

PENGEMBANGAN MODEL PROSES PELAYANAN *EVENT* SEBAGAI PEDOMAN PENYELENGGARAAN MICE PADA *ASCENT PREMIERE HOTEL AND CONVENTION MALANG*

Vania Mellinda^{1)*}
Karina Ega Nirwana²⁾

Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Malang

*Corresponding Author:
vaniamellinda15@gmail.com¹⁾
karina.ega@polinema.ac.id²⁾

Abstrak

Industri *Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition* (MICE) di Indonesia mengalami pertumbuhan yang pesat, namun belum seluruh hotel konvensi memiliki pedoman penyelenggaraan yang terstandarisasi. Penelitian ini bertujuan menganalisis kondisi awal sistem pelayanan *event* MICE serta mengembangkan model proses pelayanan terstruktur sebagai pedoman operasional di *Ascent Premiere Hotel and Convention Malang*. Pendekatan yang digunakan adalah *Research and Development* (R&D) dengan metode kualitatif menggunakan model *Four-D* (*Define, Design, Develop, Evaluate*). Data dikumpulkan melalui observasi partisipatif, wawancara mendalam dengan empat informan kunci dari departemen *Sales & Marketing, Front Office, Event Coordinator/Banquet*, dan *Engineering*, serta dokumentasi internal hotel. Analisis data menggunakan teknik Miles dan Huberman (1992). Hasil penelitian mengidentifikasi bahwa pelayanan *event* MICE masih menghadapi kendala miskomunikasi antar departemen, keterlambatan distribusi informasi, dan ketiadaan mekanisme standar untuk penanganan permintaan mendadak dari klien. Melalui proses pengembangan *Four-D*, dihasilkan model pelayanan *event* MICE terintegrasi yang mencakup empat belas tahapan operasional dalam tiga fase: *pra-event, during event*, dan *pasca-event*, dilengkapi SOP, alur koordinasi lintas departemen, format dokumen baku, dan *checklist* operasional. Model telah divalidasi oleh praktisi hotel dan dinyatakan layak diimplementasikan. Penelitian ini berkontribusi pada pengisian kesenjangan literatur operasional MICE di hotel konvensi daerah.

Kata Kunci: model pelayanan *event*, MICE, pedoman penyelenggaraan, SOP hotel, koordinasi departemen

Abstract

The Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition (MICE) industry in Indonesia has shown significant growth; however, not all convention hotels possess standardized event management guidelines. This study aims to analyze the initial conditions of MICE event service processes and develop a structured service process model as an operational guideline at Ascent Premiere Hotel and Convention Malang. A Research and Development (R&D) approach with qualitative methods using the Four-D model (Define, Design, Develop, Evaluate) was employed. Data were collected through participatory observation, in-depth interviews with four key informants from the Sales & Marketing, Front Office, Event Coordinator/Banquet, and Engineering departments, and internal hotel documentation. Data analysis followed Miles and Huberman (1992). Findings

reveal that MICE event service operations still face challenges including interdepartmental miscommunication, delayed information distribution, and the absence of standardized sudden-request-handling procedures. Through the Four-D development process, an integrated MICE event service model was produced comprising fourteen operational stages across three phases (pre-event, during event, and post-event), supplemented with SOPs, cross-departmental coordination flows, standard document templates, and operational checklists. The model was validated by hotel practitioners and declared ready for implementation. This study contributes to filling the operational literature gap on MICE services in regional convention hotels.

Keywords: *event service model, MICE, implementation guidelines, hotel SOP, departmental coordination*

1. Pendahuluan

Pariwisata kontemporer telah jauh melampaui batas perjalanan rekreasi semata. Salah satu segmen yang mencatat perkembangan paling pesat adalah wisata bisnis, khususnya kegiatan *Meeting, Incentive, Conventin, and Exhibition* (MICE). Bagi destinasi pariwisata, MICE memiliki nilai ekonomi yang melampaui wisata konvensional. Organisasi Pariwisata Dunia mencatat bahwa seorang peserta MICE rata-rata menghabiskan dana tiga hingga lima kali lebih besar dibandingkan wisatawan rekreasi dalam periode kunjungan yang sama (UNWTO, 2022). Hal ini menjadikan MICE sebagai segmen strategis yang mampu menciptakan dampak ekonomi berganda bagi seluruh ekosistem bisnis di sekitar destinasi, mulai dari akomodasi, transportasi, katering, hingga usaha lokal.

Kota Malang berpotensi besar dalam pengembangan sektor MICE regional. Keberadaan institusi pendidikan tinggi, kantor pemerintahan, serta berbagai korporasi swasta menjadikan kota ini sebagai pusat kegiatan pertemuan dan konferensi yang aktif. Dalam lanskap ini, hotel konvensional memegang peran vital

sebagai penyedia utama infrastruktur dan layanan MICE. Salah satu pelaku utama di Kota Malang adalah *Ascent Premiere Hotel and Convention* Malang, sebuah hotel bintang empat yang secara rutin melayani kegiatan MICE dari skala lokal hingga nasional. Fasilitas yang dimiliki hotel ini mencakup *ballroom*, beberapa *meeting room* berkapasitas variatif, serta dukungan peralatan audio-visual yang lengkap.

Meski secara fasilitas hotel ini memenuhi standar yang diharapkan klien, pengamatan lapangan mengungkap realitas operasional yang lebih kompleks. Sistem pelayanan *event* yang berjalan masih banyak bertumpu pada kebiasaan kerja individual staf tanpa panduan tertulis yang baku dan terstandarisasi. Akibatnya, koordinasi lintas departemen sering berjalan secara tidak terencana dan bergantung pada inisiatif personal, bukan pada prosedur yang telah disepakati bersama. Miskomunikasi antar unit operasional, terutama saat terjadi perubahan permintaan mendadak dari klien, masih menjadi kendala yang berulang. Bowdin *et al.* (2023) menegaskan bahwa absennya sistem pelayanan *event* yang terstandarisasi

dapat menciptakan inefisiensi operasional sekaligus meningkatkan risiko penurunan kualitas layanan yang berdampak langsung pada kepuasan dan loyalitas klien.

Kajian terhadap penelitian terdahulu menunjukkan bahwa sebagian besar studi MICE di Indonesia masih berfokus pada analisis kepuasan pelanggan dan potensi ekonomi sektor ini secara makro (Kusuma, 2019; Pusphanjali & Hurdawaty, 2022). Penelitian yang secara spesifik mengkaji pengembangan model proses pelayanan operasional sebagai pedoman praktis penyelenggaraan MICE di hotel konvensi tingkat daerah masih sangat terbatas. Kesenjangan literatur inilah yang membuka ruang penelitian untuk memberikan kontribusi konkret kepada industri.

Berdasarkan urgensi tersebut, penelitian ini menetapkan dua tujuan utama. Pertama, mengidentifikasi dan menganalisis kondisi aktual proses pelayanan *event* MICE di *Ascent Premiere Hotel and Convention* Malang, yang mencakup alur kerja operasional, mekanisme koordinasi antar departemen, serta permasalahan yang ada pada setiap fase penyelenggaraan. Kedua, mengembangkan dan memvalidasi model proses pelayanan *event* sebagai pedoman penyelenggaraan MICE yang mencakup SOP, alur koordinasi lintas departemen, format dokumen baku, dan mekanisme penanganan kebutuhan klien yang sesuai dengan karakteristik operasional hotel tersebut.

2. Kajian Pustaka

2.1 MICE: Definisi, Karakteristik, dan Nilai Strategis

MICE merupakan akronim dari *Meeting, Incentive, Convention, dan Exhibition*, yakni segmen pariwisata yang berbasis pada kegiatan bisnis dan profesional sebagai motivasi utama perjalanan (Prayudi, 2011). Berbeda dari wisata rekreasi yang cenderung spontan dan bersifat personal, penyelenggaraan MICE menuntut perencanaan sistematis, keterlibatan banyak pihak yang kompleks, dan standar layanan yang lebih tinggi karena mewakili kepentingan institusi atau organisasi, bukan sekadar kepentingan individu.

Fenich (2021) merinci bahwa setiap elemen MICE memiliki karakteristik yang khas. *Meeting* mencakup diskusi formal dari kelompok kecil hingga besar. *Incentive* merujuk pada perjalanan penghargaan bagi karyawan berprestasi. *Convention* adalah pertemuan formal berskala besar yang lazimnya diselenggarakan asosiasi profesi. *Exhibition* adalah pameran yang mempertemukan pelaku industri dengan calon mitra atau pembeli. Masing-masing jenis kegiatan tersebut memiliki kebutuhan layanan yang spesifik, sehingga model proses pelayanan yang dikembangkan harus mampu mengakomodasi keberagaman tersebut secara fleksibel.

Dari sisi nilai ekonomi, peserta MICE dikenal memiliki profil pengeluaran yang jauh lebih tinggi dibandingkan wisatawan konvensional. UNWTO (2022) mencatat bahwa rata-rata peserta MICE menghabiskan tiga hingga lima kali lebih banyak dibandingkan wisatawan rekreasi dalam durasi yang setara. Getz dan Page (2022) mempertegas bahwa *event* MICE masa kini harus dipahami sebagai

pengalaman layanan yang komprehensif, mulai dari perencanaan jauh sebelum pelaksanaan hingga tindak lanjut setelah *event* berakhir.

2.2 Kualitas Pelayanan dalam Industri Perhotelan

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) memperkenalkan model SERVQUAL sebagai kerangka pengukuran kualitas layanan jasa yang hingga kini menjadi rujukan utama di industri *hospitality*. Model ini mengidentifikasi lima dimensi penilaian pelanggan: (1) keandalan, yaitu konsistensi dalam memberikan layanan sesuai komitmen; (2) daya tanggap, berupa kesiapan merespons kebutuhan secara cepat; (3) jaminan, yang mencerminkan kompetensi dan kepercayaan tim; (4) empati, berupa perhatian personal terhadap kebutuhan individual; dan (5) bukti fisik, yang mencakup kondisi fasilitas dan penampilan staf.

Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2023) mengembangkan konsep *service gap* sebagai kesenjangan antara harapan pelanggan dan layanan yang sesungguhnya diterima, yang menjadi akar dari sebagian besar keluhan dalam industri jasa. Pengembangan prosedur yang terstandarisasi merupakan pendekatan paling efektif untuk mempersempit kesenjangan ini karena standarisasi memungkinkan konsistensi layanan yang tidak bergantung pada faktor individual karyawan semata.

2.3 Standar Operasional Prosedur dalam Operasional Hotel

Tamimi dan Sebastianelli (1998) mendefinisikan SOP sebagai dokumen tertulis berisi serangkaian instruksi baku

yang harus diikuti dalam pelaksanaan suatu pekerjaan. Dalam industri perhotelan, SOP bukan sekadar formalitas administratif, melainkan instrumen yang secara langsung menentukan konsistensi dan standar kualitas layanan dari hari ke hari. Bowdin *et al.* (2023) menegaskan bahwa dalam penyelenggaraan *event*, urgensi SOP jauh lebih besar dibandingkan operasional hotel reguler. *Event* bersifat unik, berlangsung dalam waktu terbatas, dan melibatkan banyak pihak yang harus bergerak secara sinkron, sehingga ketiadaan SOP yang jelas berpotensi menciptakan kesalahan koordinasi yang merusak pengalaman klien bahkan dari satu insiden kecil.

2.4 Manajemen *Event* dan Koordinasi Lintas Departemen

Manajemen *event* dalam konteks perhotelan mencakup serangkaian aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi untuk memastikan keberhasilan penyelenggaraan (Bowdin *et al.*, 2023). Fenich (2021) membagi siklus manajemen *event* MICE menjadi tiga fase yang saling berkesinambungan: fase *pre-event* yang mencakup *inquiry*, negosiasi, dan persiapan teknis; fase *During Event* yang meliputi *setup*, pelaksanaan, dan penanganan masalah lapangan; serta fase *pasca-event* yang mencakup evaluasi dan tindak lanjut kepada klien. Ketiga fase ini menjadi kerangka struktural utama dalam pengembangan model pelayanan pada penelitian ini.

Koordinasi lintas departemen merupakan tantangan sentral dalam penyelenggaraan MICE. Daft (2016) mendefinisikan koordinasi sebagai proses

mengintegrasikan aktivitas dari berbagai unit agar tujuan organisasi tercapai secara efektif. Rahayu dan Sulistyowati (2021) menemukan bahwa miskomunikasi dalam *event* hotel paling sering dipicu oleh dua faktor: tidak adanya dokumen acuan bersama yang dapat diakses semua pihak, dan pola koordinasi yang masih bersifat informal dan bergantung pada inisiatif individual. Zeithaml *et al.* (2023) merekomendasikan pendekatan *cross-functional coordination*, yakni mekanisme yang secara formal mendefinisikan peran, tanggung jawab, dan jalur komunikasi masing-masing departemen dalam setiap tahap proses pelayanan.

3. Metodologi Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian pengembangan (*Research and Development/R&D*) dengan pendekatan kualitatif. Borg dan Gall (1983) mendefinisikan R&D sebagai proses yang digunakan untuk mengembangkan sekaligus memvalidasi produk secara sistematis hingga layak diimplementasikan. Sugiyono (2019) menegaskan bahwa metode R&D bertujuan menghasilkan produk tertentu dan menguji keefektifannya. Dalam penelitian ini, produk yang dihasilkan adalah model proses pelayanan *event* sebagai pedoman penyelenggaraan MICE yang aplikatif sesuai karakteristik operasional hotel. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti menangkap makna yang lebih dalam dari fenomena dalam konteks alamiahnya (Creswell, 2018).

Penelitian dilaksanakan di *Ascent Premiere Hotel and Convention* Malang

yang berlokasi di Jalan Kolonel Sugiono No. 6, Kota Malang. Hotel bintang empat ini dipilih karena secara aktif menyelenggarakan berbagai kegiatan MICE dan memiliki struktur organisasi pelayanan *event* yang relatif kompleks, sehingga representatif sebagai lokasi pengembangan model. Model pengembangan yang digunakan adalah *Four-D* yang dikembangkan oleh Thiagarajan, Semmel, dan Semmel (1974) dan diadaptasi oleh Sugiyono (2019). Model ini terdiri atas empat tahap: (1) Define, yaitu analisis mendalam terhadap kondisi awal dan kebutuhan pengembangan; (2) Design, yaitu perancangan model berdasarkan temuan lapangan; (3) Develop, yaitu pengembangan model menjadi produk operasional mencakup alur kerja, SOP, *checklist*, dan template dokumen; serta (4) Evaluate, yaitu validasi kelayakan model oleh praktisi hotel.

Subjek penelitian ditetapkan menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan keterlibatan langsung dalam penyelenggaraan *event* MICE. Informan kunci meliputi Sales Executive, *Event Coordinator/Banquet*, *Front Office Staff*, dan Chief *Engineering* dari *Ascent Premiere Hotel and Convention* Malang. Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik yang saling melengkapi: (1) observasi partisipatif terhadap proses pelayanan *event* MICE secara langsung di lapangan, (2) wawancara semi-terstruktur dengan keempat informan kunci yang dilaksanakan pada bulan April dan Mei 2026, serta (3) dokumentasi berupa SOP *existing*, *Banquet event order* (BEO), laporan *event*, dan dokumen operasional internal hotel lainnya.

Analisis data menggunakan teknik Miles dan Huberman (1992) yang mencakup tiga proses iteratif: reduksi data dengan memilah informasi relevan dari setiap instrumen pengumpulan data untuk mendasari pengembangan model; penyajian data dalam bentuk narasi deskriptif dan bagan alur untuk menggambarkan sistem pelayanan *existing* dan rancangan model; serta penarikan kesimpulan melalui verifikasi berkelanjutan untuk merumuskan hasil akhir mengenai kelayakan model yang dikembangkan.

4. Hasil dan Pembahasan

Kondisi Awal Pelayanan *Event MICE*

Berdasarkan analisis data dari observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi internal, teridentifikasi bahwa pelayanan *event MICE* di *Ascent Premiere Hotel and Convention* Malang secara struktural telah mencakup tiga fase operasional dasar namun masih menghadapi sejumlah kendala sistemik yang perlu ditangani.

Pada fase *pra-event*, alur dimulai dari penerimaan permintaan (*inquiry*) klien melalui berbagai kanal komunikasi, yaitu WhatsApp, email, telepon, dan media sosial resmi hotel. Tim *Sales & Marketing* mengidentifikasi kebutuhan klien secara menyeluruh, mencakup jenis acara, jumlah peserta, tanggal pelaksanaan, dan kebutuhan tambahan. Bila memungkinkan, klien diundang untuk melakukan *site visit* langsung ke hotel. Jika tidak bisa hadir, *Sales & Marketing* menyiapkan materi informasi digital berupa foto *venue* dan dokumentasi *event* sebelumnya. Setelah kesepakatan tercapai melalui proses

negosiasi, *Confirmation Letter* diterbitkan sebagai bukti persetujuan resmi, dan *Banquet event order* (BEO) didistribusikan kepada seluruh departemen sebagai dokumen acuan koordinasi.

Meski alur *pra-event* ini sudah cukup terstruktur, wawancara mengungkap bahwa distribusi informasi belum sepenuhnya merata dan tepat waktu, terutama ketika ada perubahan mendadak dari klien. *Sales Executive* menyatakan bahwa perubahan dari klien terkadang belum tersampaikan ke semua departemen secara bersamaan. Kondisi ini selaras dengan temuan Rahayu dan Sulistyowati (2021) yang mengidentifikasi koordinasi informal sebagai pemicu utama miskomunikasi dalam operasional *event* hotel.

Pada fase pelaksanaan *event*, berbagai departemen terlibat aktif dengan peran yang sudah cukup terdefinisi. *Front Office* bertindak sebagai titik kontak pertama tamu *event*, memberikan informasi dasar mengenai lokasi *meeting room*, jadwal acara, dan fasilitas hotel. *Banquet* mengelola keseluruhan aspek operasional *venue*, mulai dari *setup* ruangan sesuai BEO hingga penanganan permintaan mendadak. Koordinasi *real-time* dilakukan melalui grup WhatsApp internal dan *handy-talkie*. Namun berbagai kendala operasional masih kerap muncul, termasuk permintaan tambahan menu di luar paket saat *event* berlangsung, perubahan *setup* mendadak, dan gangguan teknis seperti *sound system* atau proyektor yang bermasalah.

Event Coordinator/Banquet menyatakan bahwa klien terkadang meminta tambahan menu saat *event*

sedang berlangsung, padahal *kitchen* membutuhkan waktu persiapan. Kondisi seperti ini mencerminkan bahwa dimensi keandalan (*reliability*) dalam kerangka SERVQUAL belum sepenuhnya terpenuhi secara konsisten (Parasuraman *et al.*, 1988). Fenich (2021) menegaskan bahwa fase pelaksanaan merupakan tahap paling dinamis dalam siklus *event* yang menuntut kemampuan pengelolaan perubahan secara cepat, tepat, dan terkoordinasi, karena setiap kendala yang tidak tertangani dengan baik berpotensi langsung memengaruhi kualitas pengalaman klien.

Pada fase pasca-*event*, hotel telah menjalankan proses pengumpulan *feedback* klien, *follow-up* melalui WhatsApp atau email, serta evaluasi internal antar departemen. Namun sistem dokumentasinya masih bersifat informal dan tersebar di berbagai media komunikasi, membuat proses evaluasi dan penelusuran informasi membutuhkan waktu lebih lama. *Sales Executive* mengakui bahwa dokumen dan informasi *event* terkadang masih tersebar di WhatsApp, email, dan dokumen manual sehingga harus dicek ulang satu per satu. Bowdin *et al.* (2023) menegaskan bahwa evaluasi pasca-*event* yang terdokumentasi dengan baik merupakan fondasi bagi peningkatan standar pelayanan yang berkelanjutan.

Identifikasi Permasalahan dan Kebutuhan Pengembangan

Pola permasalahan yang konsisten di seluruh departemen menunjukkan bahwa akar masalah bukan terletak pada kurangnya kompetensi individu staf, melainkan pada ketiadaan sistem koordinasi dan dokumentasi yang

terpadu. Tabel 1 merangkum permasalahan utama dan kebutuhan pengembangan dari masing-masing departemen berdasarkan hasil wawancara mendalam.

Tabel 1. Identifikasi Permasalahan dan Kebutuhan Berdasarkan Departemen

Departemen	Permasalahan Utama
<i>Sales & Marketing</i>	Negosiasi berlangsung lama, koordinasi memerlukan konfirmasi berulang, dokumen tersebar di berbagai media komunikasi
<i>Front Office</i>	Informasi <i>event</i> terkadang kurang lengkap, lonjakan tamu bersamaan saat <i>check-in</i> , belum ada SOP khusus <i>handling</i> tamu <i>event</i> MICE
<i>Banquet / Event Coordinator</i>	Miskomunikasi dengan Kitchen terkait <i>timing</i> perubahan <i>setup</i> mendadak, komplain terkait makanan dan fasilitas
<i>Engineering</i>	Informasi kebutuhan teknis terlambat atau tidak lengkap, permintaan tambahan fasilitas mendadak, belum ada <i>logbook</i> teknis.

Sumber: Diolah Penulis, 2026

Temuan ini mengonfirmasi argumen Zeithaml *et al.* (2023) bahwa *service gap* dalam industri jasa paling sering bersumber dari lemahnya standarisasi proses dan mekanisme koordinasi lintas fungsi. Dengan tidak adanya dokumen

acuan bersama yang dapat diakses secara cepat oleh semua pihak, setiap perubahan informasi berpotensi menciptakan kesenjangan yang berdampak pada konsistensi kualitas layanan yang diterima klien.

Pengembangan Model Proses Pelayanan *Event* MICE Terintegrasi

Melalui proses pengembangan *Four-D*, dihasilkan model proses pelayanan *event* MICE terintegrasi yang terdiri atas empat belas tahapan operasional dalam tiga fase utama, yaitu *pra-event*, *during event*, dan *pasca-event*.

Fase *Pra-Event* (Tahap 1–7). Fase ini dirancang untuk memastikan seluruh kebutuhan klien teridentifikasi, terdokumentasi, dan terkomunikasikan secara merata kepada seluruh departemen sebelum hari pelaksanaan. Tahap pertama adalah penerimaan dan respons *inquiry* melalui kanal yang ditetapkan, dalam waktu maksimal satu hari kerja untuk menjaga kepercayaan klien. Tahap kedua adalah pelaksanaan *site visit* atau pengiriman materi digital *venue* yang komprehensif. Tahap ketiga adalah penyusunan dan pengiriman *Offering Letter* dengan format baku yang mencakup detail *venue*, fasilitas, harga paket, dan syarat penggunaan. Tahap keempat adalah proses negosiasi terstruktur dengan alur validasi yang melibatkan manajer untuk permintaan di luar standar. Tahap kelima adalah penerbitan *Confirmation Letter* yang ditandatangani kedua pihak sebagai ikatan hukum yang mengikat. Tahap keenam adalah penyusunan BEO sebagai dokumen acuan tunggal yang mendistribusikan seluruh informasi *event* kepada setiap departemen secara

bersamaan. Tahap ketujuh adalah pelaksanaan *pre-event meeting* yang melibatkan kepala seluruh departemen untuk memverifikasi kesiapan operasional dan mengklarifikasi detail teknis.

Fase *During Event* (Tahap 8–12). Fase ini difokuskan pada eksekusi yang konsisten dan responsif. Tahap kedelapan adalah *setup venue* oleh tim *Banquet* dan *Engineering* sesuai spesifikasi BEO, dilengkapi *checklist* kelengkapan yang wajib diverifikasi oleh masing-masing departemen. Tahap kesembilan adalah *final checking* terpadu oleh supervisor dari seluruh departemen minimal 30 menit sebelum tamu memasuki *venue*. Tahap kesepuluh adalah pelaksanaan *event* dengan mekanisme koordinasi *real-time* melalui HT dan grup komunikasi internal yang telah ditetapkan. Tahap kesebelas adalah prosedur penanganan *complaint* dengan jalur eskalasi yang terdefinisi jelas: dari staf lapangan ke supervisor kemudian ke manajer, dengan target waktu respons maksimal 15 menit per level. Tahap kedua belas adalah mekanisme penanganan *sudden request* dengan alur validasi dan konfirmasi yang terstandarisasi agar respons terhadap perubahan mendadak dari klien tidak lagi bergantung pada keputusan individual staf.

Fase *Pasca-Event* (Tahap 13–14). Tahap ketiga belas adalah proses *breakdown venue* menggunakan *checklist* kelengkapan peralatan dan kondisi ruangan yang harus diverifikasi secara bersama oleh *Banquet* dan *Engineering*. Tahap keempat belas adalah siklus dokumentasi dan evaluasi yang mencakup pengisian *Form Feedback*

klien yang terstandarisasi, evaluasi internal lintas departemen yang terdokumentasi secara formal, serta pengarsipan seluruh dokumen *event* secara terpusat sebagai referensi bagi penyelenggaraan *event* berikutnya.

Model ini dilengkapi dengan empat instrumen pendukung. Pertama, SOP penanganan *sudden request* yang mendefinisikan prosedur langkah demi langkah bagi setiap departemen. Kedua, *checklist* operasional per departemen yang mencakup pra-*event*, during *event*, dan pasca-*event*. Ketiga, template format dokumen baku meliputi *Offering Letter*, *Confirmation Letter*, BEO, *Form Feedback* Klien, dan *Logbook* Teknis *Engineering*. Keempat, diagram alur koordinasi lintas departemen yang secara visual memetakan tanggung jawab dan jalur komunikasi setiap unit dalam setiap fase penyelenggaraan *event*.

Validasi Model oleh Praktisi Hotel

Proses evaluasi dilaksanakan dengan memaparkan model kepada keempat informan yang merupakan praktisi hotel dengan pengalaman langsung dalam penyelenggaraan *event* MICE. Seluruh informan sepakat bahwa model yang dikembangkan secara akurat mencerminkan alur kerja operasional sehari-hari dan mampu menjawab kendala yang selama ini berulang dihadapi.

Sales Executive menilai bahwa penetapan BEO sebagai dokumen acuan tunggal dan pelaksanaan pre-*event* meeting merupakan dua elemen paling krusial yang dapat memperkuat koordinasi lintas departemen. *Event Coordinator/Banquet* menggaris bawahi manfaat nyata dari SOP penanganan

sudden request yang selama ini menjadi titik lemah operasional. *Front Office* menyambut positif adanya panduan koordinasi informasi yang jelas untuk mempersiapkan diri melayani tamu *event*. *Chief Engineering* mengapresiasi dimasukkannya *Logbook* teknis sebagai sistem dokumentasi penanganan masalah yang selama ini belum tersedia dalam format terstruktur.

Semua informan menyepakati bahwa model layak diimplementasikan sebagai pedoman operasional resmi, dengan masukan minor berupa penguatan mekanisme *follow-up* pasca-*event* untuk menjaga hubungan jangka panjang dengan klien dan penyempurnaan format template BEO yang lebih baku. Setelah dilakukan penyempurnaan berdasarkan masukan tersebut, model dinyatakan siap diimplementasikan.

Secara teoritis, temuan ini mengonfirmasi relevansi pendekatan *cross-functional coordination* yang direkomendasikan Zeithaml *et al.* (2023). Model yang dikembangkan mengintegrasikan prinsip-prinsip dari teori manajemen *event* Fenich (2021), kualitas layanan SERVQUAL Parasuraman *et al.* (1988), dan koordinasi lintas fungsi Zeithaml *et al.* (2023) ke dalam sebuah kerangka operasional yang praktis dan siap diterapkan. Dengan tersedianya pedoman yang terdokumentasi, setiap departemen memiliki acuan kerja yang seragam, sehingga konsistensi layanan tidak lagi bergantung pada pengalaman individu staf tertentu.

5. Simpulan dan Saran

Penelitian ini menghasilkan dua temuan pokok. Pertama, kondisi awal

pelayanan *event* MICE di *Ascent Premiere Hotel and Convention* Malang secara struktural telah mencakup tiga fase utama dengan alur yang cukup runtut. Namun di balik alur tersebut, terdapat permasalahan sistemik yang berulang: pola kerja masih bertumpu pada kebiasaan individual tanpa acuan tertulis yang baku, koordinasi lintas departemen berjalan secara informal, penanganan permintaan mendadak belum memiliki mekanisme yang terstandarisasi, dan sistem dokumentasi masih tersebar sehingga belum dapat berfungsi sebagai referensi yang andal. Kedua, melalui pendekatan R&D dengan model *Four-D*, berhasil dikembangkan model proses pelayanan *event* MICE terintegrasi yang mencakup empat belas tahapan operasional dalam tiga fase utama. Model ini telah divalidasi oleh praktisi hotel dan dinyatakan layak untuk diimplementasikan sebagai pedoman kerja bersama seluruh departemen.

Berdasarkan temuan tersebut, beberapa saran disampaikan. Bagi *Ascent Premiere Hotel and Convention* Malang, model pelayanan yang telah dikembangkan hendaknya segera ditetapkan sebagai pedoman operasional resmi yang mengikat seluruh departemen. Penerapannya perlu disertai sosialisasi menyeluruh dan sesi pelatihan agar pedoman benar-benar menjadi standar kerja yang dipahami dan dijalankan bersama oleh setiap staf, terlepas dari pengalaman atau masa kerja mereka. Hotel juga perlu mengembangkan sistem dokumentasi terpusat yang memungkinkan akses dan pembaruan informasi *event* secara *real-time*, sehingga risiko keterlambatan informasi

dan miskomunikasi dapat diminimalkan secara nyata.

Bagi peneliti selanjutnya, kajian dapat diperluas dengan melibatkan perspektif klien *event* sebagai sumber data untuk mendapatkan gambaran yang lebih utuh mengenai efektivitas model dari sisi pengguna jasa. Uji implementasi model secara langsung dalam operasional hotel perlu dilakukan untuk mengukur dampak nyata dari penerapan pedoman ini. Studi komparatif pada lebih dari satu hotel konvensi akan memperluas cakupan temuan dan membuka peluang pengembangan model yang lebih universal. Mengingat perkembangan teknologi dalam industri *hospitality*, pengembangan sistem manajemen *event* berbasis platform digital juga merupakan arah penelitian lanjutan yang relevan.

Daftar Rujukan

- Borg, W. R., & Gall, M. D. (1983). *Educational research: An introduction* (4th ed.). Longman.
- Bowdin, G., Allen, J., O'Toole, W., Harris, R., & McDonnell, I. (2023). *Events management* (6th ed.). Routledge.
- Creswell, J. W. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Daft, R. L. (2016). *Organization theory and design* (12th ed.). Cengage Learning.
- Fenich, G. G. (2021). *Meetings, expositions, events, and conventions: An introduction to the industry* (5th ed.). Pearson Education.

- Getz, D., & Page, S. J. (2022). *Event studies: Theory, research and policy for planned events* (4th ed.). Routledge.
- Kusuma, C. S. D. (2019). MICE – Masa depan bisnis pariwisata Indonesia. *Jurnal Efisiensi – Kajian Ilmu Administrasi*, XVI(2), 52–62.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). *Analisis data kualitatif: Buku sumber tentang metode dan teknik*. UI-Press.
- Nirwana, K. E., Amanda, T. E., & Adiatno, A. (2025). Implementasi pariwisata berkelanjutan pada daya tarik wisata Sumberingin Kabupaten Malang. *Journal of Tourism and Interdisciplinary Studies*, 5(1), 141–155.
- Nirwana, K. E., Amanda, T. E., Helmy, A., & Widiyanto, E. (2025). *The development strategy of natural tourism potential of spring water source in Wringinsongo Village, Malang Regency*. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 9(1), 227–237.
- Nirwana, K. E., Marina, M., Kanom, K., & Nugroho, T. R. (2025). *Exploring tourist motivations in the glamping experience: A qualitative study in Kintamani*. *TOBA: Journal of Tourism, Hospitality, and Destination*, 4(4), 431–438.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Prayudi, M. A. (2011). Bisnis MICE sebagai potensi unggulan pariwisata di Yogyakarta. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(2).
- Pusphanjali & Hurdawaty, R. (2022). *Event MICE sebagai daya tarik pengunjung: Studi kasus BITTRA EXPO 2021*. *Journal of Tourism and Creativity*, 6(1).
- Rahayu, S., & Sulistyowati, D. (2021). Miskomunikasi antar departemen dalam penyelenggaraan *event* di hotel konvensi: Studi kasus pada hotel berbintang di Jawa Tengah. *Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata*, 3(1), 45–58.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tamimi, N., & Sebastianelli, R. (1998). *The barriers to total quality management*. *Quality Progress*, 31(6), 57–60.
- Thiagarajan, S., Semmel, D. S., & Semmel, M. I. (1974). *Instructional development for training teachers of exceptional children*. Indiana University.
- United Nations World Tourism Organization (UNWTO). (2022). *Global meetings industry and tourism development*. UNWTO.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2023). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (8th ed.). McGraw-Hill Education.