 2024, Bapak Jenderal TNI (Purn.) Dr. H. Moeldoko, selaku Ketua Umum Perkumpulan Industri Kendaraan Listrik Indonesia (PERIKLINDO) secara resmi menutup pameran dengan menerbangkan *drone* dan bendera PEVS.

Dalam Closing Ceremony ini, *project officer* berperan sebagai *liaison officer* bagi perwakilan *exhibitors* yang berada di *hall* pertanggungjawabannya yang akan hadir dalam acara tersebut. *Project Officer* terlibat dalam gladi bersih Closing Ceremony untuk mengetahui

teknis dari *rundown* acara, lokasi tempat duduk untuk *exhibitors*, dan alur sesi *awarding* untuk *exhibitors*. Ketika Closing Ceremony dilaksanakan, *project officer* bertanggung jawab dalam memastikan *exhibitors* hadir tepat waktu dan duduk sesuai lokasi tempat duduk yang telah ditetapkan. Kemudian, *project officer* juga bertanggung jawab dalam memastikan kehadiran perwakilan *exhibitor* yang maju ke panggung untuk menerima penghargaan dan plakat sesuai nominasinya, serta sesuai dengan alur penerimaan penghargaan yang telah ditetapkan ketika gladi bersih.

Sesi *awarding* atau pemberian penghargaan merupakan salah satu sesi penting dalam Closing Ceremony. Terdapat berbagai nominasi penghargaan untuk *exhibitors* dari berbagai golongan, mulai dari golongan roda empat, roda dua, *supporting industries*, hingga penghargaan untuk para sponsor dan mitra (*partners*). Pada pameran IIMS 2024, terdapat total 33 kategori penghargaan untuk *exhibitors* pameran kendaraan roda empat, seperti “Best Car Booth”, “Best SUV”, “Best Low MPV”, “Favorite New Car Launch”, dan masih banyak lagi. Sementara itu, pada pameran PEVS 2024, terdapat total 14 kategori penghargaan untuk *exhibitors* pameran kendaraan roda empat, seperti “Best Car Booth”, “Best City Car”, “Favorite Big MPV”, “Favorite Bus”, “Most Tested Car”, dan masih banyak lagi. Pemberian plakat dan penghargaan tersebut menjadi salah satu bentuk apresiasi yang penting dari Dyandra Promosindo kepada *exhibitors* yang telah terlibat dalam pameran.

#### **F. Aktivitas Pasca-Pameran**

Setelah pameran berakhir, *project officer* masih menjalin komunikasi melalui *platform* WhatsApp untuk berbagai keperluan, salah satunya adalah untuk tujuan pemenuhan apresiasi bagi *exhibitors*. Pada beberapa hari setelah pameran berakhir, *project officer* mewakili PT Dyandra Promosindo menyampaikan ucapan terimakasih secara resmi dengan mengirimkan “Thank You Letter”. Selain itu, *project officer* juga

menyampaikan ucapan terimakasih secara pribadi atas kerjasama yang telah dijalin sejak sebelum pameran hingga pameran berakhir.

Pemberian apresiasi bagi *exhibitors* juga dilakukan dengan mengirimkan plakat tanda terima kasih, yang mana plakat tersebut dikirimkan bagi seluruh perusahaan yang telah menjadi *exhibitors*, tanpa adanya kategori penghargaan seperti plakat yang diberikan pada Closing Ceremony. Plakat tersebut dikirimkan langsung ke perusahaan *exhibitors*. Selanjutnya, menjelang Hari Raya Idul Fitri, PT Dyandra Promosindo mengirimkan parcel bagi sejumlah *key person* dari semua perusahaan yang telah menjadi *exhibitors* dalam IIMS 2024. Dalam hal ini, *project officer* juga bertugas dalam melakukan pendataan penerima parcel beserta alamat pengiriman dan nomor teleponnya.

Pemberian ucapan terimakasih, plakat apresiasi, hingga parcel Hari Raya Idul Fitri tersebut bertujuan untuk menjaga hubungan baik antara PT Dyandra Promosindo dengan perusahaan peserta pameran. Menurut Andrews dan Shimp (2017), kesuksesan suatu perusahaan atau *brand* dalam menjalin hubungan dengan pelanggannya akan menghasilkan pembelian berulang dan, idealnya, loyalitas terhadap perusahaan atau *brand* tersebut. Hal tersebut juga berlaku dalam hubungan *business-to-business* yang dijalin antara Dyandra Promosindo dengan perusahaan *exhibitors*. Adanya relasi yang baik antara Dyandra Promosindo dengan perusahaan *exhibitors* diharapkan mampu mengarah pada retensi atau loyalitas perusahaan yang pernah menjadi *exhibitors* agar bersedia untuk kembali bergabung dalam pameran atau *event* lain yang diselenggarakan Dyandra Promosindo di kemudian hari.

### 3.3 Kendala yang Ditemukan

Selama proses kerja magang sebagai *project officer intern* dalam pameran otomotif yang diselenggarakan oleh PT Dyandra Promosindo, penulis menghadapi beberapa kendala, yaitu sebagai berikut.

1. Kurangnya pengetahuan atau kemampuan penulis dalam menjawab pertanyaan dan keluhan *exhibitors*, atau menangani situasi teknis tertentu yang timbul. Hal ini kadang kala terjadi sehingga proses menjawab pertanyaan dan keluhan, atau penanganan situasi teknis memerlukan waktu yang cukup lama karena penulis tidak dapat segera menjawab atau menangani hal tersebut.
2. Timbulnya ketidaksepahaman atau miskomunikasi dalam komunikasi yang terjadi antara penulis sebagai *project officer* dengan pihak perwakilan *exhibitor*. Hal ini kadang kala terjadi terutama ketika komunikasi dilakukan melalui pesan teks pada *platform* WhatsApp. Miskomunikasi dalam komunikasi ini timbul ketika *project officer* menyampaikan informasi kepada perwakilan *exhibitor*, serta sebaliknya.
3. Adanya kepentingan atau tindakan tertentu dari *exhibitors* yang tidak sesuai dengan regulasi atau persetujuan. Hal ini dapat terjadi karena kurangnya pengetahuan *exhibitors* terkait regulasi yang berlaku, kurangnya kesadaran *exhibitors* mengenai alasan mengapa regulasi tersebut diberlakukan sehingga regulasi tersebut tidak diindahkan, maupun adanya berbagai keterbatasan dari segi sumber daya milik *exhibitors* sehingga menempuh jalan yang tidak sesuai dengan regulasi atau persetujuan.
4. Adanya kesulitan yang dihadapi penulis dalam memahami proses *account management* dan administrasi klien pada awal proses kerja magang, karena kurangnya informasi dalam materi perkuliahan terkait pengelolaan *account management* dari klien terkait *brand activation* dalam sebuah *event*, khususnya pameran. Saat ini, informasi terkait pengelolaan *account* dan proses penanganan klien dalam materi perkuliahan yang ada hanya terkait *account management* pada *advertising agency* saja, dan belum ada materi perkuliahan terkait *account management* pada sebuah *event organizer*.

### 3.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan

Dalam mengatasi kendala yang terjadi selama proses kerja magang, solusi yang diberlakukan adalah sebagai berikut.

1. Dalam menghadapi pertanyaan atau keluhan, serta kondisi teknis yang tidak mampu dijawab atau ditangani oleh penulis, maka penulis dapat meminta bantuan dari pihak-pihak yang memiliki kemampuan atau pengetahuan yang lebih. Pihak tersebut terutama adalah *supervisor* atau *user* dari penulis sendiri. Dengan ini, maka pihak-pihak tersebut akan membantu menjawab atau menangani situasi yang terjadi.
2. Dalam mengatasi ketidaksepahaman atau miskomunikasi yang timbul dalam komunikasi, terdapat beberapa solusi yang dapat dilaksanakan. Apabila *exhibitor* memberikan pesan atau informasi yang tidak dapat dipahami oleh penulis, maka penulis dapat mengulang pesan tersebut sesuai pemahaman penulis untuk memastikan kebenaran informasi yang diterima. Sementara itu, apabila penulis memberikan pesan atau informasi yang tidak dapat dipahami perwakilan *exhibitor*, penulis dapat mengulang informasi tersebut dengan penjelasan yang lebih sederhana. Selain itu, apabila ketidaksepahaman ini terjadi ketika berkomunikasi melalui pesan teks pada *platform* WhatsApp, maka komunikasi dapat beralih ke penggunaan telepon agar penyampaian pesan dan informasi lebih mudah dilakukan dan dipahami.
3. Penulis sebagai *project officer* perlu rutin melakukan pemantauan atau pengecekan kondisi *hall* dan *exhibitors* di dalamnya. Apabila terdapat tindakan tertentu dari *exhibitors* yang tampak tidak sesuai dengan regulasi atau persetujuan, *project officer* bersama tim dapat mengkonfirmasi terlebih dahulu tindakan tersebut, dan menginformasikan regulasi yang berlaku. Dengan ini, *exhibitors* dapat berhenti melakukan tindakan tersebut, atau beralih untuk melakukan cara-cara yang sesuai dengan regulasi yang berlaku.

4. Dalam mengatasi kesulitan yang dihadapi penulis untuk memahami dalam memahami proses *account management* dan pengelolaan administrasi klien, maka solusi yang dapat dilakukan penulis adalah mempelajari secara otodidak untuk mendalami proses tersebut. Selain itu, penulis juga memperhatikan dengan baik ketika *supervisor* atau *user* melakukan proses tersebut untuk semakin memahami proses *account management* pada *event organizer*.

