



LAPORAN HASIL PENELITIAN KELOMPOK

**PENGEMBANGAN DIGITALISASI PELAYANAN  
PENYELENGGARAAN *EVENT* ERA INDUSTRI 4.0  
DI SULAWESI SELATAN**

**OLEH :**

**AMIRUDDIN HAMZAH  
SUARDI  
DHARMA KUBA**

DIBIYAI DENGAN DIPA POLTEKPAR MAKASSAR TAHUN ANGGARAN 2019  
DENGAN SURAT PERJANJIAN PELAKSANAAN PENELITIAN NOMOR :  
008 / PL.101 / PPK / 5 / POLTEKPAR-2019

**JURUSAN : PERJALANAN  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN BISNIS KONVENSI & PERHELATAN  
POLITEKNIK PARIWISATA MAKASSAR  
2019**

KEMENTERIAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF  
BADAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF  
POLITEKNIK PARIWISATA MAKASSAR

LEMBAR PENGESAHAN

PENELITI :

AMIRUDDIN HAMZAH, S.Pd, M, Hum

Dr. H. SUARDI., MM

DHARMA KUBA, S.Kom., M.Si

(Ketua)

(Anggota)

(Anggota)

JUDUL PENELITIAN :

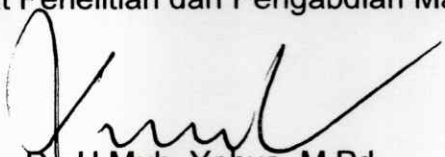
Makassar, Desember 2019

Menyetujui Pembimbing,

  
Prof. Dr. Rifdan, M.Si

  
Andi Dirpan, S.TP, M.Si, Ph.D

Mengetahui,  
Kepala Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat

  
Dr. H. Muh. Yahya, M.Pd

Nip. 19680314 200212 1 001

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, bahwa dengan rahmat dan ridho-Nyalah sehingga penyusunan hasil penelitian dapat terselesaikan. Kami tim peneliti yang melakukan penelitian tentang **"PENGEMBANGAN DIGITALISASI PELAYANAN PENYELENGGARAAN EVENT ERA INDUSTRI 4.0 DI SULAWESI SELATAN."** Dengan dua pertimbangan, yakni tujuan secara khusus dan praktis. Secara khusus, kajian ini akan membahas tentang bagaimana standarisasi Pelayanan Penyelenggaraan Event melalui Digitalisasi Era Industri 4.0 Di Sulawesi Selatan yang ada di Sulawesi Selatan dan model pengembangan pelayanan digitalisasi melalui on line.

secara praktis, memberikan petunjuk, kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dalam pelayanan penyelenggaraan event dan kontribusi positif terhadap politeknik pariwisata Makassar khususnya dalam menyusun dan menjalankan peran lembaga pendidikan dalam tri darma perguruan tinggi. Dengan demikian penelitian tentang Pengembangan Digitalisasi Pelayanan Penyelenggaraan Event Era Industri 4.0 Di Sulawesi Selatan dipandang sangatlah penting untuk dikaji dalam pengembangan kepariwisataan di Sulawesi Selatan khususnya pada bidang MICE.

Tim Peneliti

## DAFTAR ISI

|   | Halaman |
|---|---------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....                              | -       |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                             | i       |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                                 | ii      |
| <b>I. PENDAHULUAN</b>                                   |         |
| 1. 1 Latar Belakang .....                               | 1       |
| 1. 2 Rumusan Masalah .....                              | 7       |
| 1. 3 Tujuan Penelitian Dan Manfaat Penelitian .....     | 7       |
| <b>II. KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR</b>              |         |
| 2. 1 Kerangka Pikir .....                               | 9       |
| 2. 2 Kajian Teoritis ... ..                             | 12      |
| 2.2.1 Pengertian Organizer .....                        | 12      |
| 2.2.2 Organisasi Sebuah Penyelenggaraan perhelatan .... | 14      |
| 2.2.3 Penyelenggaraan Perhelatan .....                  | 18      |
| 2.2.4 Tahap Penyelenggaraan Event .....                 | 22      |
| 2.2.5 Standarisasi Pelayanan .....                      | 29      |
| 2.2.6 Pentingnya Standar Pelayanan .....                | 33      |
| 2.2.7 Pelayanan Digitalisasi .....                      | 36      |
| 2.2.8. Pemanfaatan Teknologi On line .....              | 42      |

### **III. METODE PENELITIAN**

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 3.1   | Lokasi Penelitian dan waktu penelitian ..... | 46 |
| 3.2   | Jenis Penelitian .....                       | 47 |
| 3.3   | Parameter/Indikator .....                    | 47 |
| 3.4   | Teknik Pengumpulan Data .....                | 48 |
| 3.1.1 | Studi Pustaka .....                          | 48 |
| 3.1.2 | Wawancara .....                              | 48 |
| 3.1.3 | Dokumentasi .....                            | 49 |
| 3.3   | Teknik Analisa Data .....                    | 49 |
| 3.4   | Analisa Data Selama Pengumpulan Data .....   | 50 |
| 3.5   | Analisa Data Setelah Pengumpulan Data .....  | 50 |

### **BAB IV. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

|       |  |     |
|-------|--|-----|
| 4.1   | Pembahasan .....   | 81  |
| 4.1.1 | Perkembangan MICE di Sulawesi Selatan. ....                              | 81  |
| 4.1.2 | Standar Pelayanan Penyelenggaraan Event MICE di<br>Sulawesi Selatan..... | 90  |
| 4.1.3 | Pelayanan Penyelenggara Event melalui Digitalisasi                       | 94  |
| 4.1.4 | Hal yang dapat digitalisasi dalam penyelenggaraan Event<br>MICE .....    | 105 |

|  |     |
|--|-----|
| 4.1.5 Model pengembangan pelayanan digitalisasi penyelenggaraan event MICE agar dapat terus berkembang di Sulawesi Selatan ..... | 113 |
|--|-----|

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

|                      |     |
|----------------------|-----|
| 5.1 Kesimpulan ..... | 120 |
| 5.2 Saran .....      | 121 |

**DAFTAR PUSTAKA .....**

**LAMPIRAN .....**

|   |     |
|---|-----|
| 1. Gambar 1: Kurva yang tidak terjual .....   | 109 |
| 2. Gambar 7: Skema Website Admin Pengguna Website .....   | 113 |
| 3. Gambar 8: Contoh tampilan Website dalam menyajikan data digitalisasi pelayanan penyelenggaraan event ..... | 114 |
| 4. Gambar 9: Contoh tampilan Website untuk pendaftaran penyelenggaraan event .....                            | 119 |

## Daftar Gambar

|   | <b>Halaman</b> |
|---|----------------|
| 1. Gambar 1. Tampilan Website Delapan Communication .....   | 102            |
| 2. Gambar 2. Legalitas Delapan Communication .....  | 103            |
| 3. Gambar 3. Lisensi Legalitas Delapan Communication .....  | 103            |
| 4. Gambar 4. Ozora Event Organizer .....  | 104            |
| 5. Gambar 5. Sumber Tekno.Tempo.com .....   | 107            |
| 6. Gambar 6 : Konten yang dapat ditindak lanjuti .....  | 108            |
| 7. Gambar 7 : Skema Website Admin Pengguna Website .....  | 115            |
| 8. Gambar 8. Contoh Tampilan Website dalam mengembangkan<br>Standarisasi pelayanan digitalisasi penyelenggaraan event .....                 | 118            |
| 9. Gambar 9. Contoh Tampilan Website Mobile pone dalam<br>mengembangkan Standarisasi pelayanan digitalisasi penyeleng<br>garaan event ..... | 119            |

## Daftar Tabel

|   | <b>Halaman</b> |
|---|----------------|
| 1. Tabel 1. Jadwal Penelitian .....   | 46             |
| 2. Tabel. 2. Daftar PCO Di Sulawesi Selatan tahun 2019 .....                                  | 55             |
| 3. Tabel. 3. Daftar BPW Di Sulawesi Selatan tahun 2019 .....                                  | 70             |
| 4. Tabel 4. Daftar Hotel Penyedia Akomodasi penunjang event MICE<br>di Sulawesi Selatan ..... | 74             |
| 5. Tabel 5. Data Event di Sulawesi Selatan .....  | 84             |
| 6. Tabel 6. : PCO yang memiliki situs Website secara On line .....                            | 95             |
| 7. Tabel 7. Isi Konten Website Pelayanan Digitalisasi Penyeleng<br>garaan Event .....         | 117            |



## ABSTRAK

Penelitian “Pengembangan Digitalisasi Pelayanan Penyelenggaraan Event Organizer Era Industri 4.0 Di Sulawesi Selatan” tentang standarisasi pelayanan penyelenggaraan Event MICE dan kebutuhan yang dapat digitalisasi dalam proses penyelenggaraan Event serta rancangan model pengembangan pelayanan digitalisasi sesuai kebutuhan dalam menunjang pengembangan Industri MICE di Sulawesi Selatan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Data tersebut dianalisis dengan mengklasifikasi segala potensi yang dimiliki Provinsi Sulawesi Selatan kedalam model pelayanan digitalisasi sehingga dapat memberi kontribusi yang menunjang perkembangan MICE.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa Standarisasi pelayanan penyelenggara Event MICE di Sulawesi Selatan telah memenuhi standard dan sesuai kaidah tahapan penyelenggaraan event dan hal yang dapat dirangkum kedalam pelayanan digitalisasi yakni dengan konten dan judul website yang lebih informatif yang menampilkan ide kreatif atau konsep-konsep event yang profesional, sedangkan model kebutuhan pelayanan digitalisasi di Sulawesi Selatan perlunya penambahan fitur, informasi yang jelas, serta menampilkan ide kreatif dan menampilkan konsep pelaksanaan event yang profesional, dengan rancangan model desain web yang dapat memberi informasi kepada calon pelanggan melalui mesin pencari informasi digital sehingga calon pelanggan dapat menyesuaikan jenis event yang diinginkan.

**Kata kunci :** *Standarisasi, Pelayanan, Digitalisasi, Model Pengembangan.*

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

5.1 Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan bahwa :

##### 5.1.1 Standar pelayanan penyelenggaraan Event MICE di Sulawesi

Selatan sudah memenuhi kaidah tahapan penyelenggaraan event yang umumnya telah menyadari Keberhasilan sebuah event bergantung pada bagaimana event itu dilaksanakan dan apa yang menjadi persiapan menghadapi event tersebut, yakni menyiapkan ide dan konsep, membentuk Tim sesuai tugas, penyusunan Budget, rundown, talent, artistik & desain, menentukan tempat, menyiapkan perlengkapan (akomodasi, konsumsi, transportasi, dokumentasi, keamanan dll), menyelesaikan kontrak, perijinan, eksekusi dan pelaporan.

5.1.2 Hal-hal yang dapat dirangkum kedalam pelayanan digitalisasi yakni terkait dengan konten dan judul website yang lebih informatif yang menampilkan ide kreatif atau konsep-konsep event yang profesional.

5.1.3 Model pengembangan pelayanan digitalisasi penyelenggaraan event MICE dalam Era Industri 4.0 yakni model desain web yang dapat memberi informasi kepada calon pelanggan melalui mesin

pencari informasi digital agar dapat menyesuaikan kira-kira event yang seperti apa yang mereka inginkan atau serupa yang akan diadakan. Kemudian dapat mencari informasi seputar pihak-pihak yang terlibat. Lalu mengumpulkan informasi seputar tempat yang akan digunakan, tanggal untuk mengadakan event, besarnya biaya yang akan dikeluarkan, serta sumber dana yang akan digunakan. sesuai model pengembangan model pelayanan digitalisasi Makassar Event Organizer.

## **5.2 Saran**

Sesuai hasil pembahasan dan kesimpulan penelitian tentang pengelolaan program insentive tour dalam mendukung pengembangan Digitalisasi Pelayanan Penyelenggaraan Event Era Industri 4.0 Di Sulawesi Selatan sebaiknya :

1. Terkait dalam standarisasi pengelolaan pelayanan penyelenggaraan event para pelaku penyelenggara (PC/EO) yang telah menerapkan kaidah-kaidah penyelenggaraan sebagaimana mestinya mengingat tidak ada standar yang baku dalam proses penyelenggaraan maka standarisasi yang saat ini umumnya dilakukan itu perlu di pertahankan dan terus menjadi perhatian bagi para pelaku penyelenggara event.
2. Pelayanan yang telah diberikan melalui digitalisasi sebaiknya ditambah fitur-fitur yang mampu mengajak para klien untuk melanjutkan ketinggian kerjasama dalam bisnis selain itu sebaiknya konten dalam website yang dimiliki lebih menarik, kreatif, informatif dan mudah

diakses dalam mesin pencari online seperti di Googole.utamanya proses penyelenggaraan event yang biasa dilaksanakan sehingga mampu memberi nilai kepercayaan bagi klien maupun calon klient.

3. Model website, blog, facebook, tweter, linkedin, pinterest atau media social lainnya yang dimiliki para pelaku penyelenggara event sebaiknya lebih mempertimbangkan bagaimana kemudahan untuk mengakses dan melakukan kerjasama yang dapat menembus batas ruang dan waktu. Selain itu Sulawesi Selatan sebaiknya membuat suatu website yang dapat menampung atau merangkul serta mengakses website masing-masing situs yang dimiliki.

## DAFTAR PUSTAKA

- Allen, Johnny. 2002. *Festival and Special Event Management*. Wiley Australia Tourism Series.
- Bacruddin Saleh L. 2019. *Strategi Bisnis Pariwisata* : Bandung. Perpustakaan Nasional
- Bogdan, R.C., Biklen, S.K. 1982. *Qualitative research for education : an introduction to theory and method*. Boston: Allyn and Bacon. Inc
- Doedyk Setiyawan, Hendrik Kusbandono tentang Sarana Dan Prasarana Pendukung Industri MICE
- Miles, M.B. dan Huberman, A.M. 1992. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang MetodeMetode Baru*. UIPress. Jakarta.
- Noor, Any., 2013. *Event Management : Bandung*. Alfabeta
- Pendit, 1999. *Ilmu pariwisata*. Jakarta : Akademi Pariwisata trisakti
- Pendit S, Nyoman, 1999. *Wisata Konvensi, Potensi Gede Bisnis Besar*. Jakarta. PT. Gramedia
- Rogers, 2003. *Diffusion of innovations*. New York : Free Press
- Silvers. 2004. *Professional Event Coordination*. University of Nevada in Las Vegas. Wiley
- Goldbatt Joe. 2002. *Special Event - Third Edition*.New York: John Wiley and Sons,
- Sugiyono. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung:Alfabeta
- Spradley, James. 1980. *Participant Observation*. New York: Holt, Rinehart and Winston
- UU Republik Indonesia Nomor 10 tahun 2009 tentang Kepariwisataaan
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan

## Website

- <https://journals.sagepub.com/action/cookieAbsent>
- <http://www.andromedaeventorganizer.com/persiapan-dalam-penyelenggaraan-event/>
- <https://makassar.tribunnews.com/tag/kalender-event-sulsel-2019>
- <http://ww25.andromedaeventorganizer.com/>
- <https://marriotteventsasia.com/>
- <https://www.astamediaigroup.com/d>
- <https://business.google.com/>
- [https://www.tripadvisor.co.id/Hotels-g2301805-oa180-South\\_Sulawesi\\_Sulawesi-Hotels.html](https://www.tripadvisor.co.id/Hotels-g2301805-oa180-South_Sulawesi_Sulawesi-Hotels.html)
- <https://biz.kompas.com/read/2017/10/06/093531828/> pentingnya digitalisasi bagi perusahaan dan pelayanan-konsumen

## Lampiran. 1

### Instrumen Penelitian Melalui : *Observasi dan wawancara Penelitian*

#### Daftar Pertanyaan

1. Bagaimana bentuk dan standarisasi penyelenggaraan Event yang bapak/ibu kelola saat?
2. Bagaimana Pemanfaatan Media On line dalam Bisnis yang Bapak/ibu pimpin?
3. Apakah ada manfaat yang sangat signifikan dalam pemanfaatan media online bagi bisnis Bapak/Ibu?
4. Apakah Bapak/Ibu memiliki karyawan/ tenaga ahli di bidang IT dalam mengelola Bisnis anda?
5. Berapa banyak tenaga tetap yang saat ini yang terdaftar dalam bisnis bapak/ibu?
6. Apakah seluruh karyawan yang Bapak/Ibu miliki saat ini memiliki sertifikat kompetensi pada bidangnya masing?
7. Dalam memanfaatkan Media Online, apakah pelayanan penyelenggaraan event yang Bapak/Ibu kelola lebih efekti atau tidak?
8. Konten apa saja yang Bapak/Ibu muat dalam pelayanan melalui digitalisasi on line?
9. Selama anda menjalankan Bisnis Event. Apakah ada calon klien/klien yang mengajukan kontrak melalui website Bapak/Ibu miliki?
10. Seberapa sering bapak mendapatkan tender event melalui Bidding Dokumen secara Online?
11. Apakah Bapak/Ibu membutuhkan komunitas media online yang dapat merangkul seluruh pebisnis event di daerah Bapak/Ibu?
12. Apakah website Bisnis Bapak/Ibu membutuhkan link website/dukungan kepada Industri yang dapat menunjang bisnis Bapak/Ibu?
13. Apakah selama ini website pendukung secara online dapat memenuhi kebutuhan dalam bisnis Bapak/Ibu?
14. Apakah pernah ada klien yang mengajukan kerjasama dalam menyelenggarakan event dari luar kota/Propinsi/luar negeri?
15. Apakah bisnis Bapak/Ibu pimpin sudah tergabung kedalam Asosiasi bisnis yang serupa, seperti Asperapi dan INCA?

#### Data Pendukung :

1. Visi dan Misi (tujuan) dari Dinas tentang pengembangan Usaha Bisnis MICE
2. Perencanaan, pelaksanaan, pengawasan yang dilakukan Pemerintah terhadap Bisnis MICE
3. Koordinasi dengan pemerintah, Pengusaha, Asosiasi
4. Data Tingkat Kunjungan wisatawan MICE / bulan, tahun
5. Data Jumlah PCO, EO, BPW, DTW yang di tetapkan oleh pemerintah
6. Data Event yang telah ditetapkan pemerintah Kab. Kota
7. Data PCO/EO yang menggunakan Media On Line sebagai sarana Promosi/penjualan, Pelayanan
8. Data Media On line apa saja yang digunakan dalam Bisnis Event

- E.book
  - Video
  - Gambar
  - Artikel Berlangganan
  - Jejaring Sosial
9. Data Desain Bentuk Aplikasi Media On Line yang di gunakan sebagai sarana Promosi/penjualan
- Request Order
  - Pesan Antar
  - Pilihan Menu
  - Harga / Model Transaksi
  - Jumlah Order / Batas order
  - Identitas Pemesan / Alamat
  - Efisiensi Media On line
  - Efektifitas order
10. Tingkat Penjualan secara lansung dan tingkat penjualan melalui Media On Line
11. Personil Marketing dan Jumlah Karyawan rata-rata PCO/EO
12. Fasilitas yang dimiliki PCO/EO dalam mengelola Bisnis event
- Komputer
  - Mobile Pone
  - Aplikasi
  - Tenaga ahli /SDM
13. Fasilitas Kantor
- Ruang Makan
  - Layout
  - Interior
  - Suasana
  - Ruang Sholat
  - Toilet
  - Parkir
  - Lokasi Strategis / Akses
  - Fasilitas Penunjang lainnya (Wifi, TV, AC, Kipas Dli)
14. Sarana dan Prasarana yang dimiliki dalam menyelenggarakan Event
15. Teknik Penjualan Lainnya selain melalui Media On Line

**Catatan Informan :**

- .....
- .....



**KEMENTERIAN PARIWISATA  
POLITEKNIK PARIWISATA MAKASSAR**

**PERNYATAAN KEASLIAN HASIL PENELITIAN**

**TIM PENELITI** : 1. Amiruddin Hamzah, S.Pd, M.Hum (Koordinator)  
2. Dr. H. Suardi Palabba, M.Si (Anggota)  
3. Dharma Kuba, S.Kom, M.Msi (Anggota)

**BIDANG KAJIAN PENELITIAN : INDUSTRI MICE 4.0**  
**JUDUL PENELITIAN : PENGEMBANGAN DIGITALISASI  
PELAYANAN PENYELENGGARAAN  
EVENT ERA INDUSTRI 4.0 DI SULAWESI  
SELATAN**

Dengan ini menyatakan bahwa sesungguhnya hasil penelitian ini adalah hasil tulisan kami Tim Peneliti dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang kami salin atau tiru tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya. Bila terbukti kami lakukan tindakan plagiatisme, kami siap menerima sanksi sesuai dengan aturan dan perundang-undangan yang berlaku.

**Makassar, Desember 2019**

Yang membuat Pernyataan



Amiruddin Hamzah, S.Pd, M.Hum  
(Koord)



(2). Dr. H. Suardi Pallaba, M.Pd  
(Anggota)



(3). Dharma Kuba, S.Kom, Msi  
(Anggota)