

**STRATEGI PENGEMBANGAN MICE DI WYNDHAM OPI HOTEL
PALEMBANG**



SKRIPSI

**Dibuat untuk memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan S1 (Terapan) Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh :

**Nama : Helmi
NPM : 061840611724**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**




LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Helmi
NPM : 061840611724
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Strategi Pengembangan MICE di Wyndham
Opi Hotel Palembang

Telah Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Pada Ujian Skripsi Program
Studi Usaha Perjalanan Wisata
Dan dinyatakan LULUS.

Pada Hari : Selasa
Tanggal : 2 Agustus 2022

TIM PENGUJI

NO	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Jusmawi Bustan, S.E., M.Si		23 Agustus 2022
2.	Dr. Heri Setiawan, S.E, M.AB		24 Agustus 2022
3.	Alditia Detmulianti, S.ST., M.M.Par		25 Agustus 2022

**STRATEGI PENGEMBANGAN MICE DI WYNDHAM OPI
PALEMBANG**



**Dibuat untuk memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan S1 (Terapan) Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh :

Helmi

061840611724

Menyetujui,

Palembang, Juli 2022
Pembimbing II,

Pembimbing I,

Ummasyroh S.E., M.Ed.M
NIP. 196106051989032002

Dr. Sari Lestari Z. Ridho., M.Ec., CHE
NIP. 197705212006042001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

Ketua Program Studi
Usaha Perjalanan Wisata

Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB.
NIP. 197602222002121001

Yulia Pebrianti, S.E.I, M.Si.
NIP. 198602262015042003

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,



Nama : Helmi
NPM : 061840611724
Jurusan : Administras Bisnis
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Strategi Pengembangan MICE di Wyndham Opi Hotel

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Palembang, Agustus 2022

Penulis

(Helmi)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Hidup bukanlah sebuah perlombaan mengumpulkan sesuatu sebanyak-banyaknya, namun yang terpenting adalah apa yang bisa kita berikan sebelum meninggalkannya”

-Gobind Vashdev-

“Sesungguhnya amal itu tergantung dari niatnya. Dan setiap orang akan memperoleh apa yang dia niatkan”

(HR. Bukhari & Muslim)

Saya persembahkan kepada:

- √ Kedua orang tua yang sangat saya cintai
- √ Keluarga besar yang selalu mensupport saya
- √ Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang
- √ Teman-teman seperjuangan 8 BPA dan 8BPB

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menilai pengembangan Wyndham Opi Hotel dalam industri MICE Jenis penelitian adalah kualitatif dengan menggunakan analisis SWOT yang bertujuan untuk mengetahui hal-hal yang mempengaruhi kekuatan, kelemahan, peluang serta ancaman yang berhubungan dengan pengembangan industri MICE di Wyndham Opi Hotel. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi dan kuisisioner. Wawancara melibatkan 1 orang informan yaitu dari *Banquet Operation* Wyndham Opi Hotel. Kuisisioner disebarkan kepada karyawan yang bekerja, tamu yang menginap dan yang pernah menginap di Wyndham Opi Hotel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penghitungan dari Matriks IFAS yaitu 4,12 dan nilai dari penghitungan Matriks EFAS yaitu 1,55 jika dilihat dari Matriks Grand Strategy berada posisi Kuadran I, dimana posisi tersebut menghadapi peluang besar dan memiliki kekuatan internal, sehingga kesempatan untuk mengembangkan Industri MICE di Wyndham Opi Hotel sangat besar. Strategi yang digunakan adalah menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang yang ada yaitu Strategi SO/Strategi agresif dengan cara, Bekerjasama dengan pemerintah/pemangku kebijakan terkait untuk mengembangkan Wyndham Opi Hotel sebagai *venue* pelaksanaan MICE prioritas, Memanfaatkan dan menjaga fasilitas serta infrastruktur guna menjadikan Wyndham Opi Hotel siap untuk pengadaan MICE di kota Palembang, Memberikan training/pelatihan serta menyiapkan SDM untuk bersertifikasi MICE, Bekerja sama dengan pemerintah untuk melaksanakan MICE secara berkala, Meningkatkan teknologi dan media komunikasi untuk mengikuti setiap perkembangan industri MICE.

Kata Kunci : Pengembangan, Industri MICE, Analisis SWOT

ABSTRACT

The purpose of this research is to identify and assess the development of the Wyndham Opi Hotel in the MICE industry. This type of research is qualitative using SWOT analysis which aims to determine the things that affect the strengths, weaknesses, opportunities and threats related to the development of the MICE industry at Wyndham Opi Hotel. The data collection is using interviews, documentation and questionnaires technique. The interview involved 1 informant, namely from Banquet Operation Wyndham Opi Hotel. Questionnaires were distributed to employees who work at the Wyndham Opi Hotel, guests who stay and who have stayed at the Wyndham Opi Hotel. The results show that the calculation of the IFAS Matrix is 4.12 and the value of the calculation of the EFAS Matrix is 1.55 when viewed from the Grand Strategy Matrix is in Quadrant I position, where the position faces great opportunities and has internal strength, so it is an opportunity to develop the MICE Industry the Wyndham Opi Hotel is huge. The strategy used is to use strength to take advantage of existing opportunities or SO Strategy/Aggressive strategy, by collaborating with the government/relevant policy makers to develop Wyndham Opi Hotel as a priority MICE implementation venue, utilizing and maintaining facilities and the infrastructures to make Wyndham Opi Hotel ready for the procurement of MICE in the city of Palembang, providing training/training and preparing human resources for MICE certification, collaborating with the government to carry out MICE regularly, Improving technology and communication media to follow every development of the MICE industry.

KEYWORDS : Development, MICE Industry, SWOT Analysis

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas Rahmat Allah SWT yang telah memberikan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi mengenai “Strategi Pengembangan MICE di Wyndham Opi Hotel Palembang”.

Penulis memilih topik ini sebagai bahasan untuk menambah ilmu pengetahuan sebagai penerapan teori yang telah dipelajari selama perkuliahan. Penulis mengumpulkan data skripsi ini dari hasil penyebaran kuesioner kepada karyawan dan tamu yang menginap di Wyndham Opi Hotel Palembang dan riset pustaka sebagai bahan acuan penulisan.

Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana Terapan (S1) di Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Usaha Perjalanan Wisata.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi penyajian dan pembahasannya. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis meminta kritik dan saran yang membangun untuk dapat menjadi acuan bagi penulis dalam melakukan perbaikan dimasa yang akan datang. Penulis berharap semoga Skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak, khususnya bagi seluruh Jurusan Adminitrasi Bisnis dalam membantu menambah pengetahuan dan pengalaman bagi para pembacanya.

Palembang, Juli 2022

Penulis

(Helmi)

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, maskan, dan batuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, khususnya kepada :

1. Allah SWT karena telah memberikan segala nikmat-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Ing. Ahmad taqwa, MT. selaku Direktur Politkenik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politkenik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Marieska Lupikawaty, SE., M.M selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
5. Ibu Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si. selaku Pembimbing akademik serta Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya.
6. Ibu Ummasyroh S.E., M.Ed.M selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu, membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Dr. Sari Lestari Z. Ridho., M.Ec., CHE selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu, membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
8. Ibu Erna Pasaribu selaku Asst. Human Resources Manager Wyndham Opi Hotel Palembang. yang telah membantu penulis dalam pengumpulan data skripsi ini.
9. Bapak Jumin Hidayat dan Andika Hari Pramono selaku Executive Assisant Manager dan banqueet Operation yang telah membantu dan menjadi narasumber pegambilan data dalam penyusunan skripsi ini.
10. Seluruh karyawan dan dosen pengajar Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan bekal ilmu dan bimbingan kepada penulis.

11. Orang tua yang selalu mensupport, mendoakan serta memberikan semangat kepada penulis.
12. Yuk Indah yang selalu ada setiap kali penulis bingung dan selalu hadir memberikan solusi.
13. Rekan sesama mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya teman-teman seperjuangan di kelas 8 BPA & 8 BPB yang memberi semangat, keceriaan, dan dukungan kepadapenulis.
14. Seluruh teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberi dukungan, semangat dan keceriaan dalam penulisan skripsi ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak pada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis. Semoga segala bantuan yang telah diberikan mendapat limpahan balasan pahala dari Allah SWT. Aamiin.

Palembang, Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.5.1 Manfaat Teoritis	4
1.5.2 Manfaat Akademis	5
1.5.3 Manfaat Praktirs	
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Pengertian Pariwisata.....	6
2.2 Pengertian Strategi dan Strategi Pengembangan	7
2.3 Pengertian Hoel Sebagai <i>Venue</i> MICE.....	7
2.4 Definisi MICE.....	8
2.4.1 Karakteristik MICE.....	9
2.4.2 Tujuan MICE.....	9
2.4.3 Faktor Penentu Dalam Pemilihan Destinasi MICE.....	10
2.4.4 Faktor-Faktor Penting Dalam Pemilihan Lokasi MICE.....	11
2.5 Peneliian Terdahulu	14
BAB III METODELOGI PENELITIAN	16

3.1 Jenis Penelitian.....	16
3.2 Lokasi Penelitian	16
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	16
3.3.1 Data Primer.....	16
3.3.2 Data Seknder	17
3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Pengumpulan Data	17
3.4.1 Populasi.....	17
3.4.2 Sampel.....	17
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	17
3.5 Teknik Analisis Data	18
3.6 Skala Pengukuran	19
3.6.1 SWOT Analisis.....	20
3.6.2 Analisis Matriks IFAS	20
3.6.3 Analisis Matriks EFAS	22
3.6.4 Matriks SWOT	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	26
4.1 Hasil	26
4.1.1 Gambaran Umum Tempat Peneliian	26
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	28
4.1.2.1 Visi Wyndham Opi Hotel.....	28
4.1.2.2 Misi Wyndham Opi Hotel	28
4.1.3 Struktur Organsisasi Wyndham Opi Hotel	29
4.1.4 Aksesibilitas.....	29
4.1.5 Fasilitas.....	31
4.1.6 SDM dan Kualitas Pelayanan	32
4.1.7 Safety dan Security.....	33
4.1.8 Karakteristik Partisipan	33
4.1.8.1 Karakteristik Partisipan Berdasarkan Jenis Kelamin	33
4.1.8.2 Karakteristik Partisipan Berdasarkan Usia	33
4.1.8.3 Karakteristik Partisipan Berdasarkan Divisi/Bagian.....	34
4.2 Pembahasan	35
4.2.1 Hasil Idenifikasi Kekuatan, Kelemahan, peluang dan Ancaman ...	35
4.2.2 Matriks SWOT.....	45
4.2.3 Matriks IFAS	50
4.2.4 Matriks EFAS	52
4.2.5 Matriks grand Strategy	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	60
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA.....	62

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data pelaksanaan MICE	3
Tabel 2.1	Faktor Penentu dalam Pemilihan Lokasi MICE	11
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3.1	Pengukuran Skala <i>Likert</i>	19
Tabel 3.2	Urgensi Penanganan	20
Tabel 3.3	Mariks IFAS.....	21
Tabel 3.4	Mariks EFAS.....	22
Tabel 3.5	Mariks SWOT	23
Tabel 4.1	Daftar NamaPimpinan Wyndham Hotel.....	27
Tabel 4.2	Daftar Balroom.....	30
Tabel 4.3	Tabel Jumlah Kamar di Wyndham.....	32
Tabel 4.4	Karakteristik Partisipan Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 4.5	Karakteristik Partisipan Berdasarkan Usia	33
Tabel 4.6	Karakteristik Partisipan Berdasarkan Divisi/bagian	34
Tabel 4.7	Matrik SWOT	36
Tabel 4.8	Marik IFAS	50
Tabel 4.9	Matrik EFAS	53
Tabel 4.10	Rekapitulasi Hasil Perhiungan Faktor Internal Dan Eksternal	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Daftar Ballroom	3
Gambar 4.1	Brand Wyndham	26
Gambar 4.2	Struktur Organisasi.....	29
Gambar 4.3	Tangga Penghubung Tampak Atas	31
Gambar 4.4	Tangga Penghubung Tampak Depan	31
Gambar 4.5	Karyawan Whndham Opi Hotel.....	32
Gambar 4.6	Ballrom Whyndham Opi Hotel.....	36
Gambar 4.7	Ruang Pertemuan Wyndham	36
Gambar 4.8	Rivers Restaurant	37
Gambar 4.9	Ruang Olahraga	38
Gambar 4.10	Ruang Pertemuan	39
Gambar 4.11	Kamar Wyndham Opi Hotel Singel Bed.....	39
Gambar 4.12	Kamar Wyndham Opi Hotel Double Bed	40
Gambar 4.13	Sertifikat CHSE	41
Gambar 4.14	Resepionist Wyndham Opi Hotel	41

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran `1 : Surat Rekomendasi Ujian Skripsi
- Lampiran 2 : Lembar Kesepakatan Bimbingan dengan Pembimbing 1
- Lampiran 3 : Lembar Kesepakatan Bimbingan dengan Pembimbing 2
- Lampiran 4 : Lembar Bimbingan Skripsi dengan Pembimbing 1
- Lampiran 5 : Lembar Bimbingan Skripsi dengan Pembimbing 2
- Lampiran 6 : Surat pengajuan pengambilan data
- Lampiran 7 : Surat Balasan
- Lampiran 8 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 9 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 10 : Dokumentasi