



Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Manajemen Event pada Event Happy Point Freelancer Garuda Food

Eka Nabila Putri¹, Kartika Windrajanti²

^{1,2}Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Malang

*Email 1ekanabilaputri49@gmail.com 2kartika.windrajanti@polinema.ac.id

Diterima: 01-08-2026 | Disetujui: 06-08-2026 | Diterbitkan: 08-08-2026

ABSTRACT

The implementation of Standard Operating Procedures (SOPs) in event management is necessary to ensure that event activities are carried out in a structured and effective manner. During the registration process of the happy point freelancer garudafood event organized by Insight Communication, QR codes printed on participant ID cards could not be scanned properly, causing delays in the registration process. This study aims to analyze the implementation of SOPs based on the pre-event, during event, post-event stages and to identify obstacles encountered during each stage. This research employed a qualitative case study approach. Data were collected through observation, interviews, and documentation involving five informants selected through purposive sampling. Data analysis used the Miles and Huberman model. This finding indicate that SOPs were implemented throughout the pre-event, during event, and post-event stages. However, several obstacles were identified, including participant data changes, unreadable QR codes, malfunctioning registration applications, unstable internet connections, and delays in the event rundown. The study concludes that SOP implementation has been carried out throughout all event stages but has not yet been fully optimized. Strengthening participant data validation and registration system testing is recommended to improve event effectiveness.

Keywords: standard operating procedures, event management, pre-event, during the event, QR codes.

ABSTRAK

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam manajemen event diperlukan untuk memastikan kegiatan berjalan dengan secara terstruktur dan efektif. Pada Event Happy Point Freelancer Garudafood yang diselenggarakan oleh Insight Communication ditemukan permasalahan berupa QR code pada ID card peserta yang tidak dapat terbaca oleh scanner saat registrasi sehingga menghambat kelancaran kegiatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan SOP berdasarkan tahapan pre-event, during event, dan post-event serta mengidentifikasi kendala yang terjadi dalam penerapan SOP pada setiap tahapan event. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap lima informan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SOP telah diterapkan pada tahapan pre-event, during event, dan post-event melalui kegiatan perencanaan, pengelolaan database peserta, registrasi, koordinasi tim, serta evaluasi kegiatan. Kendala yang ditemukan meliputi perubahan data peserta, QR code yang tidak terbaca, aplikasi registrasi yang tidak berfungsi optimal, jaringan internet yang tidak stabil, serta keterlambatan pelaksanaan rundown. Berdasarkan hasil penelitian, penerapan SOP telah berjalan pada seluruh tahapan event, namun belum

sepenuhnya optimal. Oleh karena itu, diperlukan penguatan SOP terutama pada validasi data peserta dan pengujian sistem registrasi guna meningkatkan efektivitas penyelenggaraan event.

Kata Kunci: SOP, manajemen event, pre-event, during event, QR code.

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Putri, E. N., & Windrajanti, K. . (2026). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Manajemen Event pada Event Happy Point Freelancer Garuda Food. Ekopedia: Jurnal Ilmiah Ekonomi, 2(3), 6689-6700. <https://doi.org/10.63822/cv33ha26>

PENDAHULUAN

Perkembangan industri *event organizer* di Indonesia mengalami peningkatan seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat dan perusahaan terhadap layanan berbasis pengalaman (*experience-based services*). *Event* tidak hanya dipandang sebagai kegiatan seremonial, tetapi juga sebagai sarana komunikasi, promosi, dan pembentukan citra organisasi yang memerlukan pengelolaan secara profesional. Keberhasilan penyelenggaraan *event* sangat dipengaruhi oleh kemampuan penyelenggara dalam mengelola seluruh aspek kegiatan secara terstruktur, mulai dari tahap perencanaan hingga evaluasi. Menurut Getz (2008), *event* merupakan kegiatan yang dirancang secara khusus untuk tujuan tertentu dan dilaksanakan melalui tahapan yang saling berkaitan, yaitu *pre-event*, *during event*, dan *post-event*.

Salah satu faktor penting yang mendukung keberhasilan penyelenggaraan *event* adalah penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP berfungsi sebagai pedoman kerja yang mengatur alur kegiatan, pembagian tugas, koordinasi tim, serta pelaksanaan aspek teknis dan operasional. Dalam manajemen *event*, penerapan SOP yang konsisten dapat membantu meminimalkan kesalahan operasional, meningkatkan efektivitas kerja, serta memastikan seluruh kegiatan berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Farentia dkk. (2025) menjelaskan bahwa manajemen *event* mencakup proses perencanaan, pengorganisasian sumber daya, pelaksanaan kegiatan, dan evaluasi sebagai upaya perbaikan di masa mendatang. Selain itu, Windrajanti dkk. (2026) menegaskan bahwa keberhasilan suatu kegiatan juga dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia melalui koordinasi dan kerja sama yang efektif dalam pelaksanaan tugas.

Insight Communication merupakan salah satu perusahaan *event organizer* yang menangani berbagai kegiatan perusahaan, termasuk Event Happy Point Freelancer Garudafood. *Event* ini melibatkan peserta dalam jumlah besar dan menggunakan sistem registrasi berbasis *QR code* yang terintegrasi dengan database peserta. Namun, dalam pelaksanaannya ditemukan permasalahan berupa *QR code* pada *ID card* peserta yang tidak dapat terbaca oleh alat pemindai (*scanner*) saat proses registrasi *gala dinner*. Kondisi tersebut menyebabkan antrean peserta, memperlambat proses registrasi, serta mengganggu kelancaran pelaksanaan kegiatan. Berdasarkan hasil identifikasi awal, permasalahan tersebut disebabkan oleh tidak optimalnya proses pengujian sistem registrasi sebelum *event* berlangsung.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam manajemen *event* berdasarkan tahapan *pre-event*, *during event*, dan *post-event* pada Event Happy Point Freelancer Garudafood serta mengidentifikasi kendala yang terjadi dalam penerapan SOP pada setiap tahapan *event*. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi *event organizer* dalam meningkatkan efektivitas penerapan SOP dan kualitas penyelenggaraan *event* pada masa mendatang.

KAJIAN PUSTAKA

Penelitian terdahulu digunakan sebagai landasan dalam menganalisis penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam manajemen *event*. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan penyelenggaraan *event* dipengaruhi oleh penerapan prosedur kerja yang jelas, koordinasi tim yang efektif, serta kesiapan sistem pendukung kegiatan.

Penelitian Almadina dkk. (2025) menunjukkan bahwa penggunaan sistem registrasi berbasis *QR Code* mampu meningkatkan efisiensi proses registrasi peserta apabila didukung oleh pengelolaan data yang akurat dan pengujian sistem yang memadai sebelum kegiatan berlangsung. Penelitian Oktaviani dkk. (2024) menjelaskan bahwa keberhasilan penyelenggaraan event dipengaruhi oleh kesiapan pada tahap perencanaan, pengorganisasian sumber daya, serta koordinasi antar tim pelaksana. Selanjutnya, penelitian Sudharta dkk. (2025) menunjukkan bahwa kendala teknis pada sistem registrasi dapat menghambat kelancaran kegiatan apabila tidak diantisipasi melalui prosedur operasional yang jelas. Penelitian Pujani dkk. (2025) menyatakan bahwa penerapan SOP dapat meningkatkan efektivitas pelaksanaan kegiatan karena mampu memberikan standar kerja yang jelas bagi seluruh pihak yang terlibat. Selain itu, penelitian Farentia dkk. (2025) menunjukkan bahwa manajemen *event* yang baik mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta evaluasi kegiatan secara berkelanjutan guna mencapai tujuan *event* secara efektif.

Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut dapat disimpulkan bahwa penerapan SOP memiliki peran penting dalam mendukung keberhasilan penyelenggaraan *event*. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada pembahasan mengenai SOP dan manajemen *event*, sedangkan perbedaannya terletak pada fokus penelitian yang secara khusus menganalisis penerapan SOP berdasarkan tahapan *pre-event*, *during event*, dan *post-event* pada *Event Happy Point Freelancer Garudafood* yang diselenggarakan oleh Insight Communication.

Manajemen Event

Manajemen *event* merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi suatu kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien. Menurut Getz (2008), manajemen event merupakan proses pengelolaan kegiatan yang dilakukan secara sistematis mulai dari tahap perencanaan hingga evaluasi dengan melibatkan berbagai sumber daya yang tersedia.

Farentia dkk. (2025) menjelaskan bahwa manajemen *event* mencakup proses penyusunan konsep kegiatan, pengorganisasian sumber daya, pelaksanaan kegiatan, serta evaluasi sebagai upaya perbaikan pada penyelenggaraan *event* berikutnya. Dengan demikian, manajemen event tidak hanya berfokus pada pelaksanaan kegiatan, tetapi juga pada pengelolaan seluruh proses yang mendukung keberhasilan *event*.

Keberhasilan manajemen *event* juga dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang terlibat dalam kegiatan. Windrajanti dkk. (2026, hlm. 7) menjelaskan bahwa sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam organisasi karena berperan dalam memberikan pelayanan, menjalankan tugas operasional, serta mendukung pencapaian tujuan organisasi melalui koordinasi dan kerja sama yang efektif.

Tahapan Manajemen Event

Menurut Getz (2008), penyelenggaraan event merupakan suatu proses yang terdiri atas beberapa tahapan yang saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Tahapan tersebut meliputi *pre-event*, *during event*, dan *post-event*. Setiap tahapan memiliki fungsi dan tujuan yang berbeda, namun seluruhnya berkontribusi terhadap keberhasilan penyelenggaraan suatu event. Apabila salah satu tahapan tidak dilaksanakan secara optimal, maka dapat memengaruhi kualitas pelaksanaan *event* secara

keseluruhan.

Tahap *pre-event* merupakan tahap awal yang berfokus pada proses perencanaan dan persiapan kegiatan. Pada tahap ini dilakukan identifikasi kebutuhan *event*, penyusunan konsep kegiatan, penyusunan anggaran, penentuan lokasi kegiatan, penyusunan timeline, pembagian tugas kepada tim pelaksana, serta persiapan seluruh kebutuhan teknis dan administratif. Menurut Halim dan Santoso (2025), tahap perencanaan menjadi fondasi utama dalam penyelenggaraan *event* karena menentukan kesiapan sumber daya, alur kerja, dan strategi pelaksanaan kegiatan. Oleh karena itu, seluruh kebutuhan *event* harus dipersiapkan secara matang untuk meminimalkan terjadinya kendala pada tahap pelaksanaan.

Tahap *during event* merupakan tahap pelaksanaan kegiatan yang berfokus pada implementasi seluruh rencana yang telah disusun pada tahap sebelumnya. Pada tahap ini seluruh tim pelaksana menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Aktivitas yang dilakukan meliputi registrasi peserta, pengelolaan alur peserta, koordinasi antar divisi, pengawasan jalannya kegiatan, serta penanganan kendala yang muncul selama *event* berlangsung. Menurut Getz (2008), keberhasilan tahap pelaksanaan sangat dipengaruhi oleh efektivitas koordinasi, komunikasi, dan kemampuan tim dalam merespons berbagai perubahan yang terjadi di lapangan. Oleh karena itu, monitoring dan pengendalian kegiatan perlu dilakukan secara berkelanjutan agar *event* dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Tahap *post-event* merupakan tahap akhir yang dilakukan setelah seluruh rangkaian kegiatan selesai dilaksanakan. Tahap ini berfokus pada evaluasi pelaksanaan kegiatan untuk mengetahui tingkat keberhasilan *event* serta mengidentifikasi berbagai kendala yang terjadi selama proses penyelenggaraan. Kegiatan pada tahap ini meliputi evaluasi *timeline* kegiatan, evaluasi sistem operasional, evaluasi pelayanan kepada peserta, penyusunan laporan kegiatan, serta penyusunan rekomendasi perbaikan untuk *event* berikutnya. Menurut Halim dan Santoso (2025), evaluasi merupakan bagian penting dalam manajemen *event* karena dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan dan peningkatan kualitas penyelenggaraan *event* di masa mendatang.

Ketiga tahapan tersebut saling berhubungan dan membentuk suatu siklus manajemen *event* yang berkesinambungan. Tahap *pre-event* menghasilkan perencanaan yang menjadi pedoman pelaksanaan pada tahap *during event*, sedangkan hasil pelaksanaan pada tahap *during event* akan menjadi bahan evaluasi pada tahap *post-event*. Dengan demikian, keberhasilan penyelenggaraan *event* tidak hanya ditentukan oleh pelaksanaan kegiatan saat *event* berlangsung, tetapi juga oleh kualitas perencanaan dan evaluasi yang dilakukan pada setiap tahapan manajemen *event*. Dalam penelitian ini, teori tahapan manajemen *event* digunakan sebagai teori utama untuk menganalisis penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Event Happy Point Freelancer Garudafood yang diselenggarakan oleh Insight Communication.

Standart Operasional Prosedur

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman kerja tertulis yang digunakan untuk mengatur pelaksanaan suatu pekerjaan agar dilakukan secara konsisten sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. SOP berfungsi sebagai acuan bagi setiap individu dalam organisasi untuk menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara sistematis sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien. Menurut Nur'aini (2020), SOP merupakan serangkaian instruksi kerja yang disusun secara rinci

untuk menjelaskan tahapan pelaksanaan suatu aktivitas agar menghasilkan kualitas kerja yang seragam dan sesuai dengan standar organisasi.

Penerapan SOP bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan pekerjaan, mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan, memperjelas alur kerja, serta mempermudah koordinasi antar pihak yang terlibat. Selain itu, SOP juga berfungsi sebagai alat pengendalian dan evaluasi kinerja karena setiap aktivitas yang dilakukan memiliki standar pelaksanaan yang jelas. Dengan adanya SOP, organisasi dapat memastikan bahwa seluruh kegiatan dilaksanakan sesuai prosedur yang telah ditetapkan sehingga risiko terjadinya penyimpangan dapat diminimalkan.

Dalam konteks manajemen event, SOP menjadi pedoman yang mengatur seluruh tahapan penyelenggaraan kegiatan mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi. SOP digunakan untuk mengatur berbagai aktivitas seperti koordinasi tim, pengelolaan data peserta, registrasi, pelayanan peserta, pengendalian kegiatan, serta penanganan kendala yang mungkin terjadi selama event berlangsung. Oleh karena itu, keberadaan SOP sangat penting untuk menjaga kelancaran operasional dan memastikan bahwa setiap tahapan event berjalan sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan.

Menurut Nur'aini (2020), penerapan SOP yang baik harus didukung oleh pemahaman seluruh anggota organisasi terhadap prosedur yang telah ditetapkan. SOP tidak hanya berfungsi sebagai dokumen administratif, tetapi juga sebagai pedoman kerja yang harus diterapkan secara konsisten dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.

Dalam penyelenggaraan *event*, konsistensi penerapan SOP menjadi salah satu faktor yang memengaruhi keberhasilan kegiatan karena dapat membantu mengurangi kendala operasional dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada peserta. Berdasarkan uraian tersebut, SOP dapat dipahami sebagai pedoman kerja yang berfungsi untuk mengatur pelaksanaan kegiatan secara terstruktur, sistematis, dan konsisten. Dalam penelitian ini, SOP digunakan sebagai acuan untuk menganalisis pelaksanaan manajemen event pada Event Happy Point Freelancer Garudafood berdasarkan tahapan *pre-event*, *during event*, dan *post-event*.

Event Organizer

Event Organizer (EO) merupakan perusahaan atau organisasi yang bergerak dalam bidang perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian suatu kegiatan atau acara sesuai dengan kebutuhan *client*. *Event Organizer* bertanggung jawab untuk mengelola seluruh rangkaian kegiatan mulai dari penyusunan konsep acara hingga evaluasi setelah kegiatan selesai dilaksanakan. Menurut Goldblatt (2014), *Event Organizer* adalah pihak yang bertugas merancang dan mengelola berbagai elemen dalam suatu *event* agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai secara efektif.

Dalam menjalankan tugasnya, *Event Organizer* tidak hanya berfokus pada penyelenggaraan acara, tetapi juga bertanggung jawab dalam mengelola sumber daya manusia, anggaran, waktu, serta berbagai kebutuhan teknis yang mendukung pelaksanaan kegiatan. Oleh karena itu, *Event Organizer* dituntut untuk memiliki kemampuan manajerial, komunikasi, koordinasi, serta kemampuan pemecahan masalah yang baik agar mampu menghadapi berbagai situasi yang terjadi selama proses penyelenggaraan *event*. Menurut Getz (2008), keberhasilan suatu *event* sangat dipengaruhi oleh kemampuan penyelenggara dalam mengelola setiap tahapan kegiatan secara terintegrasi. Dalam praktiknya, *Event Organizer* harus mampu

melakukan koordinasi dengan *client*, vendor, peserta, serta berbagai pihak yang terlibat dalam kegiatan. Selain itu, *Event Organizer* juga bertanggung jawab untuk memastikan bahwa seluruh kegiatan berjalan sesuai dengan perencanaan dan SOP yang telah ditetapkan.

Sebagai perusahaan jasa, *Event Organizer* memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman yang positif bagi peserta maupun *client*. Kualitas pelayanan yang diberikan akan memengaruhi tingkat kepuasan peserta serta citra perusahaan penyelenggara. Oleh karena itu, profesionalisme, koordinasi tim, dan penerapan SOP menjadi faktor penting yang harus diperhatikan dalam setiap penyelenggaraan *event*. Windrajanti dkk. (2026) juga menjelaskan bahwa keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia serta kemampuan kerja sama tim dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Berdasarkan uraian tersebut, *Event Organizer* dapat diartikan sebagai organisasi yang bertanggung jawab dalam merencanakan, mengelola, melaksanakan, dan mengevaluasi suatu kegiatan secara profesional. Dalam penelitian ini, Insight Communication berperan sebagai *Event Organizer* yang menyelenggarakan Event Happy Point Freelancer Garudafood dengan menerapkan SOP pada setiap tahapan manajemen event untuk mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam manajemen *event* pada Event Happy Point Freelancer Garudafood yang diselenggarakan oleh Insight Communication. Fokus penelitian diarahkan pada penerapan SOP berdasarkan tahapan manajemen *event* yang meliputi *pre-event*, *during event*, dan *post-event*, serta kendala yang terjadi selama pelaksanaan kegiatan.

Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai kebutuhan penelitian. Informan yang dipilih merupakan pihak yang terlibat secara langsung dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi kegiatan, yaitu Project Manager, Project Officer, Koordinator Hospitality, Koordinator Registrasi, dan Tim Hospitality dengan jumlah keseluruhan lima orang. Pemilihan informan tersebut dilakukan untuk memperoleh informasi yang relevan mengenai penerapan SOP dalam penyelenggaraan *event*.

Data penelitian diperoleh melalui observasi, wawancara semi terstruktur, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati proses pelaksanaan *event*, sedangkan wawancara digunakan untuk menggali informasi mengenai penerapan SOP dan kendala yang terjadi selama kegiatan berlangsung. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa foto kegiatan, dokumen registrasi, dan dokumen terkait pelaksanaan *event*. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang diperoleh selama penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan terhadap lima informan yang terlibat langsung dalam penyelenggaraan Event Happy Point Freelancer Garudafood. Data yang diperoleh kemudian dianalisis berdasarkan tahapan manajemen event yang meliputi pre-event, during event, dan post-event. Selain itu, analisis juga dilakukan terhadap kendala yang muncul selama penerapan SOP dalam penyelenggaraan event.

Penerapan SOP pada Tahap Pre-event



Gambar1 Flowchart Pre-Event

Sumber : Olahan Penulis (2026)

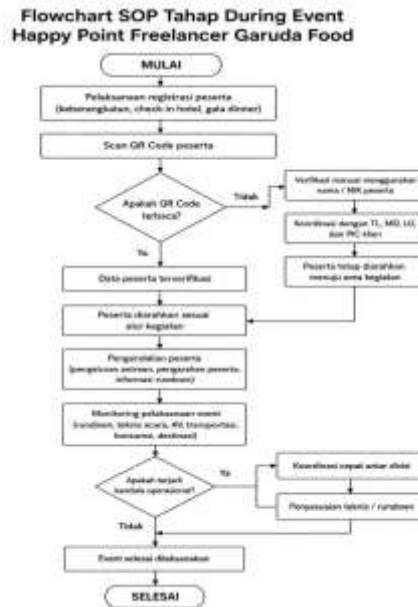
Hasil penelitian menunjukkan bahwa SOP pada tahap *pre-event* diterapkan melalui pemahaman brief dan TOR *client*, penyusunan konsep kegiatan, penyusunan proposal, pembagian tugas, pengumpulan *database* peserta, pembuatan QR code, persiapan perangkat registrasi, serta simulasi sistem registrasi. Seluruh kegiatan tersebut dilakukan untuk memastikan kesiapan teknis dan operasional sebelum *event* berlangsung.

Berdasarkan teori tahapan manajemen *event*, tahap *pre-event* merupakan fondasi utama keberhasilan penyelenggara *event*. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa Sebagian besar tahapan telah dilaksanakan sesuai SOP. Namun, proses validasi *database* peserta dan pengujian sistem registrasi belum dilakukan secara optimal sehingga menimbulkan kendala pada tahap pelaksanaan.

Temuan ini sejalan dengan Nur'aini (2020) yang menyatakan bahwa SOP harus dilaksanakan secara konsisten agar mampu meminimalkan kesalahan operasional. Ketidakefektifan dalam

proses pengujian sistem menunjukkan adanya kesenjangan antara prosedur yang telah direncanakan dan implementasi di lapangan.

Penerapan SOP pada Tahap During event



Gambar 2 Flowchart During-Event
Sumber Olahan Penulis (2026)

Pada tahap *during event*, SOP diterapkan melalui registrasi peserta, verifikasi data, pengendalian peserta, koordinasi antar divisi, serta monitoring pelaksanaan kegiatan. Proses registrasi dilakukan menggunakan sistem *QR code* yang telah dipersiapkan sebelumnya.

Kendala utama yang ditemukan adalah *QR code* peserta tidak dapat terbaca oleh *scanner*. Selain itu, terdapat masalah berupa perubahan data peserta, aplikasi registrasi yang tidak berfungsi optimal, jaringan internet yang tidak stabil, dan keterlambatan pelaksanaan *rundown*.

Ketika terjadi kendala, tim melakukan verifikasi manual menggunakan nama atau identitas peserta dan melakukan koordinasi dengan berbagai divisi untuk menjaga kelancaran kegiatan. Hal ini menunjukkan bahwa tim mampu menjalankan SOP penanganan masalah meskipun sistem utama mengalami gangguan.

Menurut Halim dan Santoso (2025), keberhasilan *during event* sangat dipengaruhi oleh kualitas persiapan pada tahap *pre-event*. Temuan penelitian memperlihatkan bahwa kendala yang muncul pada tahap pelaksanaan merupakan konsekuensi dari kurang optimalnya validasi data dan pengujian sistem registrasi pada tahap persiapan.

Penerapan SOP pada Tahap Post-event

Tahap *post-event* dilakukan melalui evaluasi kegiatan, evaluasi sistem registrasi, evaluasi *database* peserta, serta penyusunan rekomendasi perbaikan. Evaluasi dilakukan untuk mengidentifikasi penyebab kendala yang terjadi selama *event* berlangsung.

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa masalah utama berasal dari belum optimalnya pengujian *QR code* dan perubahan data peserta menjelang pelaksanaan kegiatan. Temuan ini menjadi dasar penyusunan rekomendasi untuk *event* berikutnya. Sesuai dengan teori tahapan manajemen *event*, tahap *post-event* berfungsi sebagai proses pembelajaran organisasi.

Evaluasi yang dilakukan memungkinkan perusahaan mengidentifikasi kelemahan SOP sekaligus menyusun strategi yang lebih efektif.

Keterkaitan Tahap *Pre-event* dan *During event*

Temuan penelitian menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara tahap *pre-event* dan *during event*. Kendala yang muncul selama pelaksanaan kegiatan sebagian besar berasal dari ketidaksempurnaan proses persiapan.

Tidak dilakukannya pengujian *QR code* secara menyeluruh menyebabkan sistem registrasi mengalami gangguan pada saat *event* berlangsung. Selain itu, perubahan data peserta yang terjadi menjelang pelaksanaan kegiatan mengakibatkan ketidaksesuaian antara *database* dan kondisi actual di lapangan.

Hasil ini memperkuat teori Getz (2008) bahwa setiap tahapan manajemen *event* saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan. Kualitas pelaksanaan *during event* sangat ditentukan oleh kualitas perencanaan dan persiapan pada tahap *pre-event*.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Event Happy Point Freelancer Garudafood telah dilaksanakan pada tahapan *pre-event*, *during event*, dan *post-event*. Pada tahap *pre-event*, SOP diterapkan melalui kegiatan perencanaan *event*, pengorganisasian tim, pengelolaan *database* peserta, pembuatan *QR Code*, dan simulasi sistem registrasi. Pada tahap *during event*, SOP diterapkan melalui registrasi peserta, verifikasi data, koordinasi tim, serta pengendalian peserta selama kegiatan berlangsung. Sementara itu, pada tahap *post-event*, SOP diterapkan melalui evaluasi pelaksanaan kegiatan dan penyusunan rekomendasi perbaikan untuk *event* berikutnya. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa kendala dalam penerapan SOP, yaitu perubahan data peserta, perubahan ukuran kaos peserta, *QR Code* yang tidak terbaca, aplikasi registrasi yang tidak berfungsi optimal, jaringan internet yang tidak stabil, serta keterlambatan pelaksanaan *rundown*. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kendala yang terjadi pada tahap *during event* dipengaruhi oleh kurang optimalnya validasi data peserta dan pengujian sistem registrasi pada tahap *pre-event*.

Berdasarkan hasil penelitian, Insight Communication disarankan untuk meningkatkan penerapan SOP terutama pada proses validasi *database* peserta, pengujian sistem registrasi sebelum kegiatan berlangsung, serta penyediaan prosedur alternatif ketika terjadi gangguan teknis. Selain itu, evaluasi

kegiatan perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai upaya peningkatan kualitas penyelenggaraan event pada kegiatan berikutnya.

DAFTAR RUJUKAN

- Adelia Oktaviani, R., Qiptiah Putri, S., Syah, F., Lintang Febriana, A., Nabila Katya, B., & Dani Resatama, dan. (2024). Analisis Manajemen Event (Studi Kasus Kuliah Umum MICE 2022). Dalam Jurnal Bisnis Event (Vol. 5, Nomor 17).
- Almadina, M. F. S., Martanto, M., Dikananda, A. R., & Rohman, D. (2025). IMPLEMENTASI TEKNOLOGI QUICK RESPONSE CODE DALAM SISTEM E-TICKETING PADA EVENT ORGANIZER. Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan, 13(1). <https://doi.org/10.23960/jitet.v13i1.5730>
- Annasthasya, D., Alfindoria, I., Rahayu, S., & Khair, O. I. (2025). Metodologi Penelitian Kualitatif: Tinjauan Literatur Dalam Konteks Pendidikan. Jurnal Ilmiah Multidisipin, 3(7), 423–429. <https://doi.org/10.60126/jim.v3i7.1070>
- Bahri, S. (2023). Metodologi Penelitian Kualitatif.
- Farentia, S. R., Sari, W. P., Soegiarto, A., Putriana, M., & Kholik, A. (2025). Strategi Manajemen Event Book Tour Seporsi Perjalanan. Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi dan Keuangan, 6(3), 10. <https://doi.org/10.53697/emak.v6i3.2594>
- Halim, M. M. R., & Santoso, H. (2025). Strategi Pengelolaan Corporate Event Dalam Meningkatkan Hubungan Stakeholder Perusahaan. Citizen : Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia, 5(3), 806–816. <https://doi.org/10.53866/jimi.v5i3.862>
- Lenaini, I., & Artikel, R. (2021). TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL PURPOSIVE DAN SNOWBALL SAMPLING INFO ARTIKEL ABSTRAK. 6(1), 33–39. <https://doi.org/10.31764/historis.vXiY.4075>
- Made Ditha Pujani, N., Kusumarini, I., Putu Esa Widaharthana, I., Studi Pengelolaan Konvensi dan Acara, P., Pariwisata Bali Jalan Dharmawangsa, P., Dua, N., & Badung, K. (2025). Faktor-Faktor Keberhasilan Manajemen Event dalam Penyelenggaraan Wedding oleh Glow Wedding and Event Planner. Journal of Event and Convention Management E-ISSN, 4(1). <https://doi.org/10.52352/jecom.v4i1.2324>
- Mendrofa, F. A. M. (2024). Metode Penelitian Kualitatif.
- Miles, M. B. H. A. M. S. J. (2014). Qualitative Data Analysis.
- Muktamar, A., Asnawi, M., Sitepu, I., Nurifah, E., Djumadil, J. N., Leilasariyanti, Y., Mandamdari, A. N., Widuri, N., Zikri, I., Damayanti, Y., & Awaliyah, F. (2024). CV HEI PUBLISHING INDONESIA DASAR-DASAR MANAJEMEN. www.HeiPublishing.id
- Rifa'i, Y. (2023). Analisis Metodologi Penelitian Kulitatif dalam Pengumpulan Data di Penelitian Ilmiah pada Penyusunan Mini Riset. Dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora (Vol. 1, Nomor 1). <https://glorespublication.org/index.php/ekodestinasi>
- Rohmaeti, D., Mulia Putri, A., Veronika, E., Prodi Manajemen, S., & Ekonomi dan Bisnis, F. (2025). Analisis Evaluasi Kinerja pada Event Organizer Bekasi Keren di Kota Bekasi. Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science Technology and Educational Research, 2(1b), 2347–2353.

- <https://doi.org/10.32672/mister.v2i1b.2879>
- Sudartha, D., Alijoyo, F. A., Widarmanti, T., Tinggi, S., Informatika, M., & Likmi, K. (t.t.). Oikos: Jurnal Kajian Pendidikan Ekonomi dan Ilmu Ekonomi DESIGN PROSES BISNIS LAYANAN SISTEM REGISTRASI DAN TIKETING UNTUK PENYELENGGARAAN ACARA (EVENT ORGANIZER) 1.
- Sugiyono. (2023). METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D. www.cvalfabeta.com
- Toro, S., Sulaeman, E., Fitriana, R., Fauzan, R., Sahid, P., & Author, C. (2025). Event Organizer Management Strategy In Selecting Venues To Increase Visitor Interest: A Case Study Of The Flei Event By Panorama Media. Dalam Jurnal Penelitian Ilmu Pendidikan Indonesia (Vol. 4). <https://jpion.org/index.php/jpi1747>JournalWebsite:<https://jpion.org/index.php/jpi>
- Tri Hasnanto UIN Raden Intan Lampung, A., Letnan Kolonel Jl Endro Suratmin, J. H., Sukarame, K., Bandar Lampung, K., & antontri, L. (2025). Pengelolaan Tim dalam Event Organizer. Journal on Education, 07(02), 8752–8758.
- Windrajanti, Kartika., Ramadhana, Y., & Ridiatno, A. (2026). Hubungan Manajemen Sumber Daya Manusia dengan Perjalanan Wisata: Systematic Literature Review. Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Pendidikan, Volume 6 Nomor 5.