

Pelatihan Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi MICE Online Semasa Pandemi Covid-19 Oleh SMICECOMM

Nelsye Lumanauw¹, IGst. Bgs. Wirya Gupta²

Politeknik Internasional Bali, Universitas Ngurah Rai, Bali, Indonesia

nelsye.lumanauw@pib.ac.id, wiryagupta@gmail.com

Abstrak: Pesatnya perkembangan industri *Meeting Incentive Convention Exhibition* (MICE), seiring dengan meningkatnya kebutuhan Sumber Daya Manusia (SDM) penyelenggaraan MICE. Di tengah keresahan terhadap penyebaran wabah Covid-19 dan pembatasan aktivitas di luar rumah, organisasi manajemen MICE profesional SMICECOMM berinisiatif memberikan pelatihan gratis, berupa Pelatihan Berbasis Kompetensi (PBK) MICE Online. Beberapa kendala terjadi pada saat pelaksanaan PBK, seperti gangguan jaringan internet, ketidakhadiran seluruh peserta pada masing-masing kluster, penyampaian materi yang tidak interaktif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan program PBK MICE Online oleh SMICECOMM dan tahapan-tahapan pelaksanaannya. Metodologi penelitian yang digunakan yaitu pendekatan deskriptif kualitatif guna menguraikan pelaksanaan PBK MICE Online. Kesimpulan penelitian ini adalah pelaksanaan pelatihan secara keseluruhan berjalan lancar. Adapun, kendala-kendala yang dihadapi selama pelaksanaan menjadi evaluasi bagi pihak SMICECOMM. Saran kepada SMICECOMM, agar terus mengadakan pelatihan sejenis walaupun nanti Covid-19 sudah berakhir. Saran juga ditujukan kepada organisasi MICE lainnya untuk mengadakan program pelatihan MICE serupa, demi tercapainya kebutuhan SDM MICE berkualitas dalam menghadapi persaingan di era global.

Kata Kunci: sumber daya manusia, pembelajaran *online*, pelatihan *online*, manajemen MICE

Abstract: The rapid development of the *Meeting Incentive Convention Exhibition* (MICE) industry is in line with the increasing need for Human Resources (HR) to manage MICE. Amid in anxiety over the spread of the Covid-19 outbreak and restrictions on activities outside the home, the professional MICE management organization SMICECOMM took the initiative to provide free training, in the form of Competency-Based Training (PBK) MICE Online. Several obstacles occurred during the implementation of the PBB, such as disruption of the internet network, the absence of all participants in each cluster, the delivery of non-interactive materials. The purpose of this study was to determine the implementation of the PBK MICE Online program by SMICECOMM and the stages of its implementation. The research methodology used is a qualitative descriptive approach to describe the implementation of MICE Online PBK. The conclusion of this study is the implementation of the training as a whole went well. Meanwhile, the obstacles faced during the implementation became an evaluation for the SMICECOMM. Suggestions to SMICECOMM, to continue to hold similar training even though Covid-19 has ended. Suggestions are also addressed to other MICE organizations to hold similar MICE training programs, to meet the need for quality MICE human resources in facing competition in the global era.

Keywords: human resources, online learning, online training, MICE management

PENDAHULUAN

Pariwisata berbasis *Meeting Incentive Convention Exhibition* (MICE), dewasa ini menjadi komponen industri jasa yang paling banyak diminati, sehingga industri ini berkembang pesat. Dengan demikian, kebutuhan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) penyelenggaraan MICE juga meningkat dan tidak bisa dihindarkan pada industri ini. Manajemen MICE harus dikelola dengan efektif dan efisien agar mampu bersaing di era global. Sebagai penyelenggara MICE,

SDM harus memiliki kompetensi dan profesional dari level operator, teknisi sampai tenaga ahli.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat, sistem e-learning adalah mutlak diperlukan untuk mengantisipasi perkembangan jaman dengan dukungan Teknologi Informasi dimana semua menuju ke era digital (Aidah, 2019:11). Di samping itu, sistem pembelajaran E-learning juga memberikan manfaat pada pengurangan biaya (*cost*) operasional institusi (Ardini, dkk, 2020:74). Pelatihan manajemen SDM berbasis kompetensi menggunakan teknologi menjadi sarana mencetak tenaga profesional. Pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperoleh pada saat pelatihan, diharapkan dapat memenuhi kebutuhan SDM penyelenggaraan MICE. SDM yang berkualitas dan kompeten harus mampu menyesuaikan terhadap perubahan yang sangat cepat pada teknologi, cara kerja, tuntutan selera pelanggan, sosial, ekonomi dan lingkungan budaya baik secara nasional maupun internasional.

Standar kompetensi merupakan salah satu acuan agar lembaga pendidikan atau pelatihan menghasilkan tenaga kerja yang sesuai dengan kebutuhan industri. Berkaitan dengan itu, lembaga sertifikasi profesi selayaknya dapat melakukan proses sertifikasi melalui uji kompetensi dengan benar. Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia yang selanjutnya disingkat SKKNI, mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan/atau keahlian serta sikap kerja yang relevan dengan pelaksanaan tugas dan syarat jabatan yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Kep.Men Ketenagakerjaan RI No 58 Tahun 2018). Penyelenggaraan pelatihan MICE diharapkan bermanfaat bagi peserta untuk lebih memahami manajemen MICE dari hulu ke hilir dan memberikan *upskilling* bagi karyawan perusahaan dan kelompok usaha lainnya yang erat berhubungan dengan penyelenggaraan manajemen MICE.

Semasa pandemi Covid-19 ini, masyarakat dihimbau untuk tetap berada di rumah, dengan memaksimalkan pemanfaatan beraktivitas di rumah (*work from home, WFM*). SMICECOMM sebagai salah satu organisasi profesional bidang pengembangan manajemen SDM, khususnya bidang MICE, menyelenggarakan pelatihan berbasis kompetensi yang mengacu pada SKKNI yaitu Pelatihan Berbasis Kompetensi (PBK) MICE *Online*. Standar kompetensi bidang MICE dirancang berdasarkan tuntutan perubahan kebutuhan pasar kerja dan digunakan sebagai acuan untuk melatih dan mendidik angkatan kerja yang memiliki keterampilan, pengetahuan dan sikap kerja yang diperlukan oleh industri MICE.

E-Learning telah membawa pengaruh sehingga terjadinya transformasi terhadap pembelajaran konvensional (tradisional) ke bentuk digital (E-Learning). (Ucu, dkk. 2018:1). Dengan demikian, penerapan pembelajaran atau pelatihan *online* merupakan proses dinamis dengan tahapan evaluasi. E-learning bukan saja semata pembelajaran di masa pandemic Covid-19, namun telah menjadi kebutuhan.

Pembelajaran e-learning belum sepenuhnya dimanfaatkan oleh peserta yang tergabung dalam pelatihan SDM oleh SMICECOMM. Peserta pada awal pelatihan berjumlah 118 orang, pada akhir pelatihan hanya berjumlah 15 orang yang mendapatkan sertifikat sebagai bukti kelulusan. Evaluasi terhadap pelaksanaan PBK MICE *Online*, mencakup pertanyaan-pertanyaan seperti apakah terdapat gangguan jaringan internet, bagaimana penyampaian materi dan apakah materi tersebut bisa diserap dengan baik oleh para peserta. Jawaban atas pertanyaan-pertanyaan tersebut menggambarkan pelaksanaan PBK MICE *Online* oleh SMICECOMM Training Center (STC). Adanya evaluasi selama pelaksanaan pelatihan peningkatan SDM menunjukkan pentingnya penelitian ini. Bagaimana pelaksanaan pelatihan berbasis kompetensi manajemen MICE *Online* yang diselenggarakan oleh STC dan tahapan-tahapan pelaksanaannya merupakan tujuan penelitian ini.

TELAAH LITERATUR DAN KAJIAN PUSTAKA

Covid-19

Sebagai penyakit yang baru saja muncul, Covid-19 telah berkembang pesat penyebarannya. Diiringi oleh perkembangan teknologi, wabah pandemi Covid-19 membuat pergeseran media komunikasi dan interaksi menjadi bentuk baru, berupa media *social online* lintas *platforms*. Melalui media sosial dan *online*, seseorang akan dengan mudahnya mendapatkan, membagikan data atau informasi dari satu media sosial ke media sosial lainnya sehingga menjadi *viral* dan *trend*. Berita terkait covid-19 telah merajai trending sepanjang hari terutama semenjak status pandemik global disandang Covid-19 (Masrul, dkk, 2020:17-18). Keadaan ini juga mengubah kehidupan masyarakat, dengan berupaya melakukan aktivitas lebih banyak dari rumah.

Pembelajaran dan Pelatihan *Online*

Dewasa ini perkembangan teknologi yang begitu cepat tidak dapat dipungkiri, siap ataupun tidak siap manusia harus mengikuti perkembangan tersebut. Adapun dalam lembaga pendidikan munculnya perkembangan teknologi dari waktu ke waktu mengharuskan bagi pendidik dan peserta didik untuk menguasainya juga. Dalam era disrupsi ini, pergantian dari metode lama ke metode baru dengan berbasis komputerisasi ataupun dengan istilah *online*. (Albab, 2020:46).

Rusli, Muhamad, dkk (2017:79-80) menyatakan bahwa, *e-learning* merupakan salah satu model pembelajaran yang berbasis teknologi. Pendekatan *e-learning* sebagai proses pembelajaran yang berpusat pada siswa/peserta didik (*student centered learning*) dan didukung oleh Teknologi Informasi (TIK), terdiri atas: *self-paced e-learning* dan *instructor-led atau facilitated e-learning*. *Self-paced e-learning* peserta didik ditawarkan perangkat pembelajaran (*courseware*) (*Web-based training*) yang merupakan pelengkap sumber-sumber belajar dan asesmen yang ada. *Instructor-led atau facilitated e-learning* pembelajaran terjadwal dan difasilitasi oleh instruktur dan tau fasilitator via platform pembelajaran *online*.

Menurut Tanduklangi dan Amri (2019:115), pembelajaran *online* sepenuhnya tanpa kelas atau pengajaran di kampus, yang merupakan salah satu bentuk pendidikan jarak jauh, termasuk :

- a. Kursus untuk kredit, yang biasanya akan mencakup konten, ketrampilan dan penilaian yang berbasis sama dengan kurikulum kampus.
- b. Kursus non-kredit, yang hanya ditawarkan secara *online*, seperti kursus untuk melanjutkan pendidikan profesional; kursus penuh yang terbuka.
- c. Sumber daya pendidikan terbuka, tersedia untuk diunduh gratis secara *online*, yang dapat diinstruksikan oleh instruktur atau siswa untuk mendukung pengajaran dan pembelajaran.

Menurut Chaerudin (2019:126), pelatihan jarak jauh telah digunakan oleh perusahaan yang secara geografis tersebar untuk memberikan informasi mengenai produk, kebijakan atau prosedur baru; juga pelatihan ketrampilan serta ceramah pakar ke lokasi lapangan.

Meeting Incentive Convention Exhibition

Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2017 menyatakan bahwa, usaha Penyelenggaraan Pertemuan, Perjalanan Insentif, Konvensi dan Pameran (*Meeting, Incentive, Convention, Exhibition*) yang selanjutnya disebut MICE, adalah pemberian jasa bagi suatu pertemuan sekelompok orang, penyelenggaraan perjalanan bagi karyawan dan mitra usaha sebagai imbalan atas prestasinya, serta penyelenggaraan pameran dalam rangka penyebarluasan informasi dan promosi suatu barang dan jasa yang berskala nasional, regional dan internasional.

Sebuah proses manajemen *special event* meliputi berbagai tahapan-tahapan yang saling berkesinambungan satu sama lain untuk menghasilkan acara yang efektif dan efisien sehingga dapat mencapai tujuan yang diinginkan (Pertiwi, 2020:2).

Kusuma (2019:53) menyebutkan kegiatan MICE selalu melibatkan banyak sektor dan banyak pihak sehingga menimbulkan pengaruh ekonomi ganda yang menguntungkan banyak pihak. Beberapa pihak potensial yang banyak mendapatkan keuntungan dari sektor MICE yaitu Event Organizer (EO), Professional Conference Organizer (PCO), Percetakan, Perusahaan Souvenir, Perhotelan, Biro Perjalanan Wisata, Transportasi, Usaha Kecil dan Menengah (UKM).

Standar Kompetensi Kerja Nasional

Upaya mempersiapkan SDM unggulan untuk penyelenggaraan MICE dengan meningkatkan kapasitas profesional industri MICE, pemerintah melakukan standar kompetensi kerja nasional. Keputusan Menteri Ketenagakerjaan RI No 58 Tahun 2018 menyatakan bahwa Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) adalah rumusan kemampuan kerja yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan/atau keahlian serta sikap kerja yang relevan dengan pelaksanaan tugas dan syarat jabatan yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Unit-unit yang

terdapat dalam standar kompetensi ini dapat digunakan sebagai perangkat untuk membantu manajemen dan operasional di industri, antara lain:

- a. Pengembangan deskripsi pekerjaan berdasarkan kompetensi
- b. Pengembangan standar operasional prosedur
- c. Pengembangan standar kesehatan, keselamatan, dan keamanan kerja
- d. Proses assessment (pengujian, pengetahuan, keterampilan dan sikap)
- e. Pengembangan jalur karir (jenjang jabatan)
- f. Pengembangan program pelatihan

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif, guna menguraikan pelaksanaan pelatihan berbasis kompetensi manajemen MICE yang diselenggarakan secara *online* oleh SMICECOMM Training Center (STC) dengan lokasi kantor sekretariat di Jalan Cendrawasih No. 17F Semarang 50137, Jawa Tengah. Peserta pelatihan berjumlah 118 yang berasal dari berbagai provinsi Indonesia. Adapun informan berjumlah 10 orang yang dipilih secara *purposive random sampling* yaitu peserta yang mengikuti dari awal hingga akhir pelatihan hingga mendapatkan sertifikat maupun peserta yang tidak sampai akhir pelatihan.

Jenis data penelitian menggunakan data kualitatif berupa uraian informasi yang diperoleh dari informan yang paham tentang STC dan *web-research*, seperti program apa saja yang digunakan untuk pelatihan, persyaratan dan benefit peserta. Sedangkan sumber data primer dan sekunder menjadi acuan dalam proses penelitian ini. Data primer diperoleh secara langsung dari informan. Data sekunder diantaranya berupa informasi pada *website* STC, guna melengkapi dan mendukung data primer yang diperoleh.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung pada bulan Juni 2020, dikarenakan peneliti mengikuti salah satu klaster di antara kelima klaster yang tersedia, yaitu *venue management*. Penentuan informan pada penelitian ini, yaitu orang yang paham mengenai pelaksanaan pelatihan *online* berbasis kompetensi MICE oleh STC.

HASIL DAN PEMBAHASAN

SMICECOMM merupakan singkatan dari Semarang MICE Community yang berdiri tanggal 8 Februari 2014 sebagai sebuah wadah atau komunitas bagi para pelaku usaha pariwisata, dosen, wartawan dan berbagai kalangan lainnya yang berkecimpung dalam usaha di bidang MICE di Semarang. Organisasi yang dipimpin oleh Solichoel Soekaemi, S.Kom, M.Mpar ini merupakan wadah untuk berkomunikasi, mengembangkan pemikiran organisasi dan memajukan usaha di bidang manajemen MICE serta berbagai usaha pendukungnya.

Dalam rangka mendukung program pemerintah untuk memaksimalkan pemanfaatan waktu bekerja di rumah (*work from home*) semasa pandemi Covid-19, STC berinisiatif mengadakan pelatihan bagi para pekerja Usaha Jasa

Pariwisata (USP), di antaranya hotel, pekerja EO, MICE *organizer* maupun pihak-pihak lain yang terkena dampak dirumahkan.

Program PBK MICE *Online* ini khususnya diperuntukkan pada karyawan hotel dan perusahaan swasta bidang MICE atau instansi pemerintah seperti:

1. MICE *venue*: hotel, exhibition building, resort, destination MICE, etc.
2. MICE *organizer*: conference coordinator, event coordinator, event planner, event sales coordinator, exhibition coordinator, in house meeting coordinator, meeting coordinator, venue coordinator, registration coordinator (supervisor), marketing communication.
3. Karyawan perusahaan bagian administrasi, promosi, publikasi, kesekretariatan dan kehumasan.
4. Kalangan akademisi, guru pengajar, mahasiswa dan pelajar.

Jumlah peserta yang terdaftar pada kelas kedua program PBK MICE *Online* berjumlah 140 dari berbagai penjuru Indonesia yang berasal dari praktisi dan akademisi pariwisata, non-pariwisata baik dosen maupun mahasiswa dan tersebar pada kelima klaster pilihan.

Peserta yang berminat untuk berpartisipasi pada program PBK MICE *Online* oleh STC, wajib melakukan registrasi dan memilih klaster. Registrasi disarankan melalui penggunaan email *gmail* untuk mempermudah pengiriman informasi. Setelah mendapat konfirmasi, peserta harus mengirim formulir validasi melalui pengiriman email balik kepada pengirim, dengan menyertakan lampiran identitas diri berupa KTP.

Program peningkatan kualitas SDM MICE oleh SMICECOMM *Training Center* (STC) dalam bentuk pelatihan berbasis kompetensi (PBK) MICE *Online* mengacu pada SKKNI dengan jumlah waktu pembelajaran dan pelatihan 16 jam. Jaringan internet digunakan sebagai media komunikasi antara *trainer*, pelatih, narasumber dengan peserta pelatihan di rumah masing-masing selama 8 hari, masing-masing 2 jam setiap hari dengan jadwal ditentukan sebelum kelas dimulai melalui pesan grup whatsapp dan *email*, pada bulan Juni, Juli dan Agustus 2020. Peserta tidak dipungut biaya untuk mengikuti program ini. Seluruh biaya terkait dalam pelatihan ditanggung mandiri oleh STC. Beberapa fasilitas yang diperoleh oleh peserta, antara lain :

1. *Work From Home Kit*, yaitu materi pelatihan digital (*online*) dan *merchandise* menarik lainnya dari sponsor (sesuai ketersediaan).
2. Narasumber/*Trainer Online* Nasional berpengalaman sesuai kualifikasi teknisnya.
3. Sertifikat resmi yang dikeluarkan oleh SMICECOMM bersama sponsor bagi yang dinyatakan lulus untuk digunakan ke jenjang berikutnya Sertifikasi Teknis dari BNSP (Badan Nasional Sertifikasi Profesi) dan pembiayaannya.

Adapun skema SDM MICE berdasar klaster dan materi adalah sebagai berikut:

1. Klaster *Event Registration Officer (RO)*, Petugas Penyedia Tamu acara MICE dengan materi pembelajaran, sebagai berikut:
 - a. Pertemuan pertama: Pengantar dan orientasi pelatihan *online*

- b. Pertemuan kedua: Mempertahankan & Menerapkan Pengetahuan Industri MICE
 - c. Pertemuan ketiga dan keempat: Memproses Kegiatan Pendaftaran dlm Suatu Acara
 - d. Pertemuan kelima dan keenam: Mengatur Pendaftaran Tamu dalam Suatu Acara
 - e. Pertemuan ketujuh: Mengoperasikan Sistem Informasi *Online*
 - f. Pertemuan kedelapan: Memberikan layanan kepada pelanggan
2. Klaster *Event Liaison Officer (LO)*, Petugas Registrasi peserta acara MICE, dengan materi pembelajaran, sebagai berikut:
 - a. Pertemuan pertama: Pengantar dan orientasi pelatihan *online*
 - b. Pertemuan kedua: Mempertahankan & Menerapkan Pengetahuan Industri MICE
 - c. Pertemuan ketiga: Memberikan layanan kepada pelanggan.
 - d. Pertemuan keempat: Mencari dan menggunakan informasi tentang pariwisata dan industry kerajinan
 - e. Pertemuan kelima: Mencari dan memberikan informasi.
 - f. Pertemuan keenam dan ketujuh: Menangani kegiatan acara protokoler.
 - g. Pertemuan kedelapan: menyediakan bantuan saat kedatangan dan keberangkatan. *Review* materi dan tugas, evaluasi.
 3. Klaster *Event Venue Management (VM)*, Petugas Pengelola tempat acara MICE, dengan materi pembelajaran sebagai berikut:
 - a. Pertemuan pertama: Pengantar dan orientasi pelatihan *online*
 - b. Pertemuan kedua: Mempertahankan & Menerapkan Pengetahuan Industri MICE
 - c. Pertemuan ketiga: Memilih tempat dan lokasi kegiatan.
 - d. Pertemuan keempat: Mengelola proyek.
 - e. Pertemuan kelima: Menangani peristiwa kegiatan.
 - f. Pertemuan keenam: Mengelola manajemen acara.
 - g. Pertemuan ketujuh: Praktek mengelola proyek dan mengelola manajemen acara.
 - h. Pertemuan kedelapan: Mengidentifikasi bahaya, menilai dan mengendalikan resiko keselamatan.
 4. Klaster *Event Logistic (EL)*, petugas *loading-unloading* dalam acara MICE, dengan materi pembelajaran sebagai berikut:
 - a. Pertemuan pertama: Pengantar dan orientasi pelatihan *online*
 - b. Pertemuan kedua: Mempertahankan & Menerapkan Pengetahuan Industri MICE
 - c. Pertemuan ketiga: Mengelola proyek.
 - d. Pertemuan keempat: Melakukan negosiasi dengan *vendor*.
 - e. Pertemuan kelima: *case study* negosiasi dengan *vendor*.
 - f. Pertemuan keenam: Mengawasi *loading* dan *unloading*.
 - g. Pertemuan ketujuh: *case study loading* dan *unloading*.
 - h. Pertemuan kedelapan: Mengidentifikasi bahaya, menilai dan mengendalikan resiko keselamatan. Evaluasi.

5. Klaster *Event Marketing Communication* (EM), petugas *branding* acara MICE, dengan materi pembelajaran sebagai berikut:
 - a. Pertemuan pertama: Pengantar dan orientasi pelatihan *online*.
 - b. Pertemuan kedua: Mempertahankan & Menerapkan Pengetahuan Industri MICE.
 - c. Pertemuan ketiga: Mengkoordinasikan kegiatan pemasaran.
 - d. Pertemuan keempat: Mengembangkan strategi pemasaran.
 - e. Pertemuan kelima: Memberikan kontribusi dalam insiatif kerjasama *online*.
 - f. Pertemuan keenam: Mengelola promosi kegiatan kreatif.
 - g. Pertemuan ketujuh: Mengelola proyek.
 - h. Pertemuan kedelapan: *Review* materi dan tugas, evaluasi.

Seluruh peserta dari kelima klaster dimasukkan dalam satu grup *whatsapp* (WA) *Free Online Training MICE*. Hal ini dimaksudkan guna mempermudah komunikasi antara pihak SMICECOMM dan para peserta. Kelemahan seluruh klaster dalam satu grup adalah informasi yang ditujukan pada klaster tertentu terbaca oleh klaster lain atau tidak terbaca oleh klaster bersangkutan, dikarenakan banyaknya pesan dan interaksi dalam grup WA.

Penyampaian materi PBK MICE *Online* dilaksanakan sesuai jadwal masing-masing klaster menggunakan media sosial *youtube*, selanjutnya tugas diberikan melalui *google classroom*. Materi klaster yang disampaikan bisa disimak oleh peserta dari klaster lain dan yang tidak terdaftar sebagai peserta pelatihan. Sistem ini baik untuk tujuan *sharing knowledge* bagi masyarakat umum yang juga ingin mengetahui tentang MICE. Namun berdasarkan *interview* dari para peserta, sistem tersebut tidak membuat nyaman karena tidak mendapat ruang khusus. Peserta dari klaster terkait harus melakukan absensi pada saat sesi klaster dimulai dan sebelum berakhir, dengan menyebutkan kode registrasi, nama lengkap dan kode klaster. Sistem absensi demikian juga dirasa kurang efektif karena tidak semua peserta serius menyimak, dikarenakan tidak bertatap muka secara langsung.

Narasumber sesi pertama dan kedua disampaikan langsung oleh ketua SMICECOMM, yang wajib diikuti oleh seluruh klaster. Sesi-sesi berikutnya dilakukan oleh pengajar-pengajar lain sesuai masing-masing klaster, namun ketua SMICECOMM selalu membuka dan menutup sesi, dengan sesekali menambahkan materi di tengah pelaksanaan pelatihan.

Sebelum pelatihan melalui *youtube* dimulai, *admin officer* akan mengingatkan peserta klaster terkait melalui grup WA dengan menampilkan *link youtube*. Sedangkan materi dalam bentuk *power point* dikirim ke *google classroom* masing-masing peserta, dengan pemberitahuan sebelumnya melalui *email*.

Selama presentasi materi berlangsung, peserta disarankan membuka materi yang sudah diterima, sehingga apabila terjadi masalah teknis, seperti kelambatan penggantian *slide power point* pada *youtube*, peserta masih bisa mengikuti pembelajaran melalui materi tersebut. Peserta diberi kesempatan untuk bertanya dan menanggapi materi yang dipresentasikan, dengan mengetik pertanyaan pada kolom yang sudah tersedia. Untuk memantau peserta klaster,

narasumber menyapa dengan “helo peserta”, yang harus dijawab oleh peserta dengan mengetik “hai hai” pada kolom yang tersedia, menandakan peserta tetap berada di tempat dan menyimak presentasi materi. Seluruh materi dari kelima klaster yang dipresentasikan narasumber, selanjutnya bisa diunduh pada link SMICECOMM INDONESIA di *youtube*.

Berdasarkan observasi langsung, peserta PBK MICE *Online* yang terdaftar tidak semuanya mengikuti pelatihan. Berbenturan dengan tugas sebagai tim satuan tugas Covid-19, bertepatan dengan jam kerja di kantor, perubahan jadwal yang mendadak, gangguan internet, dan narasumber yang kurang interaktif adalah beberapa alasan atas ketidakhadiran peserta dalam pelatihan tersebut. Hasil *interview* terhadap beberapa peserta yang serius menyimak selama pelatihan berlangsung, program PBK MICE *Online* memberi manfaat terkait teknis penyelenggaraan MICE.

Peserta dinyatakan lulus dalam program PBK MICE *Online* oleh STC apabila memenuhi persyaratan yang ditetapkan, yaitu mengikuti seluruh sesi 8 kali pertemuan dengan total 16 jam yang bisa terlihat dalam absensi dan mengerjakan tugas sebanyak 4 kali. Dikarenakan banyak peserta yang tidak memenuhi kualifikasi kelulusan tersebut, sehingga hanya sekitar 10% dari total peserta terdaftar yang berhak mendapat pengakuan lulus. Bagi peserta yang tidak memenuhi jumlah target pertemuan dan pengerjaan tugas, disarankan untuk mengikuti angkatan berikutnya. Kelulusan peserta dibuktikan dengan pemberian sertifikat resmi oleh SMICECOMM.

SIMPULAN

Pelaksanaan PBK MICE *Online* yang diselenggarakan oleh SMICECOMM Training Center (STC) melalui media sosial *youtube* dan *google classroom* secara keseluruhan berjalan dengan baik. Beberapa kendala yang dihadapi baik oleh tim SMICECOMM maupun peserta pelatihan dalam Pelaksanaan PBK MICE *Online* adalah gangguan jaringan internet sehingga beberapa materi tidak ditangkap dengan jelas oleh peserta pelatihan. Kendala kedua adalah ketidakhadiran para peserta dari seluruh klaster, hal ini mengakibatkan tidak tersalurnya secara maksimal tujuan pelatihan tersebut. Kendala ketiga adalah penyampaian materi dari narasumber yang tidak interaktif, sehingga menjadi kurang menarik bagi sebagian peserta. Alasan ini terungkap pada kesan dari peserta setelah mengikuti pelatihan. Adanya kendala-kendala selama pelaksanaan pelatihan *online* menjadi catatan tersendiri bagi pihak STC untuk dievaluasi dan ditindaklanjuti.

SARAN

Adapun saran yang ditujukan kepada STC adalah, program PBK MICE *Online* tetap dilaksanakan secara regular, walaupun pada saat nanti Covid-19 telah berakhir. Program pelatihan berbasis kompetensi yang dilakukan oleh SMICECOMM hendaknya ditiru oleh organisasi lainnya, guna mencetak SDM professional untuk penyelenggaraan MICE dalam menghadapi persaingan di era global. Melalui pelatihan tersebut, peserta bisa mengikuti program sertifikasi

teknis SDM MICE sebagai tindak lanjut tuntutan dan tantangan dalam era industri jasa penyelenggaraan manajemen MICE.

Saran terhadap penelitian selanjutnya adalah melakukan perbandingan antara pelatihan *online* dan *offline*, guna menemukan pola pelatihan yang efektif baik pada *online* maupun *offline*, khususnya di masa pandemic Covid-19 ini.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Bapak Solichoel dan Bapak Pranoto sebagai pembawa materi selama pelatihan, atas penjelasan yang jelas dan mudah dimengerti.

REFRENSI

- Aidah, S. (2019). Pemanfaatan E-Learning Sebagai Media Pembelajaran Di STIA Al Gaali Barru (Suatu Studi Terhadap Pemanfaatan Model E-Learning Berbasis Software Claroline). *Meraja Journal*. Vol. 2, No. 1, Februari 2019. ISSN. 2621-458X.
- Albab, Shobich Ulil. (2020). Analisis Kendala Pembelajaran E-Learning Pada Er Disrupsi di SMK Tepadi Al-Islahiyh Singorasai Malang. *MUDIR (Jurnal Manajemen Pendidikan)*. Volume 2, Nomor 1, Januari 2020
- Ardini, Lilis, Ulfah Setia Iswara, Endang Dwi Retnani. (2020). Efektivitas Penggunaan E-Learning Sebagai Media Pembelajaran Saat Pandemi Covid 19 The Effectiveness of Using E-Learning as Learning Media During the Covid Pandemic 19. *JKBM (Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen)*, 7 (1) November 2020. ISSN 2407-2648 (Print) 2407-263X (Online), DOI: <https://doi.org/10.31289/jkbm.v7i1.4333>
- Kusuma, Chusnu Syarifa Diah. (2019). MICE- Masa Depan Bisnis Pariwisata Indonesia. *Jurnal Efisiensi – Kajian Ilmu Administrasi* Edisi Agustus 2019, Vol. XVI No. 2, ISSN 1412-1131, e-ISSN 2528-5750, Hal. 52-62
- Chaerudin, Ali. (2019). *Manajemen Pendidikan dan Pelatihan SDM*. Jawa Barat: CV Jejak.
- Masrul, dkk. (2020). *Pandemik Covid 19, Persoalan dan Refleksi di Indonesia*. Surabaya: Yayasan Kita Menulis.
- Pertiwi, Deyuri Aprilly, Susie Perbawasari, Heru Ryanto Budiana. (2020). *Manajemen Special Event Langgam Kahyangan 2017*. *Jurnal Heritage*. Volume 8, No, 1, Halaman 1-16. Terakreditasi Nomor: 30/E/KPT/2019
- Rusli, Muhammad, dkk. (2017). *Multimedia Pembelajaran yang Inovatif, Prinsip Dasar dan Model Pengembangan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tanduklangi, Amri dan Carline Amri. (2019). Manajemen Sumber Daya Pembelajaran Bahasa Berbantuan Komputer (*Computer Assisted Language Learning*). Yogyakarta: Penerbit Deepublish.

Ucu, Nurlinda La, Sary D.E. Paturusi², Sherwin R.U.A Sompie. (2018). Analisa Pemanfaatan E-Learning Untuk Proses Pembelajaran. E-Jurnal Teknik Informatika Vol. 13 No.1 (2018) ISSN: 2301-8364

Website SMICECOMM <http://www.ayoholiday.com/smicecomm/>

Undang-Undang:

Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2017 Tentang Pedoman Destinasi Penyelenggaraan Pertemuan, Perjalanan Insentif, Konvensi dan Pameran

Keputusan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2018 Tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Aktivitas Penyewaan Dan Sewa Guna Usaha Tanpa Hak Opsi, Ketenagakerjaan, Agen Perjalanan Dan Penunjang Usaha Lainnya Golongan Pokok Aktivitas Administrasi Kantor, Aktivitas Administrasi Kantor, Aktivitas Penunjang Kantor, Aktivitas Penunjang Usaha Lainnya Bidang *Meeting Incentive, Convention and Exhibition* (MICE).

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan.