

MICE FACILITIES AND INFRASTRUCTURE DEVELOPMENT EAST JAVA PARK GROUP

Agustinus Doedyk Setiyawan^{1*}, Aminudin Azis², Endhita Kumalasari³
^{1,2,3} Administrasi Bisnis, Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Madiun.

E-mail : doedyks@pnm.ac.id¹, azis@pnm.ac.id², endhitakumala0502@gmail.com³

ABSTRACT

Facilities and infrastructure is one of the main things in the company. Facilities and infrastructure are sometimes identical to the facilities that have been provided or will be provided. Especially in private companies such as Jawa Timur Park Group, which is engaged in providing Meeting Incentive Convention Exhibition (MICE) services. The development of MICE infrastructure aims to improve the quality of the company in accordance with the plan. The purpose of this study was to determine the extent of the development of MICE Facilities and Infrastructure in Jawa Timur Park Group, especially Jawa Timur Park 3. The method used was descriptive qualitative with primary and secondary data sources, the data were obtained through interviews, observation, and documentation. The validity of the data was tested by triangulation of techniques and sources. The results obtained indicate that the development of MICE facilities and infrastructure in East Java Park 3 Batu includes (1) basic facilities, (2) complementary facilities, (3) supporting facilities, (4) economic infrastructure, (5) social infrastructure, and (6) tourism infrastructure. The development of facilities and infrastructure to support MICE activities is carried out by considering the needs and convenience of visitors and minimizing the impact of the Covid-19 pandemic, through health protocol facilities. The development of facilities and infrastructure will continue to be carried out considering that there is still a lot of potential that East Java Park 3 Batu has.

Keywords : *facilities, infrastructure, MICE, Jatim Park*

PENGEMBANGAN SARANA DAN PRASARANA MICE JAWA TIMUR PARK GROUP

ABSTRAK

Sarana dan Prasarana merupakan salah satu hal utama dalam perusahaan. Sarana dan Prasarana terkadang identik dengan fasilitas yang sudah disediakan atau akan disediakan. Utamanya pada perusahaan swasta seperti Jawa Timur Park Group, yang bergerak di bidang penyedia jasa *Meeting Incentive Convention Exhibition* (MICE). Pengembangan sarana prasarana MICE bertujuan untuk meningkatkan kualitas perusahaan sesuai dengan *planning*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana Pengembangan Sarana dan Prasarana MICE di Jawa Timur Park Group khususnya Jawa Timur Park 3. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan sumber data primer dan sekunder, yang perolehan datanya dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Uji validitas data dilakukan dengan triangulasi teknik dan sumber. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa pengembangan sarana dan prasarana MICE di Jawa Timur Park 3 Batu meliputi (1) sarana pokok, (2) sarana pelengkap, (3) sarana penunjang, (4) prasarana perekonomian, (5) prasarana sosial, dan (6) prasarana kepariwisataan. Pengembangan sarana dan prasarana mendukung kegiatan MICE, dilakukan dengan mempertimbangkan kebutuhan dan kemudahan pengunjung serta meminimalkan dampak pandemi Covid-19, melalui fasilitas protokol kesehatan. Pengembangan sarana dan prasarana akan terus dilakukan mengingat masih terdapat banyak potensi yang dimiliki Jawa Timur Park 3 Batu.

Kata kunci : *sarana, prasarana, MICE, Jatim Park*

PENDAHULUAN

Industri *Meeting, Incentive, Convention, Exhibition* (MICE) sebagai destinasi baru pariwisata yang mulai diperkenalkan pada dekade tahun 80-an dan mengalami perkembangan pesat pada era 90-an didukung oleh kemajuan teknologi informasi dan kemajuan teknologi transportasi. Persaingan pada era modern membuat destinasi MICE menjadi sangat bervariasi sesuai karakter dari suatu daerah maupun negara. Seiring dengan banyaknya organisasi maupun kelompok profesional juga berdampak pada peningkatan penyelenggaraan MICE. MICE sebagai suatu kegiatan kepariwisataan yang aktivitasnya merupakan perpaduan antara *leisure* dan *business* yang biasanya melibatkan sekelompok orang.

Jawa Timur Park Group adalah salah satu perusahaan swasta yang bergerak di bidang penyedia jasa. Memiliki delapan taman rekreasi di Batu, Malang, serta satu taman rekreasi di Lamongan. Jawa Timur Park Group telah berkembang pesat menjadi salah satu penyedia jasa MICE yang sangat populer di kalangan masyarakat. Wahana rekreasi Jawa Timur Park Group sangat bervariasi, mulai dari museum, kebun binatang, hingga pusat permainan yang semuanya ditujukan untuk anak, remaja, dan keluarga. Tidak hanya itu, Jawa Timur Park Group juga telah memfasilitasi lima hotel berbintang di Jawa Timur. Hampir keseluruhan dari wahana yang ada di Jawa Timur Park Group.

Banyaknya wahana yang tersebar di beberapa titik, mengharuskan pihak manajemen untuk selalu melakukan pengembangan pada fasilitas atau sarana dan prasarana yang ada. Berkaitan dengan sarana dan prasarana MICE, Sanjay Nadkarni dan Aliana Leong Man Wai (dalam Setyawan, 2018) menyebutkan bahwa atribut kritis untuk menjadi destinasi MICE yaitu terdiri dari: 1) Fasilitas MICE dan Penginapan, (2) Biaya dan Jangkauan, (3) Fasilitas Hiburan, (4) Layanan dan Profesionalisme, (5) Dukungan pemerintah. Penelitian ini ingin mengetahui lebih lanjut mengenai pengembangan sarana dan prasarana

yang dilakukan oleh manajemen Jawa Timur Park Group, khususnya Jatim Park 3 Batu, bagaimana pengembangan sarana dan prasarana *Meeting Incentive Convention Exhibition* (MICE).

TINJAUAN PUSTAKA

Sarana dan Prasarana atau kerap disebut dengan fasilitas menurut Kesrul (2004) yaitu:

Merupakan perlengkapan fasilitas dan pelayanan kesekretariatan dari pertemuan atau konferensi yang beragam sehingga tidak ada standar yang berlaku. 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 *equipments* yang diperlukan, pengaturan tempat duduk, dan akomodasi peserta MICE.

Menurut Crouch and Richie (dalam Setyawan, 2018) disebutkan bahwa terdapat beberapa kriteria yang digunakan oleh pihak pengambil keputusan dalam asosiasi dan para perencana pertemuan adalah sarana dan prasarana yang terkait, yaitu: (1) Aksesibilitas, (2) Dukungan Lokal, (3) Dukungan ekstra selama konferensi, (4) Fasilitas Akomodasi, (5) Fasilitas Pertemuan, (6) Informasi, (7) Lingkungan Lokasi Pertemuan, (8) Kriteria lain.

Pada umumnya sarana dan prasarana sendiri akan mengalami pengembangan dalam kualitas maupun kuantitas. Menurut Iskandar Wiryokusumo (2011) pengembangan secara umum adalah suatu upaya baik formal maupun non formal yang dilaksanakan secara sadar, berencana, terarah, teratur dan bertanggung jawab dalam rangka memperkenalkan, menumbuhkan, membimbing, mengembangkan sesuatu yang seimbang, utuh, selaras, sebagai bekal atas prakarsa sendiri untuk menambah, meningkatkan, mengembangkan diri ke arah tercapainya mutu dan kemampuan yang optimal.

Dari beberapa pendapat ahli di atas dapat dipahami bahwa pengembangan sarana dan prasarana MICE adalah suatu usaha yang dilakukan secara sadar terencana, terarah untuk

membuat atau memperbaiki semua fasilitas agar penyedia jasa MICE dapat memberikan sarana dan prasarana sesuai dengan kualitas dan kuantitas pada peserta MICE untuk memenuhi kebutuhan mereka terutama mendukung kemudahan peserta untuk mengikuti seluruh rangkaian kegiatan MICE.

Adapun jenis dari sarana dan prasarana MICE sebagaimana disebutkan Setiyawan dan Kusbandono (2018) antara lain:

1. Sarana Pokok MICE, merupakan perusahaan yang hidup dan kehidupannya tergantung dari arus kedatangan orang yang melakukan perjalanan wisata.
2. Sarana Pelengkap MICE, yaitu perusahaan atau tempat yang menyediakan fasilitas untuk rekreasi yang fungsinya tidak hanya melengkapi sarana pokok kepariwisataan tetapi agar pengunjung bersedia lebih lama tinggal di daerah tujuan.
3. Sarana Penunjang MICE, yaitu perusahaan yang menunjang sarana pelengkap dan sarana pokok dan berfungsi tidak hanya membuat wisatawan MICE lebih lama tinggal di tempat tujuan akan tetapi membuat pengunjung memiliki keinginan untuk berbelanja.
4. Prasarana Perekonomian (*economy infrastructures*) dibagi menjadi empat yaitu:
 - a. Pengangkutan (*Transportation*) yang dapat membawa para wisatawan MICE dari satu lokasi dimana ia tinggal ke lokasi lainnya.
 - b. Komunikasi (*Communication Infrastructures*) yang menyediakan prasarana komunikasi untuk mendorong peserta MICE untuk mengadakan komunikasi jarak jauh.
 - c. Kelompok *Utilities* yang di dalamnya adalah penerangan listrik, persediaan air minum dan sumber energi.
 - d. Sistem Perbankan yang dapat memudahkan peserta MICE mengirim dan menerima uang secara mudah.
5. Prasarana Sosial, Prasarana sosial (*Social Infrastructure*) adalah semua faktor yang menunjang kemajuan atau menjamin kelangsungan prasarana perekonomian yang ada. Misalnya pelayanan kesehatan (*health service facilities*), faktor keamanan

(*safety factor*), dan pelayanan para wisatawan (*government apparatus*).

6. Prasarana Kepariwisataan, Prasarana kepariwisataan terdapat beberapa macam yaitu:
 - a. *Receptive Tourist Plan*, merupakan segala bentuk organisasi yang kegiatannya khusus untuk mempersiapkan kedatangan wisatawan MICE pada suatu tujuan wisata.
 - b. *Recidental Tourist Plan*, merupakan semua fasilitas yang dapat menampung kedatangan para wisatawan untuk menginap dan tinggal sementara di tujuan MICE.
 - c. *Recreative and Sportive*, merupakan semua fasilitas yang dapat digunakan untuk tujuan rekreasi dan olahraga.

Fasilitas standar dalam penyelenggaraan MICE (Convention) terbagi dalam beberapa hal, antara lain:

- a. Fasilitas hotel yang terdiri dari kolam renang, *health center*, *sport center*, *parking area* yang luas, TV Satelit, *F&B Service*, bank, telekomunikasi, *mail and post facilities*, *courier service*, *play center*, *shopping area*.
- b. Fasilitas ruang *convention room* yaitu peralatan telekomunikasi, peralatan presentasi, podium, meja dan kursi.
- c. Fasilitas *exhibition hall* antara lain *loading docks*, *freight receiving area*, *storage*, *utilities (gas water electricity drainage)*, *food outlets*, *rest room*, *telecommunication and other area*, peralatan pameran lengkap, teknisi ahli dalam *event indoor* maupun *outdoor*.
- d. Fasilitas pendukung lain seperti ruang sekretariat, ruang administrasi, ruang registrasi, *smoking and no smoking room*, *lobby*, *VIP room*, *barber shop*, *drug store*, *laundry*, *salon*, *book store*, ruang operator.

METODE PENELITIAN

Penelitian akhir ini menggunakan pendekatan kualitatif. Desain laporan dengan pendekatan metode kualitatif bertujuan untuk memperoleh informasi sesungguhnya yang selanjutnya akan dipaparkan dalam bentuk narasi, gambar, dan sebagainya untuk menggambarkan atau

mendeskripsikan sesuai tujuan penelitian. Data yang diperoleh di lapangan diuraikan dengan apa adanya dalam rangka memberikan gambaran secara faktual dan akurat. Dengan metode ini diharapkan mampu menjelaskan mengenai rencana Pengembangan Sarana dan Prasarana *Meeting Incentive Convention Exhibition* (MICE) di Jawa Timur Park Group. Pengembangan Sarana dan Prasarana *Meeting Incentive Convention Exhibition* (MICE) di Jawa Timur Park Group, yaitu gambaran tentang inovasi baru mengenai pembangunan yang dilakukan oleh Jawa Timur Park Group khususnya untuk Jawa Timur Park 3 Batu yang notabene masih tergolong perusahaan baru. Data primer diperoleh melalui observasi dan wawancara langsung terhadap pegawai di Jawa Timur Park 3 Batu, seperti yang tercantum dalam tabel 1.

Tabel 1.
Data Informan

No.	Jabatan	Kode	Kelamin	Usia	Masa Kerja
1.	Supervisor HRD JTP 3	VIT	P	36 th	2 th
2.	Asisten GM SWH	LDY	L	23 th	1,5 th
3.	Supervisor FO SWH	ERW	L	33 th	2 th
4.	Staff GRO Dino Park & Mall	VNA	P	29 th	1,5 th
5.	Admin HRD Dino Park	BKP	P	27 th	1,5 th

Sumber: Data Penelitian 2020

Untuk mendapatkan data yang valid maka dilakukan uji validitas data sebagaimana disampaikan Sugiyono (2018) dengan triangulasi teknik, triangulasi sumber, dan triangulasi waktu. Sedangkan dalam penelitian ini hanya menggunakan triangulasi teknik dan triangulasi sumber. Triangulasi tersebut yaitu: (1). Triangulasi Teknik; Triangulasi teknik digunakan untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber data yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi dan dokumentasi, (2) Triangulasi Sumber Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Dengan melakukan triangulasi pada pengumpulan data akan dapat diketahui apakah para informan memberikan data yang sama atau berbeda. Kalau ternyata data yang diperoleh berbeda, berarti data tersebut belum kredibel.

Teknik Pengolahan Data bertujuan mengubah data mentah dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi menjadi data yang lebih tertata sehingga memberikan arah untuk pengkajian lebih lanjut. Berdasarkan konteks permasalahan yang dipilih, teknik pengelolaan yang relevan untuk penelitian ini adalah mendeskripsikan secara utuh apa yang terjadi di lapangan dengan detail lalu membandingkan dengan teori yang telah dipelajari selama di perkuliahan. Tahapan dalam pengelolaan data tipe ini mengikuti langkah sebagai berikut: a. Paparan Data yang diperoleh dari wawancara, observasi dan dokumentasi di paparkan secara sistematis. Pemaparan sistematis ini dilakukan dengan cara: 1). Pengelompokkan Data sudah dikumpulkan dari proses wawancara, observasi dan dokumentasi dikelompokkan berdasarkan sumbernya, misalnya data yang didapatkan dari kepala yang menangani sarana dan prasarana di Jawa Timur Park 3 Batu dikelompokkan sendiri, data yang berasal dari *Supervisor Front Office* dikelompokkan sendiri begitu pun dengan data lainnya, 2) Reduksi Data, Setelah data dikelompokkan langkah selanjutnya adalah reduksi data. Menurut Sugiyono (2018) reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Reduksi data ini dilakukan agar data-data yang tidak relevan dengan pengembangan sarana dan prasarana MICE dapat dihilangkan. b. Setelah memaparkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, maka selanjutnya akan dibandingkan dengan teori yang ada. Standar yang dipakai berada pada tinjauan pustaka, dan beberapa buku literatur yang menerangkan mengenai pengembangan sarana dan prasarana MICE di Jawa Timur Park 3 Batu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Sarana Pokok MICE, Manajemen Jawa Timur Park 3 Batu menaungi empat wahana besar untuk bermain serta edukasi yaitu Dino Park, The Legend Star Park (TLSP), Museum Musik Dunia (MMD), dan Fun Tech Plaza (FTP) yang masing-masing dari wahana tersebut memiliki konsep yang berbeda. Pada wawancara yang dilakukan pada tanggal 31 Maret 2020 penjelasan dari

VNA menyebutkan bahwa “Pengembangan sarana pokok yang dilakukan saat ini lebih kepada penambahan dan perbaikan fasilitas pada masing-masing wahana.” Penambahan fasilitas akan dilakukan oleh pihak pengembang setelah ide atau konsep mendapatkan persetujuan dari *owner*. Terdapat pula pemberian fasilitas pada situasi *high season* yaitu *FastTrack* yang terdapat pada masing-masing wahana. Fasilitas tersebut diperuntukkan bagi pengunjung yang menginap di Senyum World Hotel, Pohon Inn, atau Klub Bunga dan memiliki tiket terusan Jawa Timur Park 1, 2, dan 3 agar tidak mengantri pada saat berkunjung ke wahana atau hotel tersebut. Selain itu, pihak pengembang juga berencana membuat wahana baru yang terletak di sisi selatan tempat parkir Jawa Timur Park 3 Batu. Belum diketahui secara jelas mengenai konsep dan manajemen yang akan digunakan. Karena saat ini masih dilakukan pemerataan tanah pada area yang akan dibangun wahana baru tersebut.

Gambar 1.
Pengembangan Wahana



Sumber: Dokumentasi Penelitian 2021

2. Sarana Pelengkap MICE

Jawa Timur Park 3 Batu tidak hanya terkenal dengan wahana modern dan canggih. Namun juga menyediakan Senyum World Hotel (SWH) dan Green Apartment (GA) tempat untuk melakukan *meeting*, membuat *event*, dan menginap bahkan dapat juga digunakan sebagai hunian (*residence*).

Gambar 2.
Senyum World Hotel dan Green Apartment



Sumber: Dokumen Penelitian 2020

Ini sampaikan ERW pada wawancara tanggal 3 April 2020;

Senyum World Hotel merupakan hotel bintang 4 yang memiliki konsep unik, yaitu mengusung tema yang berbeda di setiap lantainya. Sedangkan Green Apartment memiliki konsep yang *modern* dan *luxury* serta desain yang dapat disesuaikan dengan permintaan pemilik hunian.

Saat ini pihak pengembang fokus terhadap *finishing* lantai hotel yaitu lantai 6 Afrika dan lantai 7 Morroco. Dikarenakan target yang harus dicapai dalam jangka waktu dekat ini. Konsep setiap lantai yang terdapat pada Senyum World Hotel dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2.
Konsep Lantai Senyum World Hotel

No.	Lantai	Konsep
1.	Lantai 1	Indonesia
2.	Lantai 2	Jepang
3.	Lantai 3	China
4.	Lantai 5	Yunani
5.	Lantai 6	Afrika
6.	Lantai 7	Morroco
7.	Lantai 8	Meksiko
8.	Lantai 9	Eropa

Sumber: Data Penelitian diolah 2020

Senyum World Hotel juga memiliki fasilitas *meeting room*, dan *ballroom*, dan *function hall* yang terdapat pada satu lantai *meeting*. Penjelasan dari VIT mengatakan bahwa, “pada lantai *meeting* Senyum World Hotel, menyediakan banyak ruangan dengan berbagai tema unik dan tata ruang yang fleksibel.” (wawancara tanggal 1 April 2020). Hal

tersebut sesuai dengan penjelasan LDY pada tanggal 30 Maret 2020, “lantai *meeting* yang ada di Senyum World Hotel itu memiliki tema yang berbeda loh.” Data terkait apa saja yang terdapat pada lantai *meeting* beserta kapasitasnya dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3.

Data Meeting Room

No.	Nama Ruang	Kapasitas (max)
1.	Ballroom	500 orang
2.	Function Hall	200 orang
3.	VIP 1	20 orang
4.	VIP 2	
5.	New York	20 – 30 orang
6.	Mandarin	
7.	Tokyo	
8.	Amsterdam	
9.	Argopuro	

Sumber: Data Penelitian 2020

BKP juga menambahkan bahwa Senyum World Hotel dan Green Apartment menyediakan fasilitas *sport and recreation* untuk tamu. Fasilitas yang terdiri dari *bar and grill, swimming pool* anak-anak dan dewasa, *mini golf, mini soccer, mini basketball, mini futsal, playground indoor* dan *outdoor, gym, jacuzzi, sauna, steam, wall climbing, billyard, tenis meja, serta perpustakaan*. “...Ada juga *sport and recreation* di SWH-GA, jadi tamu bisa bermain, bersantai, dan berolahraga pada saat menginap di hotel.” (wawancara 1 April 2020). Selanjutnya penjelasan dari VNA yang mendukung dari pernyataan sebelumnya yaitu:

Senyum World Hotel dan Green Apartment mengambil tema *one stop recreation*. Hal ini bertujuan untuk memudahkan serta membuat tamu merasa nyaman pada saat menginap atau tinggal di area JTP 3. (wawancara 31 Maret 2020)

Gambar 3.
Mini Golf pada Sport and Recreation SWH-GA



Sumber: Dokumentasi Marketing JP

Konsep *one stop recreation* merupakan wujud nyata dari pihak manajemen dalam menyediakan kemudahan bagi tamu atau pengunjung pada saat menginap. Tamu mendapatkan fasilitas bermain, berolahraga, dan bersantai di satu area yang sama yaitu Senyum World Hotel dan Green Apartment.

3. Sarana Penunjang MICE

Pada wawancara tanggal 31 Maret 2020, penjelasan dari VNA bahwa Jawa Timur Park 3 Batu memberikan sarana penunjang bagi pengunjung dalam bentuk mall yang diberi nama Dino Mall, sarana tersebut memiliki fasilitas yang lengkap dan memadai bagi pengunjung. Selain itu BKP mengemukakan, “fasilitas yang dimiliki Dino Mall sangat lengkap *sih* mulai dari *food court, minimarket* sampai toko baju beserta souvenir khas Batu atau JTP 3.” (wawancara 1 April 2020).

Gambar 4.
Toko Baju dan Souvenir Khas Batu



Sumber: Dokumentasi Penelitian 2020

Semua informasi dari hasil wawancara sesuai dengan hasil observasi yang telah dilakukan, dimana pada Jawa Timur Park 3 Batu menyediakan Dino Mall yang

lengkap dengan fasilitas untuk mendukung kebutuhan pengunjung.

Gambar 5.
Food Court Dino Mall



Sumber: Dokumentasi Penelitian 2020

Gambar 6.
Wahana Jurassic Action



Sumber: Dokumentasi Penelitian 2020

4. Prasarana Perekonomian

Dijelaskan oleh BKP, bahwa penyediaan prasarana transportasi, komunikasi, *utilities*, dan perbankan sudah dilakukan oleh Jawa Timur Park 3 Batu. Meskipun masih ada pengembangan yang dilakukan oleh pihak pengembang.

Berkaitan dengan prasarana perekonomian, kita ada *shuttle car* gratis, WiFi di hotel-apartemen, tim *utilities* dan mesin ATM yang terbagi di area park-mall serta rencananya sih akan dibangun lagi di area hotel-apartemen. (wawancara tanggal 01 April 2020)

Selain itu, VIT juga menyatakan selain penyediaan *shuttle car* gratis, Jawa Timur Park 3 Batu memberikan jaringan WiFi yang khusus untuk tamu hotel dan apartemen. WiFi yang hanya disediakan khusus di area tersebut bertujuan membuat tamu yang menginap atau bahkan peserta *meeting* agar mudah dalam berkomunikasi dan mengakses internet kapanpun selama berada di area SWH-GA.

Gambar 7
Shuttle Car Gratis JTP Group



Sumber: Dokumentasi Penelitian 2020

penjelasan dari ERW mengenai sistem perbankan yang disediakan oleh Jawa Timur Park 3 Batu.

Manajemen telah menyediakan mesin ATM dengan tiga bilik yang berada di area Dino Park. Rencananya sih akan dilakukan penambahan fasilitas mesin ATM lagi yang lokasinya dekat dengan area hotel dan apartemen. (wawancara 3 April 2020)

5. Prasarana Sosial

Seperti yang disampaikan oleh VIT pada wawancara tanggal 1 April 2020, “JTP 3 menyediakan P3K guna membantu apabila terjadi kecelakaan yang menimpa pengunjung selama berada di area kami.” Utamanya saat pandemi saat ini, PROKES 3M, SANGAT DITAATI oleh pengelola dan pengunjung JP 3 Batu. Penjelasan yang hampir sama juga disampaikan oleh LDY bahwa:

Jawa Timur Park 3 Batu memiliki P3K dengan fasilitas yang memenuhi standar pelayanan kesehatan seperti tenaga medis, ambulance, dan alat penolong lainnya. (wawancara 30 Maret 2020)

6. Prasarana Kepariwisata

Memberikan kemudahan terhadap pengunjung merupakan hal yang harus dicapai oleh Jawa Timur Park 3 Batu. Pihak manajemen ingin pengunjung merasa seluruh fasilitas yang terdapat pada satu area saja dapat memudahkan mereka. Karenanya strategi yang dilakukan adalah membangun tempat rekreasi dan tempat untuk menginap serta mempersiapkan suatu tim untuk kedatangan pengunjung. Seperti yang disampaikan oleh ERW pada

wawancara tanggal 3 April 2019. “Kita sudah punya wahana bermain, hotel dan apartemen, serta *bell boy* atau informasi”. Hal tersebut selaras dengan pernyataan dari VIT pada wawancara tanggal 1 April 2020, “Biar pengunjung bisa bermain dan menginap di satu area saja makanya kita bangun wahana, hotel dan apartemen yang lengkap dengan pelayanan kepada pengunjung.” Jawa Timur Park 3 Batu juga memberikan fasilitas *sport and recreation* yang terletak di area hotel dan apartemen. Pada wawancara tanggal 30 Maret 2020, LDY menjelaskan bahwa, apabila pengunjung atau tamu yang menginap ingin bermain saat malam hari atau pagi hari fasilitas yang disediakan di hotel dan apartemen sudah memenuhi kebutuhan.

Gambar 7.
Ruang P3K Jawa Timur Park 3 Batu



Sumber: Dokumentasi Penelitian 2020

Pembahasan

1. Sarana Pokok MICE

Terkait sarana pokok MICE yang ada di Jawa Timur Park 3 Batu terdapat *theme park* yang sifatnya menarik pengunjung untuk melakukan perjalanan wisata. Hal tersebut sejalan dengan yang disampaikan Setiyawan dan Kusbandono (2018). Berada di bawah manajemen Jawa Timur Park 3 Batu langsung, sarana pokok MICE yang dimiliki terdiri dari empat wahana edukasi dan bermain yang termasuk besar antara lain Dino Park, The Legend Star Park (TLSP), Fun Tech Plaza (FTP), dan Museum Musik Dunia (MMD). Dari keempat wahana yang disediakan memiliki konsep yang berbeda.

Dalam sarana pokok MICE yang terdapat di Jawa Timur Park 3 Batu pihak pengembang beserta *owner* melakukan perbaikan dan pengembangansarana dan prasarana secara terencana. Perbaikan yang dilakukan tergantung *work order* dari setiap *operational manager* masing-masing wahana. Setelah itu akan dilihat melalui skala prioritas terhadap perbaikan sarana dan prasarana yang memang perlu diperbaiki terlebih dahulu. Mengenai pengembangan, pihak *owner* dan tim pengembang saat ini berencana untuk menambah wahana baru di sebelah selatan parkir karyawan yang letaknya bersampingan dengan Dino Park. Akan tetapi belum dipastikan pemegang dari wahana tersebut. Apakah dipegang sendiri oleh manajemen Jawa Timur Park 3 atau diserahkan kepada pihak ketiga. Alasan *owner* memilih salah satu calon pemegang wahana baru kepada pihak ketiga dikarenakan akan memiliki banyak ide-ide baru yang muncul. Disamping itu *owner* hanya sebatas memantauprogres yang dilakukan pada wahana tersebut. Seluruh konsep wahana baru memang masih dalam tahap perencanaan dan gambaran oleh pihak pengembang, tetapi kondisi di lapangan sudah dilakukan pemerataan tanah di area yang akan dibangun.

Terdapat pula kebijakan manajemen mengenai pengadaan fasilitas *Fast Track* pada saat *high season*. Pada saat *high season* yang biasanya terjadi selama musim liburan serta memiliki potensi besar bagi pengunjung untuk melakukan wisata ke Jawa Timur Park Group, menjadikan fasilitas tersebut suatu trik *marketing* dalam menunjukkan pengembangan kualitas perusahaan. Bertujuan memudahkan pengunjung agar tidak mengantri di pintu masuk wahana yang akan dituju. Namun, terdapat syarat tertentu bagi pengunjung untuk dapat melewati jalur tersebut yaitu khusus yang menginap di Senyum World Hotel, Pohon Inn, atau Klub Bunga dan memiliki tiket terusan Jawa Timur Park 1, 2, dan 3 Batu.

Selain itu, kendala yang dialami oleh manajemen saat ini lebih kepadapemerataan pengunjung pada keempat wahana tersebut yang dinilai masih belum seimbang. Pengunjung lebih tertarik datang ke Dino Park dan The Legend Star Park, dikarenakan *mindset* yang ada di masyarakat kedua wahana tersebut telah menjadi ikon andalan Jawa Timur Park 3. Maka dari itu, tim marketing membuat dua sistem paket yang mana dalam masing-masing paket tersebut wahana Dino Park dan The Legend Stars Park akan dipisah. Apabila pengunjung masih ingin berkunjung pada keduanya maka diperbolehkan untuk membeli dua paket sekaligus atau membeli tiket Dino Park dan The Legend Star Park secara terpisah dan terlepas dari sistem paket.

2. Sarana Pelengkap MICE

Bergerak di bidang jasa dengan kualitas terbaik menjadikan Jawa Timur Park 3 Batu untuk terus menambah fasilitas yang berkaitan dengan kebutuhan dan kemudahan pengunjung. Salah satunya adalah fasilitas untuk menginap dan berekreasi. Hal tersebut selaras dengan yang disampaikan Setiyawan dan Kusbandono (2018) bahwa pengembangan fasilitas harus mendukung kemudahan serta memenuhi kebutuhan peserta MICE dengan menyediakan fasilitas yang berfungsi sebagai pelengkap sarana pokok agar peserta MICE bersedia tinggal lebih lama di daerah wisata.

Hal ini didukung dengan adanya Senyum World Hotel (SWH) dan Green Apartment (GA). Hotel yang memiliki konsep unik dan bertema negara yang berbeda di setiap lantainya. Selain itu juga dilengkapi dengan satu lantai khusus untuk *meeting room*. Sedangkan di apartemen memiliki konsep lebih modern dan *luxury*. Pada lantai 3, 5, 6, 7, 8, dan 9 disewakan untuk hotel. Untuk lantai 10, 11, 12, 14, dan 15 digunakan untuk hunian (*residence*). Alasan menjadikan sebagian kamar apartemen disewakan untuk hotel karena pihak *owner*

memahami banyak pengunjung yang ingin menginap di hotel namun kamar yang tersedia selalu *fullbooked*. Ditambah pula ada dua lantai di Senyum World Hotel yang masih belum selesai pengerjaannya.

Selain itu, terdapat pula fasilitas pendukung seperti *Sport and Recreation* yang berada di SWH-GA dan menjadi minat tersendiri bagi tamu yang menginap. Menyediakan kolam renang dewasa dan anak-anak, *bar and grill, jacuzzi, steam, sauna, mini golf, mini football, mini futsal, minibasketball, gym, wall climbing, ninja adventure, perpustakaan, billyard, tenis meja dan mini play ground indoor* serta *outdoor*. Fasilitas tersebut sangat memenuhi kebutuhan serta mendukung kemudahan pengunjung yang menginap.

Mengenai pengembangan sarana dan prasarana, pihak manajemen memfokuskan untuk melakukan *finishing interior* lantai 6 Afrika dan lantai 7 Morocco. Hal ini dikarenakan dalam periode Juni sampai dengan Juli 2019 sudah memasuki masa *high season* sehingga seluruh lantai di Senyum World Hotel harus sudah siap untuk dipesan oleh calon tamu. Selain itu, pembuatan tangga darurat dari pintu keluar Dino Mall yang terhubung langsung dengan lantai *meeting* juga sedang dilakukan. Hal ini bertujuan untuk memudahkan peserta *meeting* yang parkir kendaraan di belakang hotel agar tidak berjalan ke depan menuju *lobby*.

Mengenai kendala yang dihadapi pihak manajemen dan tim pengembang pada saat proses pembangunan fasilitas lebih kepada permintaan *owner* yang seringkali tiba-tiba menyampaikan ide baru yang harus terealisasi. Hal tersebut mengakibatkan proses pengerjaan fasilitas tidak dapat terselesaikan tepat waktu dan sumber daya khususnya material akan mengalami pembengkakan.

3. Sarana Penunjang MICE

Jawa Timur Park 3 Batu telah menyediakan fasilitas yang berfungsi menarik minat pengunjung untuk

berbelanja. Hal ini dibuktikan dengan adanya Dino Mall, dengan konsep Dinosaur yang memberikan fasilitas kepada pengunjung seperti panggung untuk bermain musik, *food court*, toko baju, minimarket, permainan dengan menggunakan koin dan beberapa wahana lain seperti Jurassic Action, House of Zombie, Terminal Selfie, Circus Magic, dan The Miracle. Selaras dengan teori Setiyawan dan Kusbandono (2018) bahwa fasilitas yang dimiliki perusahaan tidak hanya menunjang sarana pokok dan sarana pelengkap tetapi juga memiliki tujuan untuk membuat pengunjung memiliki keinginan untuk berbelanja.

Melalui Dino Mall, manajemen ingin membuktikan kepada masyarakat bahwa berkunjung ke Jawa Timur Park 3 Batu tidak harus membayar tiket. Apabila pengunjung hanya ingin berbelanja baju atau makan di *food court* tetap sangat diperbolehkan. Karena konsep awal perusahaan yaitu ikon utama Jawa Timur Park 3 Batu adalah Dino Mall yang didukung oleh fasilitas lain seperti Park, Hotel dan Apartemen. Namun, *mindset* masyarakat sudah terlanjur menganggap bahwa masuk area Jawa Timur Park 3 Batu sama halnya dengan park lain yang ada di bawah naungan Jawa Timur Park Group yaitu harus membayar di awal untuk membeli tiket bermain wahana. Kondisi tersebut mengharuskan pihak manajemen Dino Mall beserta tim *marketing* Jawa Timur Park 3 Batu ketika melakukan promosi wajib untuk menyampaikan konsep tersebut.

Mengenai penambahan fasilitas di area Dino Mall saat ini belum dilakukan, hanya saja pihak manajemen berencana untuk membuat *event* atau pameran di area Dino Mall yang pesertanya bisa dari *intern* maupun *ekstern*.

4. Prasarana Perekonomian

Terkait prasarana perekonomian yang terdiri dari pengangkutan, komunikasi, kelompok *utilities*, dan sistem perbankan Jawa Timur Park 3 Batu sudah menyediakan keseluruhan dari hal tersebut. Keterangan tersebut selaras

dengan teori Setiyawan dan Kusbandono (2018). Dimulai dengan menyediakan *shuttle* yang berguna untuk membantu pengunjung berpindah ke tempat lain dalam satu manajemen Jawa Timur Park Group, selain itu menyediakan jaringan WiFi di area hotel, mempunyai departemen tersendiri untuk tim *utilities* yang terbagi di area park dan hotel-apartemen, serta mesin ATM.

Dalam menyediakan fasilitas yang termasuk prasarana perekonomian, Jawa Timur Park 3 Batu sudah menyediakan seluruh fasilitas tersebut. Mengenai jaringan WiFi yang hanya tersedia di area hotel-apartemen saja dikarenakan memberi kemudahan dalam berkomunikasi bagi tamu yang menginap, selain itu tim *utilities* yang sangat lengkap seperti *engineering*, *civil*, dan *art+workshop*.

Terdapat pula proses pembangunan mesin ATM baru di Dino Mall yang mana area tersebut dinilai sangat strategis bagi tamu hotel dan apartemen. Dengan adanya fasilitas tersebut, tamu hotel dan apartemen atau pengunjung mall akan dipermudah dalam melakukan transaksi keuangan tanpa harus pergi ke area Dino Park yang mana selain jaraknya lumayan jauh, area Dino Park hanya beroperasi mulai pukul 11.00 WIB sampai dengan 22.00 WIB.

5. Prasarana Sosial

Mengenai prasarana sosial yaitu dengan adanya pelayanan kesehatan, faktor keamanan dan pelayanan kepada wisatawan yang dimiliki oleh Jawa Timur Park 3 Batu, sudah tersedia dan selaras dengan teori Setiyawan dan Kusbandono (2018). Mengenai pelayanan kesehatan terletak di dekat wahana bermain yang mana sudah memiliki empat tenaga medis yaitu tiga perawat dan satu bidan serta fasilitas pendukung lain yang sudah memenuhi kebutuhan. Ditemukan bahwa pelayanan kesehatan yang dimiliki sangat cekatan dalam menangani kecelakaan yang terjadi pada pengunjung selama berada di area Jawa Timur Park 3 Batu. Apabila

kecelakaan termasuk parah misalnya pengunjung mengalami patah tulang dan mengharuskan untuk operasi, tim medis Jawa Timur Park 3 Batu akan merujuk ke rumah sakit yang sudah bekerja sama dengan pihak manajemen. Contohnya Rumah Sakit Baptis Batu, Rumah Sakit Muhammadiyah dan Rumah Sakit Persada Batu. Tidak hanya itu, pihak manajemen juga akan memberikan asuransi Jasa Raharja kepada pengunjung yang mengalami kecelakaan dengan kategori parah. Mengenai penambahan kualitas dan kuantitas pelayanan kesehatan, telah diberikan pula kotak P3K di beberapa titik area park sampai dengan hotel-apartemen.

Sedangkan untuk faktor keamanan Jawa Timur Park 3 Batu sudah memiliki *tim security* yang telah dibagi dua dan ditempatkan di area park, mall, hotel dan apartemen. *Tim security* akan selalu mengawasi dan melakukan operasi pada seluruh titik yang berada di area Jawa Timur Park 3 Batu. Dengan begitu pengunjung akan merasa aman ketika berwisata atau bermalam di area tersebut.

6. Prasarana Kepariwisata

Terkait tim yang berguna untuk mempersiapkan kedatangan pengunjung Jawa Timur Park 3 Batu sudah menyediakan antara lain GRO/Informasi dan *Front Office* yang akan melayani kebutuhan pengunjung serta tim Parkir yang bertugas mempersiapkan *space* di area parkir bagi pengunjung yang datang dengan rombongan. Utamanya fasilitas umum untuk cuci tangan dan jaga jarak (Prokes 3M), pada masa pandemi Covid-19 ini. Terdapat pula fasilitas yang dapat digunakan untuk menginap seperti Senyum World Hotel dan Green Apartment, dan fasilitas lain yang dapat digunakan untuk tujuan rekreasi dan olahraga seperti Dino Park dan *Sport and Recreation* yang terdapat di hotel. Hal tersebut sesuai dengan teori Setiyawan dan Kusbandono (2018).

Jawa Timur Park 3 Batu di desain sebagai proyek *prototyped* dari Jawa Timur Park Group. Sehingga pengunjung cukup

berada di satu kawasan saja sudah dapat berekreasi, berbelanja dan menginap. Selain itu, pengunjung dapat merasa aman dan nyaman ketika berwisata di Jawa Timur Park 3 Batu. Hal ini dikarenakan sarana dan prasarana lainnya yang sangat memperhatikan kebutuhan dari pengunjung atau tamu.

SIMPULAN

Pengembangan sarana dan prasarana *Meeting Incentive Convention Exhibition* (MICE) yang dilakukan oleh Jawa Timur Park 3 Batu, yaitu (1) melakukan penambahan serta perbaikan fasilitas yang terdapat pada wahana Dino Park, The Legend Star Park (TLSP), Fun Tech Plaza, dan Museum Musik Dunia (MMD) serta merencanakan pembuatan wahana baru, (2) fokus terhadap *finishing* lantai 6 Afrika dan lantai 7 Morroco pada Senyum World Hotel, (3) menyediakan fasilitas berbelanja, bermain, dan *food court* yang membuat pengunjung merasa nyaman berada di Dino Mall, (4) menyediakan *shuttle car* gratis bagi pengunjung yang ingin menuju wahana lain, menyediakan WiFi bagi tamu hotel dan apartemen, memiliki *tim utilities* yang lengkap, serta mesin ATM yang terbagi di area park-mall dan hotel-apartemen, (5) memberikan pelayanan kesehatan, keamanan, serta pelayanan terbaik untuk pengunjung dari GRO/Informasi dan *front liner*, dan (6) menyediakan tim untuk mempersiapkan kedatangan pengunjung (*receptive tourist*), memiliki hotel dan apartemen untuk menginap (*recidental tourist*), serta tempat untuk berekreasi dan olahraga seperti Dino Park dan *Sport and Recreation* (*sport and recreative*). Hasil dari evaluasi yang dilakukan oleh pihak manajemen Jawa Timur Park 3 Batu terhadap pengembangan sarana dan prasarana MICE dilakukan dengan mempertimbangkan kebutuhan dan kemudahan pengunjung. Pengembangan sarana dan prasarana MICE akan terus dilakukan mengingat masih terdapat banyak potensi yang dimiliki Jawa Timur Park 3 Batu.

DAFTAR PUSTAKA

- Andiani, Nyoman Dini. 2014. *Pengelolaan Wisata Konvensi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Herawati, Tuty. 2013. *Pengantar MICE*. Jakarta: PNJ Press
- Kesrul. 2004. *Meeting Incentive Trip Conference Exhibition*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Pendit. N. 1999. *Wisata Konvensi, Potensi Gede Bisnis Besar*. Jakarta: Gramedia Pustaka Umum
- Setiyawan, Doedyk A. dan Hendrik Kusbandono. 2018. *Sarana dan Prasarana Pendukung Industri MICE*. *Ephicerisi*. 2 (1): 4-6
- Setyawati, Heri. 2018. *Daya Saing Destinasi MICE di Indonesia*. *Jurnal Pariwisata Terapan*. 2(1): 29
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta
- Wiryokusumo, Iskandar. 2011. *Dasar-dasar Pengembangan Kurikulum*. Jakarta: Bina Aksara