

Peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) melalui Pelatihan *MICE* di Desa Tarabunga, Kabupaten Toba

¹⁾Mery Silalahi, ²⁾Yulia K.S. Sitepu, ³⁾David Fero, ⁴⁾Bambang T. J. Hutagalung

^{1,2,3,4)}Pariwisata Budaya dan Keagamaan, Institut Agama Kristen Negeri Tarutung, Kabupaten Tapanuli Utara, Sumatera Utara, Indonesia

Email Corresponding: mersil1510@gmail.com:

ABSTRAK

KataKunci:

Pengabdian kepada Masyarakat
Sumber Daya Manusia (SDM)
Pelatihan *MICE*
Desa Wisata
Kabupaten Toba
Pariwisata

Kegiatan ini dirancang berdasarkan masalah Sumber Daya Manusia (SDM) atau masyarakat di desa Tarabunga, Kab. Toba yang tidak sepenuhnya memahami kegiatan-kegiatan yang dapat dilakukan dalam dunia pariwisata. Kegiatan yang dimaksudkan adalah *MICE* (*Meeting, Incentive, Convention, dan Exhibition*). *MICE* dianggap memiliki peran penting dalam mengembangkan suatu desa wisata. Daya Tarik *MICE* saat ini mampu menciptakan kesuksesan bisnis, tak terkecuali dalam bisnis bidang pariwisata di desa Tarabunga, Kab. Toba. Dengan adanya pelatihan *MICE*, masyarakat mudah beradaptasi dengan segala perubahan, teknologi, dan perubahan masyarakat atau hukum. Pelatihan yang diberikan kepada masyarakat ini bertujuan untuk melatih dan meningkatkan kembali keterampilan yang ada pada diri masyarakat. Pelatihan ini juga telah membawa pembelajaran ke dalam pekerjaan sehari-hari dan telah membawa masyarakat mampu mengembangkan keterampilan lunak dan keras yang selaras dengan tujuan perusahaan/ organisasi yang bergerak di bidang pariwisata. Masyarakat yang hadir di dalam pelatihan adalah masyarakat dengan pengetahuan dan pengalaman yang berbeda-beda, dan pelatihan *MICE* telah berhasil menjembatani kesenjangan keterampilan tersebut.

ABSTRACT

Keywords:

Community Service
Human Resources (HR)
MICE training
Tourism Village
Toba Regency
Tourism

This activity was designed based on Human Resources (HR) or community problems in Tarabunga village, Kab. Toba who do not fully understand the activities that can be carried out in the world of tourism. The intended activity is MICE (Meeting, Incentive, Convention and Exhibition). MICE is considered to have an important role in developing a tourism village. The attractiveness of MICE is currently able to create business success, including in the tourism business in Tarabunga village, Kab. Toba. With MICE training, people can easily adapt to all changes, technology, and changes in society or law. The training provided to the community aims to train and improve the skills that exist in the community. This training has also brought learning into daily work and has enabled the community to develop soft and hard skills that are aligned with the goals of companies/organizations engaged in the tourism sector. The people who attended the training were people with different knowledge and experience, and the MICE training was successful in bridging the skills gap.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



I. PENDAHULUAN

Kabupaten Toba telah berkembang pesat sebagai tujuan pariwisata. Keindahan alam kabupaten Toba yang menakjubkan menarik banyak orang untuk datang berwisata. Industri pariwisata yang berkembang membuat desa wisata di kabupaten Toba menjadi tujuan *MICE* (*Meeting, Incentive, Convention, dan Exhibition*) bagi banyak entitas perusahaan maupun organisasi^[1]. Salah satu desa yang menjadi minat besar perusahaan untuk melaksanakan *MICE* adalah Desa Tarabunga. Kegiatan *MICE* membutuhkan fasilitas dan infrastruktur teknologi yang canggih untuk memenuhi kebutuhan setiap orang. Akibatnya, sektor pariwisata didorong untuk merangkul teknologi modern, seperti peralatan audio-visual canggih, konektivitas internet berkecepatan tinggi,

tampilan interaktif, dan aplikasi acara seluler. Hal ini mendorong inovasi dalam industri pariwisata dan dipastikan bahwa tempat dan layanan pariwisata mengikuti permintaan penyelenggara dan peserta *MICE* yang terus berkembang.

Daya tarik wisata *MICE* terletak pada kemampuannya menghasilkan pendapatan yang cukup besar dan mendorong perekonomian lokal^[2]. *MICE* juga menawarkan banyak prospek pekerjaan bagi individu yang tertarik dengan manajemen acara, layanan perhotelan, pemasaran, logistik, dan bidang terkait lainnya. Selain itu, *MICE* memupuk kolaborasi antara berbagai industri, mendorong inovasi, dan merangsang bisnis lokal. Permintaan akan tempat, akomodasi, katering, transportasi, dan layanan lainnya memerlukan keterlibatan berbagai profesional, mulai dari perencana acara dan manajer hotel hingga agen perjalanan dan pemandu wisata^[3,4]. Apalagi, kemajuan teknologi dan kemajuan digital semakin meningkatkan daya tarik wisata *MICE*. Acara virtual dan hybrid semakin populer, memungkinkan peserta untuk menghadiri konferensi dan pameran dari jarak jauh. Hal ini membuka peluang baru bagi individu yang tertarik dengan teknologi acara, pemasaran online, manajemen acara virtual, dan bidang terkait.

Melihat faktor-faktor tersebut, tidak heran jika banyak pendatang baru yang bercita-cita terjun ke bisnis pariwisata dan perhotelan, didorong oleh prospek yang ditawarkan oleh wisata *MICE*. Karena industri terus berevolusi dan beradaptasi dengan tren yang terus berubah, sangat penting bagi calon profesional untuk tetap mengikuti perkembangan, mendapatkan pengalaman yang relevan, dan memperoleh pengetahuan yang diperlukan untuk unggul dalam dunia pariwisata *MICE* yang semarak^[5].

Hal ini yang seharusnya perlu disadari oleh seluruh pihak terkait, khususnya masyarakat di desa wisata di kabupaten Toba, dalam hal ini desa Tarabunga bahwa *MICE* penting bagi industri pariwisata. *MICE* membawa lebih banyak daya saing di antara destinasi yang berbeda, menciptakan peluang kerja yang belum pernah terjadi sebelumnya, menjaga pariwisata tetap hidup di setiap musim, membawa inovasi teknologi, serta membantu dalam program pertukaran budaya dan pengetahuan.

Namun, kenyataannya masih banyak masyarakat yang belum menyadari dan memahami potensi *MICE* yang menjadi tren bisnis baru di bidang pariwisata^[6]. Sehingga perlu diadakan pelatihan *MICE* untuk mengembangkan pengetahuan dan keterampilan masyarakat agar selaras dengan keahlian terbaru, yaitu: memahami praktik terbaru, teknologi, dan alat canggih untuk menyempurnakan keahlian masyarakat dalam mengembangkan desa wisata. Dalam kesempatan ini, tim pelaksana PkM bekerjasama dengan Dinas Pariwisata Kab. Toba membuat, melakukan, atau mengalihdayakan pelatihan untuk masyarakat Desa Tarabunga, Kab. Toba. Pelatihan *MICE* ini berpusat pada *soft skills* seperti kepemimpinan, penjualan, jaringan, layanan pelanggan, dan manajemen konflik. Untuk tujuan ini, pelatihan *MICE* diarahkan untuk kemajuan karir, keterampilan, dan pengetahuan masyarakat di bidang pariwisata.

II. MASALAH

Berdasarkan pendahuluan di atas, maka permasalahan yang terjadi pada masyarakat di desa Tarabunga, Kab. Toba adalah bahwa masyarakat tidak sepenuhnya menyadari potensi dan pentingnya *MICE* dalam menciptakan peluang kerja baru di sektor pariwisata, akibatnya di desa nya tidak banyak diterapkan kegiatan-kegiatan *MICE* yang dianggap mampu mengembangkan desa wisata^[7]. Peluang kerja yang ditawarkan *MICE* beragam yaitu dari koordinator acara dan teknisi hingga profesional pemasaran dan personel layanan tamu. Beberapa destinasi pariwisata secara khusus saat ini banyak berfokus pada *MICE*, bahkan menanggapi semakin pentingnya *MICE*, banyak destinasi pariwisata telah mendedikasikan diri untuk menyelenggarakan acara *MICE* secara eksklusif. *MICE* adalah masa depan industri pariwisata dan hanya akan tumbuh seiring berjalannya waktu, sehingga masyarakat desa Tarabunga perlu diberikan pelatihan *MICE* agar desa mereka nantinya dapat menarik para profesional untuk melakukan pariwisata bisnis.



Gambar 1. Desa Tarabunga, Kab. Toba, Sumatera Utara

III. METODE

Metode penelitian ini adalah penelitian kualitatif dimana data-data yang diperoleh merupakan hasil dari wawancara, catatan lapangan^[8], foto, video serta dokumentasi pribadi. Sebelum dilakukan kegiatan pelatihan *MICE* (*Meeting, Incentive, Convention, dan Exhibition*) di Desa Tarabunga, Kab.Toba, tim pelaksana PkM terlebih dahulu melakukan observasi ke lokasi. Tujuan dari observasi yang dilakukan oleh tim pelaksana PkMadalah untuk mendapatkan gambaran umum terkait lokasi, serta apa saja materi pelatihan *MICE* yang dibutuhkan oleh masyarakat di Desa Tarabunga.

Dari hasil obervasi team pengabdikan melakukan pengelompokan masyarakat dari segi usia, pekerjaan dan minat agar materi pelatihan *MICE* yang dilaksanakanbisa dijadikan dasar untuk menciptakan peluang bisnis pariwisata yang sesuai kebutuhan peserta. Informan dalam pelatihan *MICE* ini terdiri dari perangkat desa, masyarakat serta akademisi^[9,10]. Dari hasil wawancara dan dokumentasi yang didapatkan tim pelaksana PkMdi lokasi, team kemudian melakukan analisis data. Analisis data dalam pengabdian ini dimulai dengan data yang sudah dikumpulkan dari berbagai sumber sebelumnya, selanjutnya keseluruhan data-data yang diperoleh difokuskan pada data-data yang diperlukan. Data-data yang ditemukan disusun untuk memudahkan tim pelaksana PkMmemahami apa yang terjadi dilapangan serta menarik kesimpulan.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Perguruan Tinggi memiliki peran dalam membantu perkembangan industri pariwisata diantaranya melalui pembelajaran, penelitian serta pengabdian kepada masyarakat. Pelatihan ini adalah bentuk pengabdian yang dilakukan oleh Program Studi Pariwisata Budaya dan Keagamaan, IAKN Tarutung dimana luaran atau *output*-nya diharapkan dapat memberikan sumbangsih ilmu pengetahuan terkait bagaimana mengembangkan wisata, membangun usaha wisata, serta menjawab persoalan-persoalan pada industri pariwisata, terkhusus di wilayah Kab.Toba, Sumatera Utara. Kegiatan pelatihan yang dipilih oleh tim berfokus terhadap topik pelatihan *MICE*. Sebagai dasar tim pelaksana PkM memilih lokasi Balige adalah dikarenakan Danau Toba merupakan tujuan wisata super prioritas yang digagas oleh pemerintah. Berbagai kegiatan berskala nasional maupun internasional telah dilakukan di kawasan Danau Toba. Oleh karena itu dengan adanya kegiatan pelatihan *MICE* diharapkan dapat meningkatkan ketrampilan sumber daya manusia (SDM). Masyarakat mampu membuat rencana, ataupun rangkaian kegiatan secara mandiri maupun kelompok terkait kegiatan wisata yang berkaitan dengan *MICE* (*Meeting, Incentive, Convention, dan Exhibition*). Melihat peluang *MICE* sangat besar jika dilakukan kolaborasi dengan stakeholders.



Gambar 2. Kegiatan PkM diawali dengan Ibadah Singkat yang dipimpin oleh Dosen Pariwisata Budaya dan Keagamaan IAKN Tarutung, Dr. Lyus Waruwu, M.Th.



Gambar 3. Kata Sambutan oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Kristen IAKN Tarutung, Dr. Maringan Sinambela, M.Pd.

Pada kegiatan PKM ini, Pelatihan *MICE* dilakukan oleh seorang narasumber pelatihan dan bertujuan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan masyarakat dalam melaksanakan *MICE* pada bidang pariwisata. Adapun langkah-langkah pelaksanaan pelatihan *MICE* diawali dengan *Assessment Stage*. Tim pelaksana PkM menghabiskan waktu sebanyak yang diperlukan untuk benar-benar memahami kebutuhan masyarakat. Tim pelaksana PkM menilai kebutuhan pelatihan melalui survei, wawancara dengan masyarakat dan kepala desa Tarabunga Kabupaten Toba, serta melakukan konsultasi dengan pihak dinas pariwisata Kabupaten Toba.



Gambar 4. Pemaparan Materi Pelatihan *MICE* oleh Narasumber Ibu Herlina Saragih, M.M.



Gambar 5. Masyarakat dibentuk menjadi beberapa kelompok untuk mendiskusikan *Cases* yang diberikan oleh Narasumber terkait materi *MICE*

Selanjutnya *Desired Outcome* atau seperti apa hasil pelatihan yang diinginkan. Pada tahap ini, Tim pelaksana melakukan tugas administratif seperti memantau biaya, menjadwalkan pelatihan, menyiapkan sistem dan peralatan, dan mengoordinasikan pendaftaran. Selanjutnya, tim pelaksana PkM melakukan diskusi dengan narasumber pelatihan agar dapat membantu membuat, merencanakan, dan menjalankan program pelatihan dengan baik. Pada tahap ini juga perlu melibatkan Tim Gugus Penjamin Mutu (GPM) untuk mengevaluasi seberapa efektif program pelatihan itu, apa yang bisa diperbaiki dan apa yang berjalan dengan baik, yaitu dengan memberikan beberapa pertanyaan terkait pelaksanaan pelatihan melalui kuesioner atau *google form* kepada peserta pelatihan. Tahap evaluasi ini dilakukan untuk lebih memahami bagaimana pelatihan tersebut berlangsung. Banyak program dan materi pelatihan digunakan kembali dan tahap evaluasi ini bisa sangat berguna untuk menyempurnakan pelatihan untuk penggunaan di masa mendatang [10]. Terakhir adalah tahap yang tidak kalah penting yaitu *Equipment and Facilities*. Dalam tahap ini, tim pelaksana PkM melakukan tinjau materi pelatihan terlebih dahulu dari berbagai sumber agar memperoleh materi *MICE* yang sesuai. Setelah itu, tim merancang dan membuat manual pelatihan, modul pembelajaran, dan materi *MICE*.



Gambar 6. Berfoto Bersama

Dalam pelaksanaannya, pelatihan dilakukan oleh seorang narasumber pelatihan yang menghabiskan sebagian besar waktunya mengajar pada program studi pariwisata dan terlibat dalam kegiatan *MICE*. Selain itu, narasumber juga memiliki pengalaman mengembangkan dan memberikan pelatihan *MICE*. Pelatihan diberikan oleh narasumber kepada masyarakat Desa Tarabunga Kabupaten Toba menggunakan teknik instruksional. Narasumber memberikan presentasi terkait *MICE* dan memimpin aktivitas pelatihan.

Narasumber mengatur atau menjalankan sesi pelatihan dengan ceramah, latihan tim, dan format lainnya yang dilakukan situasional. Pelatihan juga dilakukan dalam bentuk manual instruksi mandiri, yaitu diawali oleh masyarakat mendengarkan pemaparan materi dari narasumber, kemudian masyarakat membentuk kelompok-kelompok untuk menyelesaikan tugas yang diberikan oleh narasumber. Dalam mengerjakan tugas, diperlukan kemampuan kolaboratif untuk terhubung secara informal dengan kolega, pakar, dan mentor. Kegiatan ini dirancang sebagai latihan reflektif untuk membantu peserta/ masyarakat merefleksikan semua yang telah mereka pelajari selama sesi pemaparan materi. Narasumber mempertimbangkan untuk melakukan uji coba dan melibatkan teman atau kolega serta mahasiswa untuk melakukan uji coba materi (mendapatkan umpan balik).

V. KESIMPULAN

Pelatihan *MICE* telah membantu masyarakat desa Tarabunga memperoleh kemampuan praktis dan pengalaman kerja di bidang *MICE*. Pelatihan ini memainkan peran besar dalam menjembatani pembelajaran tentang *MICE* dengan pekerjaan nyata yang dihadapi masyarakat selama ini di wilayah desa wisata. Sebagai hasilnya, masyarakat memahami sepenuhnya bidang dan profesi apa yang benar-benar mereka sukai, yang bertujuan agar masyarakat mudah beradaptasi dengan ekspektasi spesifik di pasar kerja pariwisata. Pelatihan *MICE* juga telah memberikan pengalaman dalam mengeksplorasi atau memberikan informasi terperinci tentang prinsip-prinsip etika SDM, hukum ketenagakerjaan, serta hubungan kerja. Masyarakat yang mengikuti pelatihan ini juga telah mendapatkan wawasan yang sangat berharga tentang SDM, dan juga telah membuat mereka berpengalaman dalam berbagai konsep dan praktik SDM. Semua ini akan menumbuhkan kepercayaan diri masyarakat dan membuat mereka lebih berkualitas untuk mengambil peran SDM dalam mengatasi setiap persoalan dalam bidang pariwisata. Singkatnya, apa yang diberikan oleh pelatihan ini adalah bentuk pendampingan SDM dan pengalaman kerja SDM yang berharga yang pasti akan mengembangkan keterampilan kerja dan kepemimpinan masyarakat yang dilatih, memperluas basis pengetahuan profesi mereka, meningkatkan kemampuan kerja mereka, serta meningkatkan nilai profesional mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Lumanauw, N., & Gupta, I. G. B. W. (2021). Pelatihan sumber daya manusia berbasis kompetensi *MICE* online semasa pandemi Covid-19 oleh Smiccomm. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Equilibrium*, 7(1).
- [2] Pamuji, G. M., & Hernawan, A. H. (2019). Analisis kebutuhan pengembangan kurikulum pelatihan kompetensi *MICE* bagi guru SMK usaha perjalanan wisata. *Jurnal Penelitian Ilmu Pendidikan*, 11(2). <https://doi.org/10.21831/jpipfip.v11i2.19528>
- [3] Sutanto, J. E., & Ernawati, L. D. (2020). PELATIHAN PENINGKATAN SUMBER DAYA MANUSIA BAGI KELOMPOK USAHA BERSAMA (KUBE) DI DESA SEMPU KABUPATEN KEDIRI JAWA TIMUR. *SHARE "SHaring - Action - REflection"*, 6(2). <https://doi.org/10.9744/share.6.2.87-92>
- [4] Suratman, & Eriyanti, E. (2020). Peningkatan Sumber Daya Manusia Melalui Pelatihan. *Jurnal Online Universitas PGRI Palembang*, 1(2).
- [5] Abdul Jabar, C. S., Pamungkas, J., Sutiye, S., Winarso, W., & Ningrum, N. C. (2022). ANALISIS POLA PELATIHAN MANAGEMENT DI DESA GIRIPURWO SEBAGAI PENINGKATAN SUMBER DAYA MANUSIA. *JCS - Journal of Comprehensive Science*, 1(2). <https://doi.org/10.36418/jcs.v1i2.9>
- [6] Sitorus, N. I. B. (2020). PERAN DAN KOLABORASI STAKEHOLDER PARIWISATA DALAM MENDUKUNG PENINGKATAN KUNJUNGAN WISATA DI KAWASAN DANAU TOBA. *Jurnal Hospitality Dan Pariwisata*, 6(2). <https://doi.org/10.30813/jhp.v6i2.2416>
- [7] Yulianah, Y. (2021). MENGEMBANGKAN SUMBER DAYA MANUSIA UNTUK PARIWISATA BERBASIS KOMUNITAS DI PEDESAAN. *Komitmen: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 2(1). <https://doi.org/10.15575/jim.v2i1.12472>
- [8] Purnamasari, A. M. (2011). Pengembangan Masyarakat Untuk Pariwisata di Kampung Wisata Toddabojo Provinsi Sulawesi Selatan. *Journal of Regional and City Planning*, 22(1). <https://doi.org/10.5614/jpwk.2011.22.1.4>
- [9] Asy'ari, R., Tahir, R., Rakhman, C. U., & Putra, R. R. (2021). Pengembangan Pariwisata Berbasis Masyarakat di Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Socius: Journal of Sociology Research and Education*, 8(1). <https://doi.org/10.24036/scs.v8i1.292>
- [10] Kurniasari, K. (2021). Pariwisata Budaya Berkelanjutan: Persepsi Masyarakat Lokal. *Journal of Research on Business and Tourism*, 1(1). <https://doi.org/10.37535/104001120215>