

INTISARI

Banyaknya jumlah wisatawan yang berkunjung ke Yogyakarta menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi Industri perhotelan di Yogyakarta mengalami perkembangan pesat. Hotel di Yogyakarta mengalami kenaikan jumlah yang signifikan tiap tahunnya. Faktor ini menyebabkan persaingan yang semakin ketat seiring munculnya hotel-hotel baru. MICE (*Meeting, Incentive, Convention, Exhibition*) merupakan bagian dari strategi yang dapat menjadi salah satu cara untuk bersaing bagi hotel-hotel termasuk salahsatu hotel ternama di Yogyakarta, The 101 Yogyakarta Tugu Hotel. Setiap kegiatan MICE yang diadakan di sebuah hotel harus melalui sebuah proses administratif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses administratif penyelenggraan kegiatan MICE di The 101 Yogyakarta Tugu Hotel serta kendala yang dihadapi dalam proses administratif penyelenggaraan tersebut. Penelitian dilakukan dengan metode kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi partisipatif, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini adalah alur penyelenggaraan kegiatan MICE secara administrasi di The 101 Yogyakarta Tugu Hotel, meliputi menerima pesanan/*taking order*, membuat dokumen yang dibutuhkan dalam kegiatan MICE, meminta persetujuan dokumen kegiatan MICE kepada HOD (*Head of Department*), mendistribusikan dokumen kegiatan MICE, mengarsipkan dokumen kegiatan MICE. Kendala yang dihadapi adalah kurangnya komunikasi antara *sales executive* dan tamu untuk membuat janji bertemu pada saat menerima pesanan, adanya kebutuhan pelanggan yang semakin kompleks dan *last minute order* pada saat pembuatan dokumen kegiatan MICE. Selain itu, pendistribusian dokumen kegiatan MICE yang memakan waktu lama pada saat peak season dikarenakan semua *staff* yang bersangkutan sibuk.

Kata Kunci : MICE, The 101 Yogyakarta Tugu Hotel, Proses Administratif

ABSTRACT

The large number of tourists who visit Yogyakarta is one factor that affects the rapid development of Yogyakarta's hospitality industry. Hotels in Yogyakarta are experiencing a significant increase in number each year. This factor has led to more intense competition with the emergence of new hotels. MICE (Meeting, Incentive, Convention, Exhibition) is part of a strategy that can be a way to compete for hotels, including one of the well-known hotels in Yogyakarta, The 101 Yogyakarta Tugu Hotel. Every MICE activity held in a hotel must go through an administrative process. This study aims to determine the administrative process of organizing MICE activities at The 101 Yogyakarta Tugu Hotel and the obstacles faced in the administrative process of the implementation. The research was conducted using qualitative methods with data collection through participatory observation, interviews, and documentation. The results of this study are the administrative flow of MICE activities at The 101 Yogyakarta Tugu Hotel, including receiving orders/taking orders, making documents needed for MICE activities, requesting approval of MICE activity documents to HOD (Head of Department), distributing MICE activity documents, archiving MICE activity document. The obstacles are the lack of communication between sales executives and guests to make appointments when receiving orders, increasingly complex customer needs and last minute orders when making MICE activity documents. In addition, the distribution of MICE activity documents takes a long time during the peak season because all the staff concerned are busy.

Keywords : MICE, The 101 Yogyakarta Tugu Hotel, Administrative Process