

ANALISIS POTENSI KONTRIBUTIF PELAKSANAAN *MEETING, INCENTIVE, CONVENTION, AND EXHIBITION (MICE)*

DI SARI ATER KAMBOTI HOTEL & CONVENTION BANDUNG

Donny Heryadi,ST.,MM.
fikridonny@gmail.com

Febby Indahsari
febbypark26@gmail.com

Abstrak

Jurnal berjudul “Analisis Potensi Kontributif Pelaksanaan *Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition (MICE)* di Sari Ater Kamboti Hotel & *Convention* Bandung” Ini merupakan hasil karya sederhana yang ditulis dan diteliti oleh Donny Heryadi,ST.,MM. dan Febby Indahsari.

Kegiatan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses dan pelaksanaan *Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition (MICE)*, menganalisis potensi-potensi yang berkontribusi dalam keberhasilan bisnis hotel melalui *MICE*, serta pengembangan strategi pemasaran yang lebih kompetitif di Sari Ater Kamboti Hotel & *Convention* Bandung. Menggunakan metode penelitian kualitatif yang mana teknik pengumpulan data penelitian melalui wawancara secara terstruktur dengan 3 (tiga) sampel. Pembatasan masalah yang dibahas mengenai *meeting/rapat*, baik pelaksanaan rapat oleh pemerintahan maupun instansi swasta.

Hasil penelitian di Sari Ater Kamboti Hotel & *Convention* Bandung ini memperoleh nilai terlaksana dengan baik. Dimensi fasilitas hotel dan teknologi informasi menjadi faktor paling berpotensi dalam mendukung keberhasilan pelaksanaan *MICE* di Sari Ater Kamboti Hotel & *Convention* Bandung.

Kata Kunci: Hotel, *MICE*, *Meeting*, *Marketing*

Abstract

Jurnal entitled "Analysis of the Contributive Potential of Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition (MICE) Implementation at Sari Ater Kamboti Hotel &

Convention Bandung" is a simple work written and researched by Donny Heryadi,ST.,MM. dan Febby Indahsari.

The research in this Final Project was purposed to determine the process and implementation of MICE, analyze the potentials that contribute to the success of the hotel business MICE, and develop a more competitive marketing strategy at Sari Ater Kamboti Hotel & Convention Bandung. Using a qualitative research method in which the research data collection technique is through structured interviews with 3 (three) samples. Limitation of the problems discussed regarding meetings, both the implementation of meetings by government and private agencies.

The results of this Final Project research at Sari Ater Kamboti Hotel & Convention Bandung obtained a fairly good value. The dimensions of hotel facilities and information technology are the most potential factors in supporting the successful implementation of MICE at Sari Ater Kamboti Hotel & Convention Bandung.

Keyword: Hotel, MICE, Meeting, Marketing

Pendahuluan

Salah satu sektor industri yang berperan penting dalam menyumbang devisa Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) adalah industri pariwisata. Perkembangan dan kemajuan industri pariwisata sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, misalnya akomodasi perhotelan. Hotel merupakan suatu akomodasi komersial yang memiliki sejumlah kamar untuk menginap dengan jangka waktu sesuai kebutuhan tamu, menawarkan berbagai pelayanan menggunakan penanganan professional, disertai berbagai fasilitas sesuai dengan kelas yang telah ditetapkan untuk tamu, baik tamu lokal maupun tamu berkewarganegaraan asing. Kepuasan tamu atas pelayanan hotel tentunya akan meningkatkan kepercayaan tamu dan menjadikan feedback yang positif bagi keberlangsungan hotel. Dalam rangka membangun dan menciptakan citra positif di mata masyarakat, seluruh kegiatan perhotelan harus terlaksanakan dengan efektif dan

individu yang terlibat memaksimalkan kinerjanya. Kenyamanan tamu selama menikmati penggunaan fasilitas hotel, keramahtamahan pelayanan seluruh karyawan hotel, dan kebersihan lingkungan hotel merupakan faktor yang sangat mendukung dalam memberikan pengalaman terbaik bagi tamu.

Di era yang semakin canggih dan persaingan yang semakin ketat, tentunya seluruh elemen-elemen yang bergerak dalam industri

1

bisnis harus semakin kreatif dan inovatif dalam merancang kesuksesan bisnisnya. Industri perhotelan telah melakukan berbagai macam strategi usaha dalam menghadapi persaingan dunia bisnis perhotelan. Saat ini, kegiatan di hotel bagi tamu bukan hanya untuk menginap, lalu check out saja, akan tetapi terdapat pelayanan tambahan beserta berbagai penawaran khusus dan menarik yang membuat tamu semakin nyaman untuk menikmati

suguhan pelayanan-pelayanan tersebut di hotel.

Industri perhotelan selalu berinovasi dalam menawarkan berbagai jasa, di luar jasa penginapan beserta kelengkapan fasilitas kamarnya. Setiap keunikan dan kreativitas suatu hotel akan semakin menarik tamu untuk melengkapi perjalanan dan turut serta dalam

menikmati tawaran fasilitas tersebut.

Sari Ater Kamboti Hotel & Convention Bandung merupakan hotel dengan rating Bintang 4 yang berlokasi di tengah kota Bandung memiliki berbagai fasilitas dan program lainnya, seperti: Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition (MICE) atau dikenal sebagai Banquet Event, wedding reception, fitness centre, spa and massage centre, swimming pool, lounge, mini market, restaurant, beserta beragam fasilitas lainnya yang memiliki peran penting dalam memudahkan aksebilitas tamu selama berkunjung.

Seluruh department di hotel tentunya saling berkontribusi dalam mempertahankan nama baik dan kesuksesan sebuah hotel. Strategi marketing dalam menciptakan dan mengembangkan peluang bisnis baru, menggunakan berbagai ide kreatif melalui promosi dengan menjaga kepercayaan tamu. Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition (MICE) atau dalam dunia perhotelan lebih dikenal dengan sebutan Banquet Event menjadi salah satu fasilitas yang menjadi daya tarik dalam sebuah strategi marketing, salah satunya yang diselenggarakan di sebuah hotel. Industri MICE adalah salah satu segmen dengan pertumbuhan tercepat dalam industri pariwisata, menghasilkan jutaan pendapatan untuk kota dan negara.

Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition (MICE), merupakan salah

satu kegiatan pariwisata yang dilaksanakan bersama-sama oleh sekelompok orang yang memiliki konsep, rencana serta tujuan tertentu sesuai dengan kesepakatan bersama, baik kegiatan yang bersifat mengedukasi, musyawarah, dan hiburan. Definisi tersebut menunjukkan bahwa dalam sekali kegiatan MICE di hotel, membawa sekelompok orang yang memiliki peluang besar bagi perusahaan dalam mengenalkan fasilitas dan keunggulan hotel tersebut untuk mempertahankan eksistensi hotel tersebut.

Salah satu kegiatan MICE di hotel yang memiliki frekuensi lebih banyak penyelenggaranya adalah kegiatan Corporation Meeting maupun Government Meeting, paket wedding reception/resepsi pernikahan, dan table manner. Makna MICE di hotel dalam perspektif tamu merupakan suatu pelayanan paket lengkap dengan kualitas dan kuantitas terjamin untuk menyelenggarakan suatu kegiatan atau acara. Sementara itu, makna MICE dalam perspektif penyelenggara atau fasilitator merupakan peluang usaha yang sangat profitable dikarenakan dalam suatu pemesanan paket MICE akan melibatkan banyak tamu yang mana akan menggunakan fasilitas hotel termasuk meningkatkan penjualan makanan dan minuman. Semakin banyak yang berkunjung, maka akan semakin besar pula kesempatan hotel dalam memperoleh keuntungan lainnya. Dalam satu acara rapat, sekurang-kurangnya akan melibatkan puluhan hingga ratusan peserta rapat. Peluang usaha dalam penyelenggaraan MICE merupakan potensi bisnis dan multiplier effect yang besar, puluhan roda industri di dunia akan berputar dengan baik dikarenakan Event MICE. Maka dari itu, selain pendapatan dari penjualan kamar dan

makanan, fasilitas Event MICE juga berpengaruh penting terhadap pendapatan hotel dan merupakan peluang bisnis yang menjanjikan bagi seluruh pihak, baik pihak internal maupun eksternal hotel.

Tujuan dari fasilitas MICE di hotel tidak hanya untuk menampung dan mengoordinasi sebuah kegiatan, namun tujuan dari diadakannya fasilitas MICE adalah sebagai teknik silent marketing dalam mengenalkan fasilitas-fasilitas hotel kepada tamu sekaligus sebuah strategi dalam menarik tamu agar menginap di hotel tersebut dengan jumlah lebih dari satu tamu. Maka dari itu, dalam penyelenggaraan MICE sangat berpengaruh terhadap tingkat penjualan kamar, penjualan food and beverage product dan pemesanan fasilitas lainnya dibandingkan dengan hari biasanya. Sari Ater Kamboti Hotel & Convention Bandung memiliki kekuatan serta peluang yang menyatu dan saling mendukung dalam memanfaatkan peluang yang ada, dengan segala macam fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia, dan telah memiliki branding sebagai hotel sekaligus Convention Centre.

Dalam suatu kesuksesan dan keberhasilan sebuah program, tentu akan memiliki suatu percobaan usaha yang dapat dijadikan sebagai pengalaman, biasa disebut trial and error. Tidaklah selalu suatu program akan seterusnya sukses dengan mudah dan cepat sesuai keinginan, namun dalam dunia bisnis terdapat banyak hambatan dalam meraih kesuksesan dan ketabilan tersebut. Sama halnya dalam mengadakan bisnis program MICE di hotel, tidak setiap waktu selalu ramai pemesanan. Terdapat masa di mana, sama sekali tidak ada pemesanan Banquet di hotel dalam beberapa periode tertentu. Hal tersebut

merupakan hal yang biasa terjadi dalam dunia bisnis

Sari Ater Hotel & Convention Bandung memiliki akun Instagram @sariaterkamboti dengan belasan ribu pengikut merupakan salah satu upaya untuk membuat iklan dengan efektif karena jaringannya yang cukup luas. Namun pada realitanya, terdapat kemungkinan bahwa tidak semua masyarakat umum yang mengenal dan mengetahui fungsi fasilitas MICE atau Banquet Event di hotel. Maka dari itu, fasilitas MICE diperlukan untuk menambah luas jaringan di sosial media maupun di masyarakat. Pengiklanan dan konten yang menarik dalam akun Instagram tersebut membuat banyak orang lain ter-influence untuk menjelajahi dan berbagi mengenai informasi dalam akun media sosial tersebut. Namun, dengan adanya informasi yang lengkap dan dapat diakses oleh siapapun, menjadikan kompetitor saling bersaing dalam menentukan perbandingan segi harga dan kualitas. Sehingga persaingan antar hotel menjadi semakin ketat, meskipun setiap hotel tentunya memiliki tingkat keunikan dan fasilitasnya masing-masing.

Dalam penyelenggaraan Event MICE atau Banquet Event ini, tentunya terdapat prosedur yang terstruktur dalam setiap pemesanannya. Tamu hotel akan selalu menjadi prioritas dalam pelayanan terutama dalam melayani apa yang tamu inginkan. Dalam proses pemesanan terdapat suatu kebutuhan dan keinginan tamu merupakan suatu hal yang tidak dapat diprediksi kapan akan terjadinya perubahan permintaan tamu tersebut. Dalam proses pemesanan/reservasi tidak menutup kemungkinan akan menyebabkan terjadinya miskomunikasi antar pihak eksternal dengan internal, maupun pihak internal

dengan pihak internal. Banquet Event Order (BEO) merupakan suatu panduan pemesanan berupa formulir berisi data yang akan dipesan oleh tamu yang akan menyelenggarakan suatu kegiatan Banquet Event atau MICE di hotel. Kesalahpahaman dalam menerima dan menganalisa informasi, tentunya akan berdampak miskomunikasi terhadap proses yang akan dilakukan selanjutnya. Informasi dalam BEO tersebut dapat di-posting ke dalam sistem Rhapsody Hotel dan dapat diakses oleh departemen penerima perintah kerja yang bersangkutan dengan kegiatan. Terdapat beberapa kejadian miskomunikasi terkait BEO tersebut dikarenakan tidak melakukan cross check informasi terbaru, yang tentunya berdampak terhadap penyedia persiapan Banquet Event tersebut seperti: kesalahan dalam pemesanan untuk persediaan bahan makanan/resep terkait menu pilihan tamu, alat yang diperlukan dalam acara, dan layout yang menjadi pilihan akhir request tamu.

Penulis tertarik untuk terus menggali faktor-faktor yang menyebabkan fluktuatif maupun faktor yang menjadi keberhasilan acara dalam pemesanan Event MICE hingga faktor yang menyebabkan terjadinya miskomunikasi, berdasarkan hasil penelitian dari Tugas Akhir yang mana sesuai dengan kejadian di lapangan.

Dengan berbagai aspek dan pemaparan fenomena di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan menjadikan permasalahan yang terjadi sebagai topik penelitian dengan merumuskan judul "Analisis

Potensi Kontributif Pelaksanaan Meeting, Incentive, Convention, and

Exhibition (MICE) Sari Ater Kamboti Hotel & Convention Bandung".

Kajian Literatur

Definisi hotel berdasarkan buku Managing Front Office Operations American Hotel & Lodging Association (AHMA) oleh Michael Kasavana dan Charles E. Stedmon adalah sebagai berikut:

"Hotel maybe defined as an establishment whose primary business is 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".

Dapat diartikan sebagai:

"Hotel mungkin didefinisikan sebagai perusahaan yang bisnis utamanya menyediakan fasilitas penginapan untuk masyarakat umum dan yang melengkapi satu atau lebih layanan berikut: layanan makanan dan minuman, layanan petugas kamar, layanan berseragam, pencucian linen dan penggunaan furnitur dan perlengkapan".

Pengertian hotel menurut SK MENPARPOSTEL Nomor KM.37/PW.304/MPPT-86 BAB 1 dalam Nirwana (2020:55) adalah sebagai berikut:

"Hotel adalah jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan, dan minuman. Selain itu juga menyediakan jasa penunjang umum lainnya yang semuanya dikelola secara komersial".

Menurut Hurdawaty dan Parantika dalam Kris et al., (2019:1)

"Hotel merupakan tempat menginap yang terdiri atas beberapa atau banyak kamar yang disewakan kepada masyarakat umum untuk waktuwaktu

tertentu serta menyediakan makanan dan minuman untuk para tamunya”.

Pengertian di atas sesuai dengan pendapat ahli lainnya. Menurut Sulastiyono dalam Kris et al., (2019:1)

Menurut Mistilis dan Dwyer (2000:192) “Kegiatan wisata MICE melibatkan berbagai sektor seperti sektor transportasi, perjalanan, rekreasi, akomodasi, makanan dan minuman, tempat penyelenggaraan acara, teknologi informasi, perdagangan dan keuangan sehingga wisata MICE dapat digambarkan sebagai industri multi aset. Di banyak daerah tujuan wisata, kegiatan MICE dikategorikan di bawah payung industri event”. Menurut Law et al., dalam Walfarid (2011:1)

“Setiap istilah dalam wisata MICE memiliki arti yang berbeda-beda walaupun kegiatan MICE itu sendiri merupakan kegiatan jangka pendek yang memiliki signifikansi ekonomi yang besar bagi pariwisata”. Menurut Seebaluck et al., dalam I Gusti Ayu (2019:1)

“Istilah meeting dalam MICE dapat didefinisikan sebagai suatu acara terstruktur yang dapat menyatukan sekumpulan orang secara kolektif untuk mendiskusikan topik yang menjadi kepentingan bersama”.

Menurut Mair (2009) dalam Ari Hasyimi, “Meeting umumnya membahas masalah dengan substansi yang relatif kecil dengan jumlah delegasi yang kecil juga dan biasanya dapat diselenggarakan di lingkungan perusahaan, di hotel atau di ruangan pertemuan”.

Dalam sebuah Event MICE itu akan selalu membutuhkan orang yang mengelola dan mengatur acara. Dalam buku Mengulik Bisnis Event Organizer (2007:48) oleh Hafidz Ibnu:

“Event Organizer adalah trust; kepercayaan. Pihak sponsor mempercayakan dana dan nama kepada EO untuk dikelola menjadi event yang bagus. Pekerjaan EO adalah mengelola permasalahan, dalam prakteknya di lapangan permasalahan itu datang silih berganti, karenanya EO harus mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan klien tentang segala sesuatu yang diperkirakan akan terjadi di lapangan”.

Metode Penelitian

menggunakan metode kualitatif dengan melakukan wawancara secara terstruktur. Penelitian ini melibatkan beberapa sampel dan dilakukan untuk mengetahui potensi-potensi yang berkontribusi serta faktor keberhasilan dalam pelaksanaan setiap Event MICE di Sari Ater Kamboti Hotel & Convention Bandung. Penulis memilih metode kualitatif tersebut dikarenakan pembahasan penelitian ini bersifat kompleks, dinamis, dan penuh makna. Maka penulis bermaksud untuk memahami situasi sosial mengenai bahasan masalah.

Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah metode non probability sampling dengan teknik purposive sampling, yang mana cara menentukan sampel dilakukan dengan menargetkan sampel yang paling cocok untuk penentuan sampel (Sugiyono, 2016:62). Seluruh populasi karyawan berjumlah 94 karyawan. Dalam hal ini, penulis akan mengambil sampel sebanyak 3 karyawan terhadap departemen terkait pemesanan

MICE atau Banquet Event: Sales and Marketing, Food and Beverage, dan User Manager. Ketiga sampel tersebut memiliki banyak pengalaman, dan pengetahuan yang lebih dalam mengenai pelaksanaan Event MICE.

Hasil dan Pembahasan

fasilitas Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition (MICE) di Sari Ater Hotel & Convention Bandung, diantaranya:

- a. Konsisten dalam penetapan harga parkir kendaraan, meminimalisir terjadinya error agar parkir terorganisir secara sistematis dan tidak manual. Pemberian kartu loyalitas untuk tamu yang berlangganan untuk mendapatkan diskon biaya parkir agar tidak terlalu mahal pengeluaran biaya tambahan tersebut.
- b. Merubah konsep hotel untuk beberapa bagian, atau ruangan meeting agar lebih menarik untuk dipesan, diberi pencahayaan yang lebih baik serta penawaran khusus, rekomendasi pada tamu agar semua meeting room dapat difungsikan secara maksimal dan menyeluruh.
- c. Meminimalisir terjadinya miskomunikasi dengan komunikasi secara langsung terkait pertukaran informasi. Klarifikasi secara langsung pada pihak terkait jika ada perubahan informasi dan diskusi lebih intens agar penerimaan informasi instruksi kerja tidak terpaku hanya pada Banquet Event Order (BEO), namun diperlukan juga komunikasi secara langsung.

Penutup

Dengan kesimpulan yang telah dipaparkan, maka peneliti memberi saran-saran kepada pihak perusahaan sebagai berikut:

1. Dalam hal pertukaran informasi sebaiknya dilaksanakan dan penerapan yang dengan lebih baik lagi, lebih intens, lebih dijaga rasa kekeluargaan, agar tidak ada rasa saling canggung antar staff dalam pertukaran informasi untuk

meminimalisir terjadinya miskomunikasi yang dapat merugikan banyak pihak.

2. Iklan yang di-posting di Sosial Media lebih menarik dan lebih edukatif, agar orang awam dan masyarakat umum mengetahui mengenai fasilitas MICE di hotel dan menambah wawasan mutual dalam akun Sosial Media tersebut. Unggahan iklan endorsement dilakukan oleh influencer yang lebih terkenal agar jangkauan postingan iklan tersebut lebih luas dan mendapat attensi yang lebih dari masyarakat umum.
3. Menambah percahayaan lampu dalam beberapa ruang rapat, koridor hotel, tangga, dan suatu tempat yang tidak tersinari matahari, agar suasana hotel lebih hidup dan semakin menarik.
4. Dalam segi pelayanan, keramahtamahan lebih ditingkatkan lagi, baik hubungan antar internal, maupun internal dengan eksternal untuk menambah citra baik di mata tamu dan masyarakat.

Daftar Pustaka

- Ari. (2018). *MICE. MICE Tourism*, 1. Retrieved from <https://www.academia.edu/11423776/MICE> (Diakses Maret 2024)
- Arwana, I. P. (2020). Jurnal Bisnis Hospitality. *Pengaruh Tingkat Hunian Kamar dan Pendapatan Spa terhadap Laba Operasional di Nusa Dua Beach Hotel & Spa*, 55. Retrieved from <https://ejournal.ppb.ac.id/index.php/ibh/article/view/504> (Diakses Maret 2024)
- Gusti. (2019). Analisa Pasar Wisatawan MICE di Kota Denpasar. *Analisa Pasar Wisatawan MICE*, 1. Retrieved from

- <https://pdfslide.tips/documents/pemerintah-universitas-kota-denpasarudayana-analisa-pasar-analisa-pasar-wisatawan.html?page=5> (Diakses Maret 2024)
- Hafidz, I. (2007). *Mengulik Bisnis Event Organizer*. Yogyakarta, Indonesia: Penerbit Gava Media. (Diakses Maret 2024)
- KBBI. (n.d.). Pengertian Convention. p. Online. Retrieved from <https://www.bing.com/search?q=M enurut+Kamus+Besar+Bahasa+Ind one sia+%28KBBI%29+%E2%80%9CA rti+kata+konvensi+&qs=ds&form=QB RE> (Diakses Maret 2024)
- KBBI. (n.d.). Pengertian Exhibition. p. Online. Retrieved from <https://id.wikipedia.org/wiki/Pameran> (Diakses Maret 2024)
- Kris. (2019). Standarisasi Dapur Dalam Menunjang Operasional Pengolahan Makanan di Rio City Hotel Palembang. *Peraturan Menteri Pariwisata*, 1. Retrieved from <https://repository.binadarma.ac.id/48/> (Diakses Maret 2024)
- Michael Kasavana, a. C. (2010.). *Managing Front Office Operations*. America: American Hotel and Motel Association. (Diakses Maret 2024)
- Mistilis, D. (2000). Forecasting the Economic Impacts of Event and Convention. 192. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/233545964_Forecasting_the_ec onomic_impacts_of_events_and_conventions#read (Diakses Maret 2024)
- Nurhadi, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan untuk Mengadakan MICE di Patra Semarang Hotel & Convention. 8 No.1, 1-9. Retrieved from <https://stiepari.org/index.php/jvm/article/view/198> (Diakses Juni 2024)
- Peraturan. (1991). Pengertian Convention. p. Online. Retrieved from <https://peraturanpedia.id/keputusan-menteri-pariwisata-pos-dantelekomunikasi-nomor-km-108-hm-703-mppt-91/> (Diakses Maret 2024)
- Siregar. (2016). Pengertian MICE. *MICE*, 1. Retrieved from https://www.academia.edu/14996697/Mice_Meeting_Incentive_Conference_Exhibition_Pengertian_MICE (Diakses Maret 2024)
- Siregar, D. S. (2014). Pelaksanaan Manajemen MICE di Hotel Pangeran Pekanbaru. 1-12. Retrieved from <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/186032> (Diakses Juni 2024)
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta. (Diakses Maret 2024)
- Walfarid. (2011). *Survai Wisman MICE*. *Survai Wisman MICE*, 1. Retrieved from https://www.academia.edu/16292941/Survai_Wisman_MICE_Bab_I (Diakses Maret 2024)

