

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pariwisata

Pariwisata adalah perjalanan dari satu tempat ke tempat lain, bersifat sementara, dilakukan perorangan maupun kelompok, sebagai usaha mencari keseimbangan atau keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan hidup dalam dimensi sosial, budaya, alam, dan ilmu (Kodhyat dalam Primadany 2013:137). Selain itu, Soekadijo dalam Suwena (2017:21) juga mendefinisikan bahwa pariwisata adalah gejala yang kompleks dalam masyarakat, di dalamnya terdapat hotel, objek wisata, souvenir, pramuwisata, angkutan wisata, biro perjalanan wisata, rumah makan dan lainnya. Berdasarkan definisi yang dikemukakan oleh para ahli diatas maka penulis berpendapat bahwa pariwisata itu ialah segala sesuatu hal yang berkaitan dengan kegiatan untuk melakukan perjalanan dari suatu wilayah ke wilayah yang lain dalam jangka waktu sementara dan tidak untuk bertempat ataupun mencari nafkah di wilayah tujuan wisata tersebut serta membutuhkan pelaku usaha yang berkaitan dengan pariwisata dalam mendukung suatu kegiatan wisata di suatu wilayah atau daerah tujuan wisata.

2.2 Pengertian Peran

Peran adalah aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya maka ia menjalankan suatu peranan (Soekamto dalam Novinda, Kurniah dan yulidesni 2017:41). Berdasarkan paparan diatas tersebut dapat disimpulkan bahwa teori peran adalah teori yang berbicara tentang posisi dan perilaku seseorang yang diharapkan dari padanya tidak berdiri sendiri, melainkan selalu berada dalam kaitannya dengan adanya orang- orang lain.

2.3 Venue MICE

Menurut Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017, mendefinisikan tentang *Venue MICE* sebagai tempat khusus yang dibangun dan ditujukan sebagai pusat penyelenggaraan kegiatan gabungan konvensi dan pameran yang mana pada tempat tersebut menyediakan berbagai ruangan yang dirancang untuk sidang paripurna (*plenary session*), ruang pertemuan, ruang terbuka, ruang pameran, dilengkapi dengan fasilitas makanan dan minuman, *business center*, dan ruang administrasi. Selain itu, terdapat juga pedoman yang terkait dengan tempat penyelenggaraan kegiatan (*venue*) MICE yaitu, sebagai berikut :

1. Fasilitas Minimum *Venue*, ialah kapasitas sebuah *Venue MICE Mandiri* (*stand-alone venue*) dengan kelengkapan area/ruangan yang harus dimiliki
2. Peralatan Ruang Konvensi, ialah fasilitas dan peralatan Ruang Konvensi yang mampu menunjang aktivitas operasional *Venue MICE Mandiri* (*stand-alone venue*) dan mempermudah kegiatan bagi pelaksana dan peserta kegiatan (*event*).
3. Area Khusus Pameran, ialah fasilitas pameran yang mampu menunjang aktivitas operasional *Venue MICE Mandiri* (*stand-alone venue*) dan mempermudah kegiatan bagi pelaksana dan peserta kegiatan (*event*).
4. Manajemen *Venue*, ialah manajemen operasi *Venue MICE mandiri* (*stand-alone venue*).
5. Standar Operasional *Venue*, ialah fasilitas dan infrastruktur operasional MICE Mandiri (*stand-alone venue*) yang mampu menunjang aktivitas dan mempermudah kegiatan (*event*)
6. Penjualan dan Pemasaran, ialah proses dan aktivitas transaksi yang dilakukan dalam menjalankan manajemen operasi *Venue MICE Mandiri* (*stand-alone venue*).
7. Infrastruktur Pendukung Kota, ialah infrastruktur dalam kota tempat *Venue MICE Mandiri* (*stand-alone venue*) berada yang mampu menunjang aktivitas operasional *Venue* dan mempermudah kegiatan bagi pelaksana dan peserta kegiatan (*event*).

Berdasarkan kebutuhannya, *venue* MICE lebih didominasi oleh 2 dari ke 4 jenis dari MICE yaitu, *Convention* dan *Exhibition*. Kedua jenis kegiatan MICE tersebutlah yang sering mendominasi dalam penggunaan *Venue* MICE seperti *Convention Center* dan *Exhibition Center*. *Convention center* dan *Exhibition center* inilah yang lebih banyak digunakan oleh para penyelenggara kegiatan MICE berupa kegiatan konvensi, simposium, sidang paripurna, pameran, ataupun *launching* produk.

2.4 *Convention Center*

Convention Center adalah suatu fasilitas yang dipusatkan sebagai tempat untuk pertemuan (mencakup sidang utama dan komisi, jamuan dan pameran) bagi sekelompok orang untuk saling tukar menukar informasi, pendapat dan hal-hal baru yang menarik dibahas untuk kepentingan bersama, lengkap dengan segala sarana dan prasarana penunjangnya, baik konvensi skala nasional maupun internasional, serta masih dimungkinkan dilaksanakan kegiatan lainnya seperti jamuan makan dan eksibisi (Fidinia, Sudarwanto dan Indriastjario 2014:62). Sementara itu, Mahendra (2014:5) mendefinisikan bahwa *Convention centre* adalah suatu tempat atau wadah yang didalamnya terdapat berbagai kegiatan khusus atau sebagai pusat kegiatan pertemuan dan juga tempat pameran guna mengakomodir para pelaku kegiatan. Lawson dalam Akbar (2018:203) menjelaskan bahwa ada beberapa jenis ruang dan fasilitas yang tersedia di dalam *Convention Center* diantaranya yaitu :

1. Ruang Konvensi utama atau auditorium yang berjumlah satu atau dua dengan kapasitas antara 1000-3000 tempat duduk.
2. Ruang Konvensi sedang atau *Ballroom* berjumlah dua atau tiga buah dengan kapasitas 200-500 tempat duduk.
3. Ruang pertemuan berjumlah 10 buah dengan kapasitas antara 20-50 tempat duduk.
4. *Exhibition hall*
5. *Food Service* untuk peserta konvensi
6. Monitor televisi atau *broadcasting*
7. Pelayanan pers
8. *Conference Organizer* untuk delegasi

9. Pelayanan pengadaan
10. *Printing* dan penerjemah bahasa
11. Pelayanan *recording*
12. *Filming* dan publisitas
13. Pelayanan parkir untuk delegasi (VIP) dan parkir umum

2.4.1 Tujuan dan Peran *Convention Center*

Menurut Mahendra (2018:6) dalam menyelenggarakan kegiatan konvensi di *Convention Centre*, terdapat tujuan dan peran dalam pelaksanaannya. Adapun tujuan dari *Convention Center* adalah sebagai berikut:

1. Memecahkan masalah dalam organisasi dalam bentuk pertemuan agar saling berbagi pendapat.
2. Memberi wadah kegiatan komunikasi untuk setiap kelompok atau pelaku yang membutuhkannya.
3. Tempat untuk berbagi ilmu dalam kegiatan seminar ataupun workshop.
4. Meningkatkan kualitas pariwisata di suatu daerah dengan menarik atau mengundang banyak pengunjung dari luar kota sehingga juga sebagai ajang promosi setempat.

Sedangkan peran dari *Convention Center* itu sendiri menurut Mahendra (2014:06) *Convention Center* berperan sebagai:

1. Memberi wadah kegiatan komunikasi untuk setiap kelompok atau pelaku yang membutuhkannya.
2. Sebagai wadah kegiatan pertemuan, pertunjukan dan pameran.
3. Sebagai media komunikasi untuk sebuah kelompok untuk membahas permasalahan, untuk bertukar pikiran dan saling tukar menukar informasi.
4. Adanya pertemuan-pertemuan antara para profesional, negarawan, cendekiawan ataupun usahawan beserta tenaga kerja untuk meningkatkan hasil produksi

2.5 Industri MICE

Industri MICE merupakan salah satu sektor dalam bisnis pariwisata, MICE merupakan kegiatan bisnis wisata karena dalam kegiatan ini tujuan utama peserta/delegasi adalah melakukan perjalanan dan menghadiri suatu kegiatan atau *event* yang berhubungan dengan bisnisnya sambil menikmati kegiatan wisata secara bersama-sama. MICE merupakan kepanjangan dari *Meeting, Incentive, Convention, dan Exhibition* yaitu sebuah industri baru dari pariwisata yang berkaitan dengan kegiatan pertemuan, konvensi, perjalanan intensif dan pameran. MICE juga merupakan sebuah industri

yang mempunyai karakteristik sebagai industri padat karya, serta dapat memberikan kontribusi baik dari sisi penyediaan tenaga kerja maupun dalam memberikan devisa negara. MICE di Indonesia dikenal juga dengan nama wisata konvensi. Kegiatan wisata konvensi ini merupakan bagian dari kegiatan pariwisata, karena banyak sekali yang menggunakan fasilitas pariwisata dalam pelaksanaannya, sehingga kegiatan ini merupakan kegiatan yang berkarakteristik padat karya, memberikan kontribusi baik dari sisi penyedia tenaga kerja maupun dalam memberikan devisa Negara. (Rizki 2016:02). Pendit dalam Wahyuningsih (2014:4) mendefinisikan MICE sebagai usaha dengan kegiatan memberikan jasa pelayanan bagi suatu pertemuan atau kelompok orang (negarawan, usahawan, cendekiawan, dan sebagainya) untuk membahas masalah-masalah yang berkaitan dengan kepentingan bersama.

2.5.1 Definisi MICE

Menurut Kesrul dalam Indrajaya (2015:82), MICE sebagai suatu kegiatan kepariwisataan yang aktifitasnya merupakan perpaduan antara *leisure* dan *business*, biasanya melibatkan sekelompok orang secara bersama-sama, rangkaian kegiatannya dalam bentuk *meetings, incentive travels, conventions, congresses, conference dan exhibition*. Adapun penjelasan jenis MICE, yaitu:

1. *Meeting*

Meeting adalah suatu pertemuan atau persidangan yang diselenggarakan oleh kelompok orang yang tergabung dalam asosiasi, perkumpulan atau perserikatan dengan tujuan mengembangkan profesionalisme, peningkatan sumber daya manusia, menggalang kerja sama anggota dan pengurus, menyebarluaskan informasi terbaru, publikasi, hubungan kemasyarakatan.

2. *Incentives*

Incentives merupakan hadiah atau penghargaan yang diberikan oleh suatu perusahaan kepada karyawan, klien, atau konsumen. Bentuknya bias berupa uang, paket wisata atau barang.

3. *Conferences*

Conference atau konferensi yaitu suatu pertemuan yang diselenggarakan terutama mengenai bentuk-bentuk tata krama, adat atau kebiasaan yang berdasarkan mufakat umum, dua perjanjian antara

negara-negara para penguasa pemerintahan atau perjanjian internasional.

4. *Exhibitions*

Exhibition adalah ajang pertemuan yang dihadiri secara bersama-sama yang diadakan di suatu ruang pertemuan atau ruang pameran hotel, dimana sekelompok produsen atau pembeli lainnya dalam suatu pameran dengan segmentasi pasar yang berbeda.

2.6 Pertimbangan Pelaksanaan MICE

Menurut Kesrul dalam Fambudhi (2016:08) mengatakan bahwa dalam penyelenggaraan kegiatan MICE ada beberapa hal yang perlu di perhatikan, antara lain:

1. Penetapan lokasi dan ruang MICE
 - a. Dalam penentuan terjadi 2 hal kemungkinan sebagai berikut:
 1. Pihak klien yang menetapkan dan mengkonfirmasi lokasi tempat penyelenggaraannya. Pihak perencana tidak meneruskan proses lebih lanjut.
 2. 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* peserta yang memerlukan sekali seminar dan konferensi tersebut.
 - c. Pertimbangan dalam menentukan kondisi sekitar lokasi dimana pertemuan akan digelar.
2. Perlengkapan Fasilitas MICE

Perlengkapan fasilitas dan pelayanan kesekretariatan dari pertemuan atau konferensi amat beragam sehingga tidak ada standar yang berlaku umum (Kesrul, 2004:90). Dalam menentukan perlengkapan suatu pertemuan perlu memahami dengan seksama beberapa hal berikut:

 - a. Jenis pertemuan dan lamanya
 - b. Jumlah peserta
 - c. Jumlah ruangan yang dibutuhkan
 - d. Jenis dan jumlah equipment yang diperlukan

- e. Bentuk pengaturan tempat duduk
- f. Akomodasi peserta MICE

3. Penetapan Transportasi

Meeting planner atau PCO bertanggung jawab dalam pengaturan transportasi bagi keseluruhan peserta MICE, seperti:

- a. Transportasi Udara
- b. *Airport Shuttle Service*
- c. *Multiple Property Shuttle*
- d. *VIP Transportation*
- e. *Local Tour*
- f. *Staff Transportation.*

4. Pelayanan Makan dan Minuman

Agar acara pertemuan atau konferensi berjalan dengan lancar dan mengurangi *complaint* makanan dan minuman, maka 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 termasuk harga yang sesuai dengan penawaran, disamping itu apakah perlu melakukan pemesanan terlebih dahulu, lalu apakah restaurant tersebut melayani permintaan khusus atau tambahan menyangkut *layout* dan jenis makanan dan minuman.

5. Akomodasi

- a. Akomodasi sesuai harapan peserta
- b. Penginapan: Jumlah kamar, tipe kamar dan tempat tidur
- c. Kamar gratis untuk panitia atau komite: jumlah, tipe, dan fasilitas yang harus dibayar
- d. Kamar khusus untuk organisasi dan tamu resmi: jumlah, tipe, dan harga

2.7 Tujuan MICE

Lebih lanjut Kesrul dalam Indrajaya (2015:82) menyebutkan bahwa adapun tujuan diadakannya kegiatan MICE yaitu:

1. Kebutuhan berkomunikasi pada level tertentu.
2. Sebagai wadah untuk bertukar pikiran, pandangan, dan informasi.
3. Tempat untuk berdiskusi/memecahkan suatu masalah.
4. Memperluas wawasan dan komunikasi peserta.
5. Mendapatkan keuntungan bagi pihak penyelenggara.
6. Pembentukan inovasi dan penanggulangan konflik.
7. Sarana pengenalan suatu produk/jasa.
8. Bentuk penghargaan (reward) atas prestasi tertentu.

2.8 Manfaat MICE

Menurut McCabe, at all dalam Indrajaya (2015:83) keuntungan dari Industri MICE adalah sebagai berikut:

1. Berkontribusi terhadap penciptaan lapangan kerja dan pendapatan baik secara nasional dan regional.
2. Meningkatkan pendapatan devisa negara.
3. Mendorong aktifitas bisnis suatu Negara baik secara nasional maupun internasional dengan memperkuat hubungan bisnis diantara perusahaan.
4. Membantu mengembangkan investasi di bidang pariwisata dan infrastruktur rekreasi.
5. Memberikan kesempatan untuk mengakses teknologi baru dan pertukaran ide-ide serta untuk membangun bisnis yang baik dan hubungan yang profesional dan aspek-aspek sosial dan budaya.
6. Menjalin kerjasama para praktisi dan ahli baik secara nasional maupun internasional dalam bidang masing-masing pada pertemuan dan konvensi.
7. Menyediakan fasilitas untuk melanjutkan pendidikan dan pelatihan pada suatu forum untuk mengembangkan dan memelihara hubungan profesional.
8. MICE yang sukses dapat menjadi metode yang baik untuk menarik para pengunjung dan bisnis lain pada suatu wilayah.
9. Menyediakan operator pariwisata local dengan pengetahuan dasar terhadap sejumlah pengunjung.

2.9 Pedoman Destinasi MICE

Sebuah destinasi untuk menjadi destinasi MICE sudah seharusnya telah memenuhi standar yang ditetapkan oleh lembaga berwenang dengan persyaratan-persyaratan tertentu. Sejalan dengan ini Kementerian Pariwisata selaku lembaga yang membawahi segala urusan yang berkaitan dengan pariwisata di Indonesia menerbitkan sebuah pedoman dalam

pengembangan suatu destinasi MICE yang diatur dalam Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2017 tentang Pedoman Destinasi Penyelenggaraan Pertemuan, Perjalanan Insentif, Konvensi dan Pameran. Adapun pedoman-pedoman yang dimaksudkan adalah, sebagai berikut :

1. Atraksi MICE, yaitu daya tarik yang dapat menarik wisatawan MICE untuk berkunjung ke destinasi MICE atau seberapa besar destinasi mampu menyediakan fasilitas sebagai daya tarik untuk tempat penyelenggaraan kegiatan MICE dengan menghubungkan satu ukuran dengan ukuran lainnya.
2. Amenitas MICE, yaitu segala fasilitas penunjang yang memberikan kemudahan bagi wisatawan MICE.
3. Sumber daya manusia MICE, yaitu tenaga kerja yang pekerjaannya terkait secara langsung dan tidak langsung dengan kegiatan MICE.

2.10 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Perbandingan Peneliti Terdahulu Dengan Peneliti Penulis

No	Judul Penelitian	Penulis	Tujuan	Metode	Hasil
1	Peran MICE dalam mendukung perkembangan industri pariwisata di surakarta	Dian Eka Wati (2012)	Untuk mengetahui pengaruh industri MICE terhadap perkembangan pariwisata di surakarta	Analisis deskriptif	Mempunyai potensi besar untuk meningkatkan industri MICE terbukti dengan tersedianya fasilitas, sarana dan prasarana yang memadai untuk kegiatan MICE.
2	Kegiatan wisata MICE (meeting, incentive, conference and exhibition) dan peran Dinas Pariwisata dan kebudayaan dalam meningkatkan wisata MICE di Kota Yogyakarta	Riana Asrifah (2015)	Untuk mengetahui kegiatan wisata MICE di kota yogyakarta dalam meningkatkan wisata MICE dan mengetahui potensi wisata MICE	Kualitatif deskriptif	Yogyakarta sangat berpotensi sebagai kota tujuan wisata MICE, yogyakarta mendapatkan penghargaan sebagai The Most MICE paling nyaman di Indonesia.

3	Strategi pengembangan kota surakarta menjadi kota mice (meeting, incentive, convention, exhibition)	Khairul Mahadi, M. Teguh Hidayat (2013)	menjual paket MICE di Surakarta dan sama-sama akan merekomendasikan Surakarta sebagai destinasi MICE kepada kliennya	deskriptif kualitatif	Jumlah objek wisata yang sangat beragam yang dapat menjadi kekuatan bagi Kota Surakarta dan memilih hotel sebagai tempat dalam pelaksanaan MICE karena dianggap memiliki fasilitas yang memadai
---	---	---	--	-----------------------	---

Berdasarkan tabel 2.1 perbandingan penelitian terdahulu yang membedakan dengan penelitian sekarang yaitu:

1. Objek penelitian terdahulu menggunakan obyek Kota Surakarta dan Dinas Pariwisata Yogyakarta, sedangkan penelitian sekarang menggunakan obyek Hotel Aston *Convention Center* dan Asrama Haji Palembang.
2. Penelitian terdahulu menggunakan variable *Meeting, Incentive, Conference and Exhibition* sedangkan penelitian sekarang menggunakan variable *Convention Center*.
3. Lokasi penelitian terdahulu adalah Kota Surakarta dan Yogyakarta sedangkan penelitian yang sekarang di Kota Palembang.