

Strategi Resiliensi Bisnis Mice Melewati Era Pandemi Menuju Endemi: Studi Pada Pt Jaya Impian Abadi

Lia Agustin Sinaga^{a, 1}, Saptono Nugroho^{a, 2}

¹ liaagustinsinaga@gmail.com, ² saptono_nugroho@unud.ac.id

^a Program Studi Pariwisata Program Sarjana, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana, Jl. Sri Ratu Mahendradatta Bukit Jimbaran, Bali 80361 Indonesia

Abstract

Entering the endemic era, the MICE business looks to be getting better. Even so, during the COVID-19 pandemic, MICE industry was one of the industries affected. Business resilience is needed to survive this crisis. This study aims to determine the condition of PT. Jaya Impian Abadi amid a pandemic and how resilience and adaptation strategies were carried out in passing the pandemic and now entering the endemic era. This study uses the case study method with a qualitative approach. Collection using in-depth interviews with the director of PT. Jaya Impian Abadi and literature studies. The results of this study indicate that the resilience strategy of PT. Jaya Impian Abadi in dealing with a pandemic begins with overcoming problems by imposing work from home as a form of survival amidst a pandemic, starting to switch businesses to become a supplier of health tools and products as well as merchandise, following trends and utilizing technology in online and hybrid events, and maintaining good relationships with clients during the pandemic so that in the endemic era, PT. Jaya Impian Abadi can reach the target again.

Keyword: MICE, Resilience, Pandemic, Endemic, Strategic

I. PENDAHULUAN

Penurunan jumlah positif COVID-19 di Republik Indonesia menandakan bahwa pandemi ini sudah mereda. Kondisi ini menunjukkan kebangkitan industri pariwisata yang mengalami penurunan selama pandemi. Industri pariwisata menjadi salah satu sektor penunjang ekonomi negara terbesar yang terdampak pandemi COVID-19 di Indonesia. Pandemi ini menyebabkan efek domino terhadap seluruh sektor industri pariwisata, wisata MICE salah satunya. MICE merupakan salah satu kegiatan yang bergerak dalam industri kepariwisataan yang akibat COVID 19 mengalami penurunan yang signifikan. Sebelum COVID-19 mewabah diseluruh dunia, Indonesia adalah salah satu negara tujuan MICE di dunia (Maranisya, 2021:75). Salah satu bidang pariwisata yang saat ini berkembang dengan pesat ialah MICE. Kusuma (2019) menjelaskan bahwa kegiatan MICE dapat digambarkan sebagai kegiatan yang *multi assets* yang mana juga melibatkan berbagai industri lain meliputi transportasi, perjalanan, rekreasi, akomodasi, makanan dan minuman, *venue* acara, teknologi informasi, perdagangan dan keangan. Kegiatan MICE dikategorikan di bawah payung industri *event*. Menurut Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, wisata MICE (*Meeting, Incentives, Convention, and Exhibition*) berperan dalam peningkatan kunjungan wisatawan, khususnya wisatawan mancanegara.

Yoeti (dalam Kusuma, 2019) mengatakan bahwa MICE merupakan suatu rangkaian kegiatan, dimana profesional, ahli, maupun pengusaha akan berkumpul di suatu tempat untuk

membahas masalah dan kepentingan yang sama. Menurut ICCA (*International Congress and Convention Association*) industri MICE mampu memberikan kontribusi positif terhadap pertumbuhan ekonomi suatu negara (Maranisya, 2021). Sektor MICE selalu melibatkan banyak sektor dan banyak pihak, sehingga memiliki efek ekonomi ganda yang menguntungkan banyak pihak. Beberapa pihak yang banyak mendapatkan keuntungan dari sektor MICE yaitu *Event Organizer* (EO), *Professional Conference Organizer* (PCO), percetakan, perusahaan suvenir, perhotelan, biro perjalanan wisata, transportasi, Usaha Mikro, UMKM) (Kusuma, 2019).

Kegiatan konferensi dan bisnis MICE berfokus pada peserta dalam kelompok dan tidak terlalu banyak, sehingga memiliki dampak lingkungan yang lebih kecil daripada *mass tourism*, dikarenakan penggunaan transportasi yang lebih minim sehingga mengurangi polusi dan kemacetan. Wisatawan MICE menghabiskan lebih banyak uang dibandingkan dengan wisatawan biasa, karena wisatawan MICE memiliki kegiatan *pre* dan *post tour* dan berbagai program sosial (Kemendag, 2011).

PT. Jaya Impian Abadi merupakan salah satu perusahaan yang menjadikan industri MICE sebagai bisnis utama sejak tahun 2001. Perusahaan yang berlokasi di Jakarta Selatan ini sering pula menyebutkan *Event Organizer* sebagai identitas bisnis. Menurut Beatrix (dalam Nadzir, 2016) penyelenggara acara ialah sebuah pihak yang mengelola dan mengatur jalannya suatu acara yang diselenggarakan atas permintaan klien. PT.

Jaya Impian Abadi sebagai agensi menyediakan berbagai jenis jasa selain dari penyelenggara MICE, yaitu *brand activation*, penyedia jasa undian, *outsourcing* dan juga publikasi buku dan majalah. PT. Jaya Impian Abadi memiliki klien yang beragam mulai dari perusahaan nasional dan juga multinasional. PT. Jaya Impian Abadi juga sering bekerja sama dengan Kemenparekraf sebagai PCO acara Kemenparekraf di mancanegara. Di masa Pandemi COVID-19, PT. Jaya Impian Abadi pun turut merasakan dampaknya. Meskipun demikian, di era endemi ini, PT. Jaya Impian Abadi berhasil melakukan resiliensi dan bahkan mendapatkan banyak klien baru. Hal ini menyatakan bahwa di era endemi ini, industri MICE kembali bergerak dan semakin diminati.

Resiliensi ialah kemampuan seseorang atau kelompok untuk beradaptasi dengan baik dalam sebuah situasi dan kondisi yang tidak menguntungkan dan penuh resiko (Muchammad et al., 2021). Reivich dan Shatte (2020) menyatakan bahwa resiliensi ialah kemampuan untuk dapat bertahan, mengatasi, melalui, beradaptasi, serta pulih kembali dari suatu kondisi keterpurukan. Resiliensi dapat diartikan pula sebagai sebuah kemampuan dari kelompok atau masyarakat dalam mengurangi tekanan eksternal dan gangguan yang muncul akibat dinamika sosial, politik, dan lingkungan (Maliati dan Chalid, dalam Yasintha et al., 2022). Kehadiran konsep resiliensi menjadi bagian penting dalam industri pariwisata. Kajian mengenai resiliensi di bidang pariwisata telah dikaji lebih dalam oleh beberapa ahli, salah satunya oleh Muchammad dkk. (2021) tentang "Resiliensi Pelaku Wisata Masyarakat Desa Ngadas dalam Menghadapi Pandemi COVID-19". Penelitian tersebut mengkaji tentang resiliensi dan adaptasi yang dikukan oleh masyarakat pelaku wisata pada masa pandemi COVID-19.

Berkaca pada penelitian sebelumnya, sektor pariwisata terlihat sangat rentan terhadap bencana alam maupun non alam apabila tidak dikelola dengan baik. Pada dasarnya, setiap bisnis pariwisata memiliki inovasi manajemen yang berbeda-beda tergantung dengan keunggulannya masing-masing (Sapta dan Landra dalam Hanggraito et al., 2022). Oleh karena itu, setiap pelaku bisnis MICE memungkinkan memiliki strategi resiliensi tersendiri untuk menghadapi pandemi COVID-19. Berdasarkan pemaparan diatas, penelitian ini dilakukan guna mengetahui situasi dan kondisi yang dialami PT. Jaya Impian Abadi di tengah pandemi, mengkaji strategi resiliensi yang dilakukan PT. Jaya Impian abadi untuk dapat bertahan di era pandemi, dan persiapan PT. Jaya Impian Abadi dalam persiapan memasuki era endemi.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Resiliensi

Kata "resiliensi" berasal dari basa latin yaitu "resilier" yang memiliki arti melompat kembali. Snyder, C. R. & Lopex, S. J(dalam Muchammad et al., 2021) menjelaskan bahwa arti dari kata resiliensi ialah sebuah kemampuan dari individu maupun kelompok untuk dapat beradaptasi dengan baik ditengah keadaan yang tidak menguntungkan dan penuh dengan resiko. Resiliensi merupakan sebuah cara adaptasi yang bersifat positif dalam melewati suatu kesulitan (Riley & Masten dalam Yanti dan Aditya, 2022). Resiliensi mengarah kepada kemampuan untuk dapat mengatasi dan juga beradaptasi secara efektif meski terdapat kesulitan dan juga kehilangan (Tugade & Fredrickson dalam Yanti dan Aditya, 2022).

MICE

MICE merupakan singkatan dari *meetings, incentives, conferences and exhibitions*. Yoeti (dalam Kusuma, 2019) menjabarkan bahwa MICE merupakan suatu rangkaian kegiatan, dimana profesional, ahli, maupun pengusaha akan berkumpul di suatu tempat untuk membahas masalah dan kepentingan yang sama. Fenich (dalam Maranisya, 2021) mengatakan kegiatan pertemuan merupakan kegiatan yang terorganisir dengan tujuan peserta untuk mensosialisasikan, berdiskusi terhadap suatu topik tertentu yang diangkat, kegiatan pameran tidak tersedia pada kegiatan seminar tersebut. Insentif atau biasanya juga dikenal sebagai kegiatan perjalanan insentif (*Incentive Travel*) merupakan hadiah berupa perjalanan yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan untuk merangsang produktifitas.

Pandemi dan Endemi

Berdasarkan *Center of Disease Control* (CDC), Pandemi adalah suatu wabah yang berjangkit secara bersamaan di seluruh negara atau benua, yang biasanya mengenai banyak orang. COVI-19 adalah salah satu contoh dari pandemi. Sementara endemic adalah penyakit yang hanya menyebar disuatu wilayah atau kelompok masyarakat. Endemi adalah keadaan dimana suatu penyakit muncul secara konsisten atau sering terjadi pada suatu populasi di suatu wilayah tertentu. Contohnya adalah Demam Berdarah Dengue (DBD) dan kini COVID-19.

Faktor yang menjadi pembeda antara pandemi dan endemi ialah seberapa cepat sebuah wabah menyebar. Jika jumlah kasus positif wabah tidak dapat dikendalikan, tetapi penyebarannya terbatas di suatu wilayah tertentu, disebut dengan endemi. Namun jika sebuah wabah sudah menyebar ke beberapa benua dengan cakupan

yang sangat luas, maka disebut dengan pandemi (Biernath, 2022).

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Dalam pengumpulan data, studi kualitatif ini menggunakan wawancara terstruktur dan tidak terstruktur, observasi partisipasi, studi pustaka, dan dokumentasi sebagai sumber data primer dan sekunder tentang subjek yang diteliti. Data primer diperoleh dari hasil wawancara secara langsung melalui zoom meeting, dengan Bapak Arief Yudo Wibowo selaku direktur Keuangan, Strategi dan Operasional PT. Jaya Impian Abadi. Sedangkan data sekunder berasal dari sumber lain yang berkaitan, seperti penelitian terdahulu, literatur buku, data, dokumen, serta gambar penunjang dari website yang digunakan sebagai dasar untuk memperkuat dan memaparkan penelitian ini.

Teknik analisis data utama yang digunakan pada penelitian ini adalah studi kasus untuk menganalisis data kualitatif. Stake (2005) memaparkan studi kasus sebagai metode penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi dan menganalisis secara menyeluruh semua hal yang berkaitan dengan kasus yang diteliti. Menurut Stake, semua hal yang berkaitan dengan kasus harus diperiksa secara menyeluruh dalam penelitian studi kasus, termasuk sifat, kegiatan, sejarah, kondisi lingkungan dan fisik, fungsi, dan sebagainya. PT. Jaya Impian Abadi menjadi salah satu simbolik bagaimana Resiliensi bisnis MICE di era pandemi dan menuju era endemic.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Statistik Bisnis MICE di PT. Jaya Impian Abadi di Tengah Pandemi

MICE merupakan salah satu kegiatan yang bergerak dalam industry pariwisata yang akibat dari pandemi COVID-19 mengalami penurunan yang signifikan. MICE merupakan aktivitas wisata yang melibatkan 10 atau lebih orang. Akibat dari adanya pembatasan kegiatan selama pandemi guna mengurangi kasus positif COVID-19, banyak kegiatan MICE yang terpaksa ditunda dan bahkan dibatalkan. Menurut data dari Indonesia Event Industry Council (IVENDO), pada tahun 2020 sebanyak 96,43% acara di 17 provinsi di Indonesia ditunda dan 84,20% lainnya dibatalkan

Tabel 1. Kondisi Perusahaan MICE di Tengah Pandemi

Kondisi Perusahaan MICE	2020	2021
Kantor ganti	7,80%	4,64%

bidang usaha		
Kantor beroperasi bergantian (< 50% di kantor)	5,96%	6,70%
Kantor beroperasi bergantian (>50% di kantor)	6,88%	5,67%
Kantor beroperasi, namun mengurangi upah karyawan	20,64%	15,426%
Kantor beroperasi, namun mengurangi karyawan	24,77%	31,96%
Kantor sudah beroperasi PENUH	6,88%	21,13%
Kantor sudah TUTUP	3,67%	1,03%
Kantor belum beroperasi (namun tidak TUTUP)	23,39%	13,40%

Sumber: Survei Dinamika Industri Event Indonesia di Tengah Pandemi oleh Dewan Industri Event Indonesia (IVENDO) 2021

Dewan Industri Event Indonesia (IVENDO) sebagai asosiasi di bidang industri *event* melakukan survei kepada 108 perusahaan MICE yang berada di seluruh Indonesia, yang dianggap sebagai sample dari 1218 populasi perusahaan MICE di seluruh Indonesia. Dari hasil survei yang didapatkan pada Tabel 1, diketahui bahwa pada saat puncak pandemi (2020-2021) 24,77% perusahaan MICE diseluruh Indonesia memilih untuk melakukan pengurangan jumlah karyawan untuk dapat bertahan di tengah pandemi. PT. Jaya Impian Abadi menjadi salah satu perusahaan dari 5,96% perusahaan yang pada tahun 2020 memilih untuk tetap beroperasi bergantian dengan persentase kurang dari 20% bekerja di kantor dan 80% bekerja dari rumah (*Work From Home/WFH*).

Tabel 2. Platform Kegiatan (Event) MICE yang Diselenggarakan di Tengah Pandemi

Tahun	Offline	Online	Hybrid
2020	28,71%	38,86%	31,43%
2021	60,61%	7,58%	31,82%

Sumber: Survei Dinamika Industri Event Indonesia di Tengah Pandemi oleh Dewan Industri Event Indonesia (IVENDO) 2021

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Dewan Industri Event Indonesia (IVENDO) pada Tabel 2, dapat terlihat bahwa pada tahun 2020 dimana kasus positif COVID-19 sangat tinggi, hanya 28,71% *event* yang diselenggarakan secara *offline*. Meski diberlakukannya PPKM dan berbagai kebijakan yang meminimalisir adalah kerumunan, kegiatan MICE tetap dapat dilakukan dengan metode *online* dan juga *hybrid*. Sementara di tahun 2021, dimana era *new normal* mulai diberlakukan, dapat dilihat kenaikan jumlah *event* MICE yang dilakukan secara *offline* yang sangat signifikan yaitu hingga 60,61%. Meski jumlah penyelenggaraan MICE secara *offline* mulai dilakukan kembali, terdapat 31,82% kegiatan MICE yang masih memberlakukan kegiatan secara *hybrid*. Masih diminatnya *event* secara *hybrid* menandakan adanya pola kebiasaan baru yang juga memanfaatkan kegiatan *hybrid* untuk menjangkau lebih banyak peserta dan juga masih adanya kalangan masyarakat yang menganggap kegiatan MICE secara *offline* merupakan hal yang riskan dilakukan di tengah pandemi. PT. Jaya Impian Abadi sebagai salah satu perusahaan MICE pun turut beradaptasi dengan perubahan akibat adanya pandemi ini.

Strategi Resiliensi PT. Jaya Impian Abadi dalam Menghadapi Era Pandemi

Farkas and Orosz (dalam Suryani et al., 2020) menjelaskan bahwa resiliensi merupakan suatu cara protektif dalam mengatasi suatu masalah. Sementara kapasitas yang memungkinkan seseorang untuk dapat beradaptasi dengan perubahan tuntutan lingkungan yang secara terus-menerus disebut dengan *Egoresiliency*. Tahapan resiliensi yang dialami oleh PT. Jaya Impian Abadi. Dapat dilihat bahwa resiliensi bermula dari sebuah masalah yang mengakibatkan sebuah bencana. Bencana yang dimaksud ialah pandemi COVID-19 yang menjadi sebab atas kemunduran sektor bisnis MICE. Adapun dampak yang ditimbulkan diantaranya ialah, penurunan pendapatan serta kerugian hingga lebih dari 70%. Melakukan resiliensi atau ketahanan adalah wujud dari PT. Jaya Impian Abadi dalam menghadapi dampak negatif yang dirasakan akibat adanya pandemi Covid-19.

Berpedoman pada teori yang dikemukakan oleh Reivich & Shatté (2002) dalam Muchammad (2021: 1057), langkah-langkah yang dapat ditempuh berupa:

Mengatasi (*Overcoming*)

Pada tahap ini, PT. Jaya Impian Abadi turut serta dalam membatasi mobilitas sesuai dengan kebijakan yang dikeluarkan pemerintah guna mencegah penyebaran COVID-19. Dimulai dengan menerapkan *work from from* bagi seluruh

karyawan dan perlahan mulai mengurangi dengan mulai adanya karyawan yang bekerja di kantor meski dapat persentase 50% dari jumlah karyawan. Krisis yang dialami PT. Jaya Impian Abadi disebabkan adanya pembatasan mobilitas sehingga berbanding lurus dengan penurunan jumlah *event*. Di satu sisi, PT. Jaya Impian Abadi harus tetap membayarkan gaji karyawan yang tetap bekerja secara WFH.

Pengendalian (*Steering thought*)

Beberapa model resiliensi yang dilakukan PT. Jaya Impian Abadi di masa pandemi Covid-19 adalah dengan beralih ke unit bisnis lain yaitu, menjadi penyedia *supply* barang *merchandise* serta bahan pokok dan alat-alat kebersihan serta alat kesehatan yang mana cukup diminati di era pandemi. Peralihan bisnis baru ini dilakukan untuk tetap bertahan di era pandemi yang mengharuskan meminimalisir adanya kerumunan. Dengan peralihan bisnis yang dipilih ini, PT. Jaya Impian Abadi tetap dapat menjalankan bisnis dengan keterbatasan mobilitas. Hingga saat ini, di era endemic, unit bisnis *supplier* masih berjalan dengan baik. Hal ini membuktikan bahwa, bisnis di sektor wisata tidak selalu menjadi pekerjaan utama ketika sebuah krisis melanda (Hanggraito et al., 2022:60).

Pemulihan (*Bouching Back*)

Dalam tahap ini PT. Jaya Impian Abadi mulai kembali bangkit, selaras dengan menurunnya jumlah kasus positif COVID-19. Hal ini ditandai dengan meningkatnya permintaan dari klien. Menyikapi banyaknya perubahan-perubahan dalam penyelenggaraan MICE, PT. Jaya Impian Abadi optimis dalam mengikuti dan menyesuaikan dengan tren MICE yang ada, mulai dari *event hybrid* dan juga protokol kesehatan yang harus diterapkan dengan ketat.

Dalam memenuhi kebutuhan klien yang cukup berbeda di era pandemi. PT. Jaya Impian Abadi banyak mengadaptasi keterampilan dalam bidang teknologi. Dalam pelaksanaan *event hybrid*, dibutuhkan banyak pembaruan, maka dari itu PT. Jaya Impian Abadi selalu berusaha mengikuti tren yang ada.

Penjangkauan (*Reaching Out*)

Pada tahap ini PT. Jaya Impian Abadi mulai menjangkau kembali klien. Dengan berubahnya status pandemi menjadi endemic, banyak sekali perubahan di kehidupan. Seperti tidak adanya batasan jumlah partisipan dalam menyelenggarakan suatu *event*, mulai longgarnya protokol kesehatan seperti penggunaan masker, dan berkurangnya ketakutan tersendiri bagi setiap individu terhadap penyebaran COVID-19. Di era endemi ini, banyak sekali baik itu perusahaan, pemerintah, maupun organisasi

yang ingin mengadakan *event* setelah hampir 3 tahun dilanda pandemi. Salah satu cara PT. Jaya Impian Abadi bertahan yang dapat dilakukan selama adanya pandemi dan kebijakan-kebijakan seperti PSBB dan PPKM adalah dengan menjaga hubungan yang baik dengan klien (*keep in touch*). Sehingga pada saat situasi dan kondisi pandemi mulai membaik dan berganti menjadi endemi, PT. Jaya Impian Abadi tetap menjadi pilihan klien sebagai *agency* untuk acara yang ingin mereka selenggarakan.

Persiapan PT. Jaya Impian Abadi dalam Memasuki Era Endemi

Alternatif untuk berkomunikasi secara online sudah terlihat pasarnya sejak tahun 2020 hingga 2021, seperti webinar hingga digital expo secara online. Sebuah survei yang dilakukan oleh IVENDO mencatat bahwa terdapat 70% responden yang percaya bahwa *event offline* tidak dapat diganti oleh *event online*. Diyakini pula bahwa *human interaction* seperti festival musik, *exhibition*, konferensi maupun kegiatan internasional akan digandrungi setelah pandemi berakhir. Akibat dari pandemi, terdapat pergeseran dalam bisnis MICE seperti mengubah konsep acara yang biasanya mengumpulkan banyak orang menjadi acara virtual. Dalam memasuki transisi pandemi menuju *new normal*, bisnis MICE juga telah mengkombinasikan acara dengan virtual atau yang dikenal sebagai *hybrid event*.

Berdasarkan survei terhadap 925 akademisi yang telah menghadiri pertemuan virtual, diketahui bahwa terdapat 74% dari mereka tetap memilih konferensi virtual dibandingkan konferensi konvensional maupun *hybrid* (Rommel, dalam Yuniati 2021). Ini menunjukkan bahwa bisnis MICE telah mengalami perubahan dan akan terus berubah sesuai dengan peraturan yang ada. PT. Jaya Impian Abadi optimis dalam memasuki era baru, yaitu era endemi. Direktur Keuangan, Strategi, dan Operasional PT. Jaya Impian Abadi, Bapak Arief Yudo Wibowo menyebutkan bahwa sebagai perusahaan yang sudah berada di industri MICE selama lebih dari 20 tahun, PT. Jaya Impian Abadi optimis dalam memulai era baru, *hybrid* dan penggunaan teknologi akan terus digunakan dalam bisnis MICE serta era baru agar MICE lebih sustainable dan memperhatikan *carbon offset*. Beliau juga menambahkan bahwa PT. Jaya Impian Abadi sudah merancang rencana kedepan untuk mengatasi krisis baru dengan cepat. Hal ini dilakukan setelah berkaca dari krisis yang dialami selama pandemi COVID-19.

Para pelaku bisnis MICE percaya bahwa industri MICE dapat pulih seperti sebelum adanya pandemi. MICE dapat beradaptasi dengan inovasi yang baru dan dapat berkembang menjadi lebih baik meski terdapat rintangan dan juga peraturan yang dapat berubah sewaktu-waktu. Dari hasil penelitian dapat diketahui bagaimana PT. Jaya Impian Abadi dalam mengubah perilaku dan berusaha melakukan sebuah transformasi baru dimasa pandemi.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan paparan sebelumnya, dapat diketahui bahwa PT. Jaya Impian Abadi menjadi salah satu perusahaan dibidang industri MICE yang pada tahun 2020 memilih untuk tetap beroperasi bergantian dengan persentase jumlah karyawan didominasi oleh karyawan bekerja dari rumah (*Work from Home*). PT. Jaya Impian Abadi turut beradaptasi dengan perubahan akibat adanya pandemi ini, dimana PT. Jaya Impian Abadi mulai menggunakan teknologi untuk penyelenggaraan event di tengah pandemi dalam bentuk *online*. Sebagai bentuk resiliensi di tengah pandemi, PT. Jaya Impian Abadi beralih ke unit bisnis lain yaitu, menjadi penyedia *supply* barang *merchandise* serta bahan pokok dan alat-alat kebersihan serta alat kesehatan yang mana cukup diminati di era pandemi. Salah satu cara PT. Jaya Impian Abadi bertahan yang dapat dilakukan selama adanya pandemi adalah dengan menjaga hubungan yang baik dengan klien (*keep in touch*). Sehingga pada saat situasi dan kondisi pandemi mulai membaik dan berganti menjadi endemik. PT. Jaya Impian Abadi juga optimis dalam memasuki era baru, *event hybrid* dan penggunaan teknologi akan terus digunakan dalam bisnis MICE. Tak hanya itu, PT. Jaya Impian Abadi juga sudah merancang rencana kedepan untuk mengatasi krisis baru dengan cepat. Hal ini dilakukan setelah berkaca dari krisis yang dialami selama pandemi COVID-19. Berdasarkan hasil penelitian, diharapkan *stakeholder* dapat berkaca dari apa yang telah dilakukan PT. Jaya Impian Abadi dalam melewati krisis di tengah pandemi dengan lebih mengutamakan fungsi sebagai fasilitator dan regulator. *Stakeholder* dapat mendukung industri MICE dengan kebijakan-kebijakan yang tidak memberatkan dan membuat strategi antisipasi jika krisis terjadi lagi. Pengusaha di industri MICE juga diharapkan dapat mempersiapkan diri dengan memperbaiki SOP yang berlaku untuk antisipasi apabila ada krisis baru melanda. Sementara untuk masyarakat, diharapkan dapat membantu industri MICE dengan turut terlibat dalam industri MICE meskipun ditengah pandemi, dan kini memasuki era endemik.

DAFTAR PUSTAKA

- Biernath A. 2022. Akankah Covid menjadi endemi dan apa artinya?. BBC News Indonesia. <https://www.bbc.com/indonesia/majalah-60414985>
- Data Dewan Industri Event Indonesia (IVENDO). 2022. Hasil Survei Dinamika Industri Event Indonesia di Tengah Pandemi IVENDO 2020-2021.
- Hanggraito, A. A., Ratri, I. N., & Cardias, E. R. 2022. Model Resiliensi Pelaku Bisnis Sektor Pariwisata Kabupaten Banyuwangi Selama Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, 13(1), 57-63. <https://doi.org/10.22334/jihm.v13i1.237>
- Kemenparekraf. 2011. Dampak Event Pariwisata. Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. <https://www.kemenparekraf.go.id/penelitian/Dampak-Event-Pariwisata>
- Kementerian Perdagangan Republik Indonesia. 2011. Potensi Industri MICE di Indonesia. http://djpen.kemendag.go.id/app_frontend/admin/docs/publication/3421336971013.pdf
- Kusuma, C. S. D. 2019. MICE-MASA DEPAN BISNIS PARIWISATA INDONESIA. *Jurnal Efisiensi – Kajian Ilmu Administrasi*, 26(2), 52-62. <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v16i2>
- Maranisya, U. 2021. Dampak Wabah Covid 19 terhadap Penyelenggaraan Kegiatan MICE (Meeting, Incentive, Convention, Exhibition) Di Balai Sidang Jakarta Convention Center. *Turn Journal*, 1(2), 72-84. <http://journalunas.ac.id/turn/article/view/1436>
- Muchammad, E. B. A., Kurniawati, E., & Rozakiyah, D. S. 2021. Resiliensi Pelaku Wisata Masyarakat Desa Ngadas dalam Menghadapi Pandemi COVID-19. *Sosietas: jurnal pendidikan sosiologi*, 11(2), 1051-1060. <https://doi.org/10.17509/sosietas.v11i2.41609>
- Nadzir, M. M. 2016. Analisis Usaha Event Organizer MICE (Meeting, Incentive, Conference, Exhibition) Melalui Kanvas Model Bisnis dan Peta Empati: Studi Kasus Event Organizer di Yogyakarta dan Surakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 7(2), 170-193. <https://journallmy.ac.id/index.php/mb/article/view/3910/3378>
- Stake, Robert. 2005. *Qualitative Case Studies. The Sage handbook of qualitative research.*
- Yanti, A. S., & Aditya, I. W. P. 2023. STRATEGI RESILIENSI PELAKU PARIWISATA DALAM MENGHADAPI KRISIS COVID-19 DI KAWASAN PARIWISATA UBUD. *Jurnal Cahaya Mandalika* ISSN 2721-4796 (online), 716-724. <https://doi.org/10.36312/jcm.v3i3.1388>
- Yuniati, Nining. 2021. Perubahan Lansekap Bisnis MICE Sebagai Respon Strategi Menghadapi Pandemi Covid-19. *Kapita Selektia Pariwisata (KSP)*, 1(1), 133-144.