

**PERCEPTIONS OF MANAGEMENT IMPLEMENTATION
MEETING INCENTIVE CONVENTION EXHIBITION
(Case Study at The SUN Hotel and ASTON Hotel – Madiun)**

Agustinus Doedyk Setiyawan¹✉*, Eva Mirza Safitri², Aminudin Azis³
^{1,2,3} Administrasi Bisnis, Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Madiun.

E-mail ✉: doedyk@pnm.ac.id

ABSTRACT

MICE Management consists of event research, event design, event planning, event coordination, and event evaluation, it makes us possible to organize the MICE event. MICE tourism (meeting, incentive, convention, exhibition) or better known as convention tourism has a very large multiplier effect because it can increase economic income and drive other industrial sectors related to the MICE tourism. Industries that will be directly affected by the MICE industry include the hotel industry, the hall supply industry, the restaurant industry and the sound system rental industry. The SUN Hotel and Aston Hotel are among the hotels that provide MICE facilities in the city of Madiun. The hotel has three and four star qualifications with a number of meetingrooms and ballrooms equipped with the necessary equipment and human resources. How and what is the function of the meeting room and ballroom and HR configuration of these two hotels in Madiun City. The conclusions of this study are; The implementation of MICE management at SUN Hotel Madiun based on the results of the analysis of observations, interviews and questionnaires has been done 'well' from all respondents totaling 14 people, over 70% answered agree and strongly agree. Likewise at Aston Hotel Madiun, over 84% answered agreed and strongly agreed.

Keywords : hotel, implementation, MICE management

**PERSEPSI IMPLEMENTASI MANAJEMEN
MEETING INCENTIVE CONVENTION EXHIBITION
(Studi Kasus di The SUN Hotel dan ASTON Hotel – Madiun)**

ABSTRAK

Manajemen MICE yang meliputi penelitian event, desain event, perencanaan event, koordinasi event, dan evaluasi event, memungkinkan kita dapat mengorganisasi event MICE. Wisata MICE (*meeting, incentive, convention, exhibition*) atau lebih dikenal dengan wisata konvensi mempunyai dampak *multiplier effect* yang sangat besar karena dapat menambah pendapatan ekonomi dan menggerakkan sektor industri lain yang terkait dengan wisata MICE tersebut. Industri yang akan terkena dampak langsung dari industry MICE antara lain yaitu industri perhotelan, industri penyediaan *hall*, industri restoran dan industri persewaan *sound system*. The SUN Hotel dan Aston Hotel merupakan salah satu hotel yang menyediakan fasilitas MICE di kota Madiun. Hotel ini memiliki kualifikasi bintang tiga dan empat dengan sejumlah *meetingroom* dan *ballroom* dilengkapi dengan peralatan yang dibutuhkan serta SDM-nya. Bagaimana dan seperti apa *function configuration meeting room* dan *ballroom* serta SDM kedua hotel ini di Kota Madiun. Kesimpulan penelitian ini adalah; Implementasi manajemen MICE Di SUN Hotel Madiun berdasarkan hasil analisis observasi, wawancara dan kuesioner sudah dilakukan dengan ‘baik’ dari seluruh responden yang berjumlah 14 orang, diatas 70% menjawab setuju dan sangat setuju. Demikian juga di Aston Hotel Madiun, diatas 84% menjawab setuju dan sangat setuju.

Kata kunci: *hotel, implementasi, manajemen MICE*

PENDAHULUAN

Manajemen MICE : penelitian event, desain event, perencanaan event, koordinasi event, dan evaluasi event. Sehingga selanjutnya kita dapat mengorganisasi event MICE. Wisata MICE (*meeting, incentive, convention, exhibition*) atau lebih dikenal dengan wisata konvensi mempunyai dampak *multiplier effect* yang sangat besar karena dapat menambah pendapatan ekonomi dan menggerakkan sektor industri lain yang terkait dengan wisata MICE tersebut. Industri yang akan terkena dampak langsung dari industri MICE antara lain yaitu industri perhotelan, industri penyediaan *hall*, industri restoran dan industri persewaan *sound system*. Selain itu ada beberapa industri yang tidak terkena dampak langsung tetapi dapat berpengaruh terhadap penyelenggaraan kegiatan MICE. Industri tersebut antara lain yaitu industri pemasok bunga, industri percetakan atau fotocopy, dan industri pembuat cinderamata.

Selanjutnya dalam Undang-undang Kepariwisata RI Nomor 9 Tahun 1990, Bab IV Usaha Pariwisata Bagian Kedua Usaha Jasa Pariwisata, Pasal 9 Ayat (1) dicantumkan jenis-jenis usaha pariwisata, seperti berikut: Jasa biro perjalanan wisata, Jasa agen perjalanan wisata, Jasa pramuwisata, Jasa konvensi, perjalanan insentif dan pameran, Jasa impresariat, Jasa konsultan pariwisata, Jasa Informasi Pariwisata. Pasal 14 Undang-undang ini menyebutkan bahwa Usaha Jasa konvensi, perjalanan insentif dan pameran meliputi jasa perencanaan, penyediaan fasilitas, jasa pelayanan, jasa penyelenggaraan konvensi, perjalanan insentif dan pameran. Dengan maksud usaha jasa konvensi, perjalanan insentif dan pameran merupakan usaha dengan kegiatan memberi jasa pelayanan bagi suatu pertemuan sekelompok orang (negarawan, usahawan, cendekiawan dan sebagainya) untuk membahas masalah-masalah yang berkaitan dengan kepentingan bersama. Pada umumnya, kegiatan konvensi berkaitan dengan kegiatan usaha pariwisata lain seperti akomodasi, transportasi, hiburan (*entertainment*), perjalanan pra dan pasca konferensi (*pre and post conference tours*).

Produk wisata MICE adalah paket – paket yang

ditawar kepada konsumen. Khususnya berbicara tentang perhotelan, paket itu sendiri berdasarkan sifat pembuatannya dibedakan menjadi dua yaitu *Ready Made Package* dan *Tailor Made Package*. *Ready made* adalah suatu produk paket di mana komponen-komponennya sudah ditetapkan, tidak dapat diubah ubah dan dapat langsung dibeli oleh konsumen, dengan kata lain produk sewaktu-waktu dapat diselenggarakan. Berbeda dengan *tailor made package* yang sifat paket wisatanya dapat diubah ubah komponennya sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen. Khusus untuk paket *Meeting* atau *Convention* dapat dibedakan atas : (1). *Fullboard* merupakan paket kegiatan rapat/pertemuan yang diselenggarakan di luar kantor sehari penuh dan menginap. (2). *Fullday* merupakan paket kegiatan rapat/pertemuan yang diselenggarakan di luar kantor minimal 8 (delapan) jam tanpa menginap. (3). *Halfday* merupakan paket kegiatan rapat/pertemuan yang diselenggarakan di luar kantor minimal 5 (lima) jam tanpa menginap. Dalam pembuatan paket secara umum harus menjawab pertanyaan-pertanyaan yang sudah umum dikenal dengan rumusan 5W2H, yaitu: apa (*What*), Kegiatan MICE apa yang akan disusun; mengapa (*Why*), mengapa kegiatan MICE itu disusun; siapa (*Who*), siapa saja yang akan terlibat dalam kegiatan MICE tersebut; dimana (*Where*), dimana kegiatan MICE itu diselenggarakan; kapan (*When*), kapan kegiatan MICE tersebut diselenggarakan; bagaimana (*How*), bagaimana kegiatan MICE itu diselenggarakan; dan berapa banyak (*How Much*), berapa besar biaya yang dikeluarkan. Unsur-unsur dasar yang wajib diperhatikan dalam membuat paket tersebut adalah **perencanaan waktu** dan **penyusunan obyek atraksi wisata** serta **entertainment**. Sebelum melakukan penyusunan kegiatan hendaknya melakukan estimasi waktu terlebih dahulu dengan mempertimbangkan: **pertimbangan internal** (fasilitas wisata, biaya perjalanan, dan tempat di mana perjalanan wisata dilaksanakan) dan **pertimbangan eksternal**, meliputi kebosanan dan kelelahan yang dirasakan konsumen atau wisatawan.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: bagaimana tahap mengorganisir event di kedua hotel tersebut,,

mengetahui bagaimana data *Specification and function meetingroom - Ballroom* The SUN Hotel dan Aston Hotel Madiun,, mengetahui *Room Capacity* di kedua hotel tersebut,, mengetahui tanggapan responden tentang manajemen MICE di masing-masing hotel.

TINJAUAN PUSTAKA

Pertimbangan pelaksanaan MICE menurut Kesrul (2004), dalam penyelenggara kegiatan MICE, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, antara lain:

1. Penetapan lokasi dan ruang MICE

a. Dalam penentuan *event* terjadi 2 kemungkinan sebagai berikut : **Pihak klien** yang menetapkan dan mengkonfirmasi lokasi tempat penyelenggaraannya. Pihak perencana tidak meneruskan proses lebih lanjut. **Perencana mutlak** menentukan lokasi dan tempat pertemuan, misalnya menyelenggarakan suatu seminar atau *workshop* atau konferensi.

b. Pertimbangan tempat penyelenggara secara geografis dengan *spread of the person attending* : terlalu jauh dari tempat peserta, kecuali khususnya seperti no.1b, peserta yang memerlukan sekali seminar dan konferensi tersebut.

c. Pertimbangan dalam menentukan kondisi sekitar lokasi dimana pertemuan akan digelar.

2. Perlengkapan fasilitas MICE Menurut Kesrul (2004) Perlengkapan fasilitas dan pelayanan kesekretariatan dari pertemuan atau konferensi amat beragam sehingga tidak ada standar yang berlaku umum. Dalam menentukan perlengkapan suatu pertemuan perlu memahami dengan seksama beberapa hal berikut : Jenis pertemuan dan lamanya, Jumlah peserta, Jumlah ruangan yang dibutuhkan, Jenis dan jumlah *equipment* yang diperlukan, Bentuk pengaturan tempat duduk, Akomodasi peserta MICE.

3. Penanganan transportasi *meeting planer* atau PCO bertanggung jawab dalam pengaturan transportasi bagi keseluruhan peserta MICE. Menurut Kesrul (2004), ada enam point dalam pengaturan transportasi yaitu : *Transprtasi udara, Airport shuttle service, Multiple property shuttle, VIP transportation, Local tour, Staff transportation.*

4. Pelayanan makanan dan minuman menurut Kesrul (2004), mengemukakan bahwa agar acara pertemuan atau konferensi berjalan dengan lancar dan mengurangi *complaint* makanan dan minuman. Seorang *meeting manager* perlu memeriksa lokasi dan penempatan *reguler food and beverage, room service and banquet capabilities.* Evaluasi kualitas makanan dan minuman meliputi *appearance and attractiveness, cleanliness,* dan jenis serta variasi makanan dan minuman pada saat ramai (*peak hours*) untuk mengetahui ketersediaan stok pelayanan dan keterampilan. Termasuk harga yang sesuai dengan penawaran, di samping itu apakah perlu melakukan pemesanan terlebih dahulu. Apakah restaurant tersebut melayani permintaan khusus atau tambahan menyangkut *lay out* dan jenis makanan dan minuman.

5. Akomodasi. Berikut ini daftar penanganan akomodasi yang harus di cek: Akomodasi sesuai harapan peserta, Penginapan : Jumlah kamar, tipe kamar dan tempat tidur, Kamar gratis untuk panitia atau komite : jumlah, tipe, dan fasilitas yang harus dibayar.

Tahap Proses Mengorganisir *Event (Meeting, Incentive, Conference/Convention, Exhibition)*

1) Melakukan Penelitian

- o *Event* adalah sebuah produk yang ditawarkan kepada khalayak dengan harapan mereka akan hadir. Penelitian

dilakukan untuk menghindari sepi pengunjung dan resiko-resiko lainnya.

- Semakin baik penelitian dilakukan sebelum *event* semakin besar *event* yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan, keinginan, minat serta harapan klien
- Didalam setiap *event* terdiri dari *stakeholder event*/kelompok-kelompok yang mempunyai kepentingan dengan *event*, yaitu : Penyelenggara Acara atau Penyandang Dana : klien atau sponsor (perorangan atau instansi) yang mempunyai hajat dan dana untuk menyelenggarakan *event*, Pelaksana Acara : Pengelola kegiatan/*event*, Peserta : perorangan/instansi yang turut berperan dalam kegiatan *event*, seperti peserta pameran, eksibisi, seminar, konferensi atau pertemuan-pertemuan, Penonton atau Publik : Pengunjung (baik membayar atau gratis) yang menyaksikan *event*, Penampil : Presenter, Moderator, Pembicara, artis, atlet, Pejabat Pemerintah, Pemasok : mitra kerja seperti hotel, restoran, dekorasi dll, Pengamat : Media, wartawan, politisi, pejabat.

2) Membuat Desain *Event*

a. Pengertian Desain *Event*

Desain *event* adalah cetak biru (*blue print*) yang menggambarkan kerangka dasar serta memuat konstituen (unsur-unsur pokok) yang akan sebagai bagian dari suatu rangkaian sebuah *event*.

- b. Enam dimensi *event* : Materi Pemasaran, Transportasi dan

penyambutan tamu, Nuansa, Suasana Lokasi dan Dekorasi, Hiburan/kegiatan, *Amenities/souvenir*

3) Perencanaan *Event*

Perencanaan adalah tahap ketiga dalam proses mengelola dan memproduksi *event*. Fase ini dimulai saat pelaksanaan *event* telah mendapat persetujuan dari klien atas desain *event*.

Ada 3 unsur pada fase perencanaan suatu *event* : 1). Unsur waktu, 2). Ruang / Tempat Acara , 3). Irama Kerja

4) Koordinasi Pelaksanaan *Event*

Tiga tahap dalam koordinasi pelaksanaan *event* yaitu :

a. Sebelum Hari-H

Dengan menggunakan *event timeline* sebagai sarana untuk memonitor kesiapan, perkembangan dan kemajuan setiap kegiatan yang harus diselesaikan sebelum Hari-H. Memeriksa status penyelesaian setiap pekerjaan yang telah dijadwalkan dalam *event timeline* dan melakukan koordinasi pelaksanaan dengan mitra kerja, rekanan, pemasok barang dan jasa , *catering service*, pengisi acara dan seluruh tim yang bertanggung jawab menyelesaikan setiap tugas dan pekerjaan sebelum Hari-H. Pada kondisi ini pelaksanaan *event* berkesempatan meninjau kekurangan-kekurangan dan melakukan penyesuaian dan perbaikan.

b. Pada Hari-H

Koordinasi pelaksanaan pada Hari-H termasuk salah satu fungsi *on-site* yang harus dilakukan oleh pelaksana adalah memeriksa kembali empat unsur mitra kerja yakni pemasok

perlengkapan dan peralatan, para teknisi audio, video, *sound system* dan *lighting*, *catering service*, dana kelompok penampil dan pengisi acara.

c. Setelah Hari-H

Pada tahap ini koordinasi dilakukan dengan pihak-pihak terkait untuk pembenahan tempat bekas acara, evaluasi hasil.

- 5) **Evaluasi Event** Setelah *event* selesai dilaksanakan hal yang perlu untuk dilakukan adalah melakukan evaluasi dari pelaksanaan *event* tersebut dengan melakukan kilas balik dari awal sampai selesainya *event*. Apakah *event* yang telah dilaksanakan telah memberikan kepuasan bagi peserta. Selain itu evaluasi *event* sangat membantu pihak pelaksanaan *event* untuk melihat kekurangan yang ada untuk diperbaiki pada pelaksanaan *event* yang lainnya.

Gambar. Manajemen MICE



Sumber: Manajemen MICE

Menurut the American Hotel and Motel Association (AHMA) sebagaimana dikutip oleh Steadmon dan Kasavana: *A hotel may be defined as an establishment whose primary business id providing lodging facilities for the general public and which furnishes one or more of the following services: food and beverage service, room attendant service, uniformed service, laundering of linens and use of furniture and fixtures.* Yang dapat diartikan sebagai berikut: Hotel dapat didefinisikan sebagai sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas pelayanan sebagai berikut: pelayanan makan

dan minum, pelayanan kamar, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian dan dapat menggunakan fasilitas/perabotan dan menikmati hiasan-hiasan yang ada didalamnya. Menurut SK Menparpostel No. KM 37/PW.340/MPPT-86 tentang peraturan usaha dan pengelolaan hotel menyebutkan bahwa hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa hotel adalah: Menggunakan bangunan fisik, Menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya, Diperuntukkan bagi umum, Dikekola secara komersial.

Tabel 2.
Fasilitas Standar Penyelenggaraan MICE

Fasilitas Hotel	Fasilitas Convention Room	Fasilitas Exhibition Hall	Fasilitas Penunjang Lainnya
1. Parking area,	1. Overhead projector	1. Loading Docks,	1. Barber shop,
2. F & B Service,	2. Slide projector	2. Freight Receiving	2. Drug store,
3. Lounge,	3. Film projector	Area,	3. Laundry,
4. TV Sateelit,	4. Projection stands	3. Storage,	4. Beauty salon,
5. Internet akses,	5. Remote control for	4. Utilities (Gas Water	5. Shipping
6. Business Center,	projectors	Electricity Drainage),	arcade,
7. Bank,	6. Screens	5. Food Outlets,	6. Book store,
8. Courier & Post	7. Vides equipment: VHS,	6. Rest Room,	7. Parking area
Facilities,	DVD, teleconferencing	7. Typical Specific Room	dan
9. Play Center,	8. Microphones	for Convention	8. Operator
10. Shopping Area	9. Radio	Purpose :	room
11. Health Center,	10. Computer	8. Secretarial Room,	
12. Sport center,	11. Mouse	9. Administration Room,	
	12. Auxiliary equipment: laser	10. Registration Area,	
	pointers, flip charts, slide	11. Smoking and no	
	trays	Smoking Room, Lobby,	
	13. Loudspeakers	12. Press Room,	
	14. Podium,	13. VIP Room,	
	15. Meja dan Kursi	14. Speaker Room dan	
	17. Secretarial Room,	15. Medical Emergencies	
	18. Administration Room,	Room	
	19. Translation Room,		
	20. Registration Area,		
	21. Smoking and no Smoking		
	Room, Lobby,		
	22. Press Room,		
	23. VIP Room,		
	24. Speaker Room dan		
	25. Medical Emergencies		
	Room		

Sumber: Manajemen MICE

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode deskriptif bertujuan untuk melukiskan secara sistematis fakta dan karakteristik populasi tertentu dan bidang tertentu secara faktual dan cermat. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh orang yang terlibat dan berkaitan dalam pelaksanaan manajemen pengelolaan MICE di SUN Hotel dan Aston Hotel Madiun yaitu pihak management hotel.

Penelitian ini menggunakan menggunakan teknik Sensus Sampling. Teknik Sensus sampling merupakan teknik menentukan

sampel secara keseluruhan dari jumlah populasi (100%). Adapun responden dalam penelitian ini adalah *Manager Banquet/Koordinator Konvensi* dan seluruh staff ataupun karyawan *banquet service department* yang langsung berhubungan dan bertanggungjawab mengurus event MICE sebanyak 7 orang.

Sumber data yang akan dimanfaatkan dalam penelitian ini adalah: **Data Primer** Yang merupakan data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari informan yang terdiri atas hasil wawancara dan hasil observasi. Dalam penelitian ini sumber data primer yang digunakan adalah informasi dari staff *banquet service* The SUN Hotel dan Aston Hotel Madiun yang terdiri masing-masing tujuh orang. **Data Sekunder** yang merupakan data-data yang diperoleh melalui sumber-sumber lain di luar informan yang berhubungan dengan penelitian ini, seperti studi pustaka berupa data-data tentang MICE.

Kegiatan pengumpulan data merupakan bagian yang sangat penting dalam setiap penelitian. Berikut adalah teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini: **Observasi**, Teknik observasi digunakan untuk menggali data dari sumber data yang bisa berupa peristiwa, *configuration function meetingroom*, dan *ballroom*. Dalam observasi ini peneliti mengamati secara langsung aktivitas MICE yang dilakukan The SUN Hotel dan Aston Hotel Madiun. **Wawancara**, Dalam penelitian ini informan yang diwawancara adalah staff Madiun yang terdiri dari enam orang. *banquet service* The SUN Hotel dan Aston Hotel Madiun. **Angket**, Angket dalam penelitian ini berfungsi untuk mengetahui tanggapan responden mengenai pelaksanaan MICE di The SUN Hotel dan Aston Hotel Madiun.

Validitas data, Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode triangulasi sumber yaitu dengan membandingkan dan mengecek derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda. Cara ini mengarahkan peneliti agar di dalam pengumpulan data menggunakan beragam sumber data yang tersedia. Artinya, data yang sama atau sejenis, akan lebih mantap kebenarannya bila digali beberapa sumber yang berbeda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada para manager dapat direkap bahwa: Tahap Proses Mengorganisir event yang dilakukan oleh SUN Hotel dan Aston Hotel Madiun (*meeting, incentive, conference/convention, exhibition*): 1). Melakukan Penelitian event, 2). Membuat Desain Event ; Desain event adalah cetak biru (blue print) yang menggambarkan kerangka dasar serta memuat konstituen (unsur-unsur pokok) yang akan sebagai bagian dari suatu rangkaian sebuah event, 3). Perencanaan Event; Perencanaan adalah tahap ketiga dalam proses mengelola dan memproduksi event. Fase ini dimulai saat pelaksanaan event telah mendapat

Tabel 3.
Meeting Features & Facilities
ASTON Hotel Madiun

Meeting Room	Area (m ²)	Tables	Chairs	Projector	Sound System	TV/Video
Ballroom	1000	100	200	1	1	1
Ballroom 2	500	50	100	1	1	1
Ballroom 3	300	30	60	1	1	1
Ballroom 4	200	20	40	1	1	1
Ballroom 5	150	15	30	1	1	1
Ballroom 6	100	10	20	1	1	1
Ballroom 7	50	5	10	1	1	1
Ballroom 8	30	3	6	1	1	1
Ballroom 9	20	2	4	1	1	1
Ballroom 10	15	1.5	3	1	1	1

Sumber : Data Penelitian Diolah 2020

Tabel 4.
Meeting Features & Facilities
The SUN Hotel Madiun

No	Room	Location	Dimension M2	Round Table	U- Shape	Class Room	Teatime	Credent
1	Roomy	2nd Floor	42	30	12	30	32	120
2	Teagas	2nd Floor	32	22	22	32	100	110
3	General	2nd Floor	30	20	22	30	100	120
4	Panel	2nd Floor	32	22	22	40	110	120
5	Silver	2nd Floor	22	22	12	22	70	120
Combined Venue								
6	Roomy + Teagas	2nd Floor	102	110	30	72	210	220
7	General + Panel	2nd Floor	122	32	40	32	180	172
8	Panel + Silver	2nd Floor	90	20	30	40	112	120
9	General + Panel + Silver	2nd Floor	142	32	42	42	190	202
Convention Center								
10	General	Lobby Level	300	222	120	172	200	240
11	Support	Lobby Level	300	222	120	172	200	240
Combined								
12	General + Support	Lobby Level	600	420	240	340	400	480

Sumber : Data Penelitian Diolah 2020

persetujuan dari klien atas desain event, 4). Koordinasi Pelaksanaan Event; Tiga tahap dalam koordinasi pelaksanaan event yaitu : Sebelum Hari-H, Pada Hari-H, Setelah Hari-H, 5). Evaluasi Event. Setelah event selesai dilaksanakan hal yang perlu untuk dilakukan adalah melakukan evaluasi dari pelaksanaan event tersebut dengan melakukan kilas balik dari awal sampai selesainya event. Apakah event yang telah dilaksanakan telah memberikan kepuasan bagi peserta.

Tabel 5. Room Capacity

Categories	Bed Type	Number of Rooms
Superior	Queen / Twin	96
Deluxe	Queen	37
Premiere	Queen / Twin	15
Junior Suite	Queen	10
President Suite	Queen / Twin	2

SUN Hotel Madiun

Categories	Bed Type	Number of Rooms
Superior	Queen / Twin	59 (24 – 35)
Deluxe	Queen / Twin	24 (13 – 11)
Festival Suite	Queen / Twin	4 (2 – 2)
Executive Suite	Queen	4

Sumber: Data Penelitian Diolah 2020

Tabel 6.
Tanggapan Responden
Tentang Pelaksanaan Manajemen MICE Di The
SUN Hotel Madiun

NO.	INDIKATOR	TANGGAPAN					PERSENTASE
		STS	TS	S	LS	SS	
SEBELUM EVENT							
1	penencanaan event secara komersial	0	0	0	1	0	7
		0%	0%	0%	14%	84%	100%
2	penjabaran target event	0	0	0	2	2	7
		0%	0%	0%	28%	28%	100%
3	penentuan strategi rencana event	0	0	0	1	0	7
		0%	0%	0%	14%	84%	100%
4	penyediaan dan lokasi akomodasi	0	0	0	0	7	7
		0%	0%	0%	0%	100%	100%
5	penyediaan layanan kebutuhan event	0	0	0	0	1	7
		0%	0%	0%	0%	14%	100%
6	penencanaan sistem kerja (time/line)	0	0	0	1	0	7
		0%	0%	0%	14%	84%	100%
7	penencanaan harga yang akan keluar untuk event	0	0	1	2	1	7
		0%	0%	14%	28%	14%	100%
PROSES PENYELESAIAN EVENT							
1	koordinasi semua taliter (tidak pika persiapan/pelaku produksi) dan pengisi acara	0	0	0	0	1	7
		0%	0%	0%	0%	14%	100%
2	koordinasi penyelenggaraan dan property pendukung	0	0	0	0	7	7
		0%	0%	0%	0%	100%	100%
3	koordinasi pengamanan dan keamanan	0	0	0	0	7	7
		0%	0%	0%	0%	100%	100%
4	koordinasi semua kru di setiap divisi	0	0	0	1	0	7
		0%	0%	0%	14%	84%	100%

Sumber: Data Penelitian Diolah 2020

8	koordinasi semua kru di setiap divisi	0	0	0	2	2	7
		0%	0%	0%	28%	28%	100%
9	koordinasi semua kru di setiap divisi	0	0	0	1	0	7
		0%	0%	0%	14%	84%	100%
PROSES SELESAI EVENT							
1	Tahap produksi dan pasca produksi	0	0	0	1	0	7
		0%	0%	0%	14%	84%	100%
TANGGAPAN TENTANG MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA							
NO.	INDIKATOR	STS	TS	S	LS	SS	PERSENTASE
1	Komitmen karyawan dalam pekerjaan	0	1	0	2	4	7
		0%	14%	0%	28%	58%	100%
2	Loyalitas karyawan kepada perusahaan	0	0	0	1	0	7
		0%	0%	0%	14%	84%	100%
3	Kepuasan kerja	0	0	0	2	2	7
		0%	0%	0%	28%	28%	100%
4	Wawasan pekerjaan	0	0	0	1	0	7
		0%	0%	0%	14%	84%	100%
5	Salah organisasi	0	0	1	1	2	7
		0%	0%	14%	14%	28%	100%
6	Waktu pekerjaan	0	0	0	2	4	7
		0%	0%	0%	28%	58%	100%

Selanjutnya tanggapan dari responden di Aston Hotel yang didapatkan adalah seperti dalam tabel berikut ini.

Tabel 7.

Tanggapan Responden Tentang Pelaksanaan Manajemen MICE Di Aston Hotel Madiun

No.	INDIKATOR	TANGGAPAN					PROSENTASE
		STS	TS	S	TS	SS	
SEKELAH EVENT							
1	perencanaan event secara komprehensif	0	0	0	1	3	7
		0%	0%	0%	20%	70%	100%
2	penyusunan target event	0	0	0	3	2	7
		0%	0%	0%	70%	20%	100%
3	penentuan strategi rencana event	0	0	0	1	6	7
		0%	0%	0%	14%	84%	100%
4	penyediaan sumber daya material/kelemb	0	0	0	1	6	7
		0%	0%	0%	14%	84%	100%
5	penyediaan list kebutuhan event	0	0	0	0	1	7
		0%	0%	0%	0%	14%	100%
6	perencanaan waktu kerja (timeline)	0	0	0	1	6	7
		0%	0%	0%	14%	84%	100%
7	perencanaan harga yang dan keluar untuk event	0	0	0	1	6	7
		0%	0%	0%	20%	84%	100%
PROSES PENYELESAIAN EVENT							
1	ketepatan semua talent (bisa jadi: peragaan, pemid, produksi) dan pengisi acara	0	0	0	0	1	7
		0%	0%	0%	0%	14%	100%
2	ketepatan perlengkapan dan property penunjang	0	0	0	1	6	7
		0%	0%	0%	14%	84%	100%
3	ketepatan pengamanan dan keamanan	0	0	0	1	6	7
		0%	0%	0%	14%	84%	100%
4	ketepatan semua kru di setiap divisi	0	0	0	1	6	7
		0%	0%	0%	14%	84%	100%

3	ketepatan sumber acara dengan sumber juga antara tujuan dan target yang sudah ditetapkan	0	0	0	1	2	7
		0%	0%	0%	20%	70%	100%
4	ketepatan audiens dan atau target yang dipemilih	0	0	0	1	6	7
		0%	0%	0%	14%	84%	100%
PROSES EVENT							
1	ketepatan produk dengan produk	0	0	0	1	2	7
		0%	0%	0%	20%	70%	100%
TANGGAPAN TENTANG MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA							
No.	INDIKATOR	STS	TS	S	TS	SS	PROSENTASE
1	Kontribusi karyawan dalam pekerjaan	0	0	0	1	2	7
		0%	0%	0%	20%	70%	100%
2	Loyalitas karyawan dalam perubahan	0	0	0	1	6	7
		0%	0%	0%	14%	84%	100%
3	Kepuasan kerja	0	0	0	1	6	7
		0%	0%	0%	14%	84%	100%
4	Workload pekerjaan	0	0	0	1	6	7
		0%	0%	0%	14%	84%	100%
5	Skala organisasi	0	0	0	1	2	7
		0%	0%	0%	20%	70%	100%
6	Tekanan pekerjaan	0	0	0	1	2	7
		0%	0%	0%	20%	70%	100%

Sumber: Data Penelitian Diolah 2020

SIMPULAN

Implementasi manajemen MICE Di SUN Hotel Madiun berdasarkan hasil analisis observasi, wawancara dan kuesioner sudah dilakukan dengan **'baik'** dari seluruh responden yang berjumlah 7 orang, diatas 70% menjawab setuju dan sangat setuju. Demikian juga di Aston Hotel Madiun, diatas 84% menjawab setuju dan sangat setuju. Dari penelitian di lapangan, 70% Sumber Daya Manusia SUN Hotel Madiun **'puas'** dalam bekerja, dan 84% **'puas'** dalam bekerja untuk Aston Hotel Madiun

Implementasi Manajemen MICE di kedua hotel tersebut diharapkan terus ditingkatkan, agar semakin memberi peluang untuk mencapai target dan tujuan perusahaan yang diinginkan. Sumber daya yang ada baik adalah sumber daya manusia maupun faslitas harus terus diperhatikan sehingga mampu menciptakan pelayanan yang maksimal baik secara kualitas maupun kuantitas, bila memungkinkan dipersiapkan untuk menangkap event tingkat nasional dengan tetap memperhatikan/mentaati protokol kesehatan, guna meminimalkan penyebaran Covid-19.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. (Edisi Revisi)*. Jakarta: Rineka Cipta
- Any Noor. (2007). *Globalisasi Industri MICE*. Bandung: Alfabeta
- Bagyono. (2005). *Pengantar Dasar Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta
- GeorgeR. Terry, (2000), *Azas azas manajemen*, Bandung: Penerbit Alumni
- Hasibuan S.P Malayu, (2000). *Manajemen Dasar Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara
- Kesrul M. (2000), *Meeting, Incentive Trip, Conference, Exhibition*, Jakarta, Graha Ilmu
- Noor, Any. (2007). *Globalisasi Industri MICE*. Bandung: Alfabeta
- Pendit S. Nyoman. (1994). *Potensi Pariwisata*, Jakarta: Gramedia Pustaka utama
- _____. (1999). *Wisata Konvensi Potensi Gede Bisnis Besar*. Jakarta : PT Pradnya Paramita
- Pribadi, Gerry Utama. (2013). *Hotel Konvensi Di Daerah Istimewa*. Yogyakarta: Andi
- Sulastiyono, Agus. (2000). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta
- Tony rogers. (2017). *Conference and Conventions a global industry*. Singapura: Elsevier
- Wahyuningsih, Sri. (2014). *Meeting incentive Convention/Converence and Exhibition*. Madura: UTM Press
- Yoeti, Oka H.A. (ed). (2001). *Ilmu Pariwisata: Sejarah Perkembangan, dan Prospeknya*. Jakarta: Penerbit Pertja