

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Sektor industri pariwisata merupakan salah satu sektor yang memiliki dampak signifikan terhadap perekonomian suatu negara karena pertumbuhannya memiliki konsekuensi langsung, dan tidak langsung, dan terinduksi pada sektor ekonomi lainnya (Spurr, 2006). Pariwisata menghasilkan permintaan, baik dalam hal konsumsi maupun investasi, yang mengarah pada produksi suatu produk. (2019, Yakup) .Maka terkait dengan hasil yang ditimbulkan dari pengembangan sektor pariwisata ini, pemerintah perlu membuat strategi untuk mengembangkan sektor pariwisata. Salah satu cara untuk mengembangkan sektor pariwisata di Indonesia adalah dengan mengembangkan industri MICE dan *event* dikarenakan industri ini berperan sebagai pintu masuk untuk memperkenalkan pariwisata (Nugroho, Styawan, Isa,Susila, Nuryulia,Liana : 2018)

*Event* itu sendiri dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang diselenggarakan untuk memperingati hal-hal penting sepanjang hidup manusia baik secara individu atau kelompok yang berhubungan secara adat, budaya, tradisi dan agama yang diselenggarakan untuk tujuan tertentu serta melibatkan lingkungan masyarakat yang diselenggarakan pada waktu tertentu. Sebuah kegiatan penyelenggaraan event

yang diadakan memiliki tujuan yakni untuk menghadirkan jumlah pendatang atau pengunjung acara yang mencapai target bahkan melewati batas target (Noor, 2009).

Berdasarkan Indira Gandhi (2018) kategori acara berdasarkan tujuan atau sektor tempat mereka berasal terdapat 8 kategori *event*, yang salah satu kategorinya adalah *Educational and Career Events*. Kategori event ini merupakan acara-acara yang diperuntukan, untuk para mahasiswa, peneliti, akademisi dan pencari kerja, seperti acara konferensi, seminar, dan kompetisi ilmu pengetahuan. Pada acara dengan kategori ini biasanya akan terjadi pertukaran informasi.

Terjadinya Pandemi Covid-19 sejak tahun 2019 lalu, sangat berdampak kepada program *event* pendidikan ilmiah di seluruh dunia yang mengharuskan banyak kegiatan diberhentikan sementara. Namun dengan terjadinya masalah ini, pendidikan online dan *e-learning* serta acara seperti *webinar* semakin banyak diminati, hal ini menyebabkan peningkatan pengunduhan pada aplikasi yang didedikasikan untuk melakukan *conference video* pada tahun 2020 tercatat lebih dari 62 juta unduhan di seluruh dunia (Costa, 2021).

Keuntungan utama menggunakan *webinar* yaitu tingkat fleksibilitas yang tinggi. *Webinar* dapat diakses dimana-mana melalui perangkat komputer di rumah atau di lokasi lain (Alnabelsi, 2015; Gegenfurtner, 2017; Tseng, 2019) tanpa perlu menempuh perjalanan jauh untuk melakukan perkuliahan atau seminar secara serentak (Gegenfurtner, 2019), hal ini didukung dengan survey yang disajikan oleh

Mateen Mosaa dalam makalahnya yang berisikan 54,6% peserta menemukan bahwa *webinar* lebih baik daripada kongres pada umumnya.

Salah satu program webinar nasional terbesar yang telah terselenggarakan, adalah program webinar Literasi Digital 2021 yang diselenggarakan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia pada bulan Mei-Desember 2021 lalu di 514 kabupaten dan kota pada 34 provinsi di Indonesia. Webinar Literasi Digital hadir untuk memberikan edukasi kepada seluruh masyarakat Indonesia mengenai pentingnya literasi digital dalam menghadapi perkembangan era digital saat ini.

Keberhasilan acara webinar ini tidak luput dari peranan Sumber Daya Manusia (SDM) yang sangat diperlukan agar acara dapat berjalan dengan baik, pernyataan ini didukung oleh penelitian terdahulu dari Chan (2005), Stock (2007) dan Bayazit (2007)\_mengenai studi mengeksplorasi faktor-faktor keberhasilan suatu program yaitu sistem sosial (sumber daya manusia) dan sistem teknis (yaitu, terkait bisnis). Faktor kesuksesan pada penyelenggaraan event sebenarnya lebih berfokus pada sumber daya manusia, karena persaingan event adalah bagaimana penyelenggara memiliki sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dibidang bidang event.

Manajemen Sumber Daya Manusia sangat penting dalam setiap perusahaan karena, perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas dan kompeten dalam menggerakkan aktivitas pekerjaan Kamal (2018) dan Widodo (2018). Menurut Hasibuan (2009) Peran Manajemen Sumber Daya Manusia terbagi

menjadi sepuluh dimana salah satunya adalah untuk menetapkan jumlah, kualitas, dan penempatan tenaga kerja yang efektif sesuai dengan kebutuhan perusahaan berdasarkan *Job Description*, *Job Specification*, dan *Job Evaluation*.

Di dalam manajemen sumber daya manusia untuk digunakan pada pelaksanaan kegiatan MICE dibutuhkan spesifikasi pembagian kerja yang jelas (Soviana,2017: Panca Oktawirani,2017), dan selain itu menurut Hasibuan (2009), *Job description* juga sangat dibutuhkan dalam suatu jabatan pekerjaan, karena uraian pekerjaan adalah informasi tertulis yang menguraikan tugas dan tanggung jawab pada suatu jabatan tertentu dalam organisasi.

Pada Sumber Daya Manusia terdapat tenaga kerja tambahan yang dikontrak dalam jangka pendek dan diberikan upah per pekerjaan sesuai dengan permintaan yang lebih dikenal sebagai pekerja *Freelance* (Firdasanti; Khailany; Dzulkirom; Sitompul;Saviramo, 2021). Dalam *Event* Pekerja tambahan atau *freelance* sudah sangat umum digunakan karena dalam proses pengerjaannya *event* membutuhkan sumber daya manusia yang cukup banyak jumlahnya, dan dengan itu penggunaan *freelance* ini penyelenggara dapat mendapat keuntungan dari segi biaya serta lebih fleksibel dalam penempatan dan penugasannya , tenaga *freelance* yang banyak dipekerjakan pada saat event adalah *Liaison Officer*

*Liaison Officer* ini sebenarnya dapat bekerja di banyak bidang, meskipun demikian fungsi dasar dari jabatan tersebut memiliki kesamaan (Elfira Yunita,2012). Secara umum *Liaison Officer* bertugas untuk menghubungkan dua

Lembaga untuk berkomunikasi mengenai kegiatan Lembaga. Tugas dan fungsi lain dari *Liaison Officer* yaitu menjelaskan, mengangkat mempromosikan dan memasarkan produk jasa yang dihasilkan (Margono, 2001). Dalam sebuah event tugas utama seorang *Liaison Officer* adalah sebagai penghubung dan komunikator dengan orang yang didampinginya yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun *Event Organizer* (Subono,2011).

Program Literasi Digital bersama PT Debindo Multi Adhiswasti di Jawa Tengah dan DIY berhasil menyelenggarakan 3.762 kegiatan webinar dengan total peserta sebanyak 2.938.774 (PT Debindo Multi Adhiswasti,2021). Pada pelaksanaan acara ini PT Debindo Multi Adhiswasti lebih memanfaatkan tenaga kerja *freelance*. *Freelance* tersebut terbagi menjadi tiga jabatan yang salah satunya bertugas menjadi divisi *Liaison Officer*. Penulis mendapatkan data Jumlah *Liaison Officer* yang bertugas dalam acara ini adalah 20 orang yang terbagi menjadi 20 tim yang bertugas dari *pre-event*, *during-event*, hingga *post -event* (PT Debindo Multi Adhiswasti).

Dari data diatas dapat terlihat jumlah tenaga kerja *Liaison Officer* pada acara Literasi Digital Jawa Tengah dan DIY bisa terbilang sedikit dibandingkan dengan jumlah acara yang berhasil diselenggarakan. Setelah melakukan pra- wawancara dengan salah satu *Liaison officer* di acara ini , penulis mendapatkan informasi mengenai peran *Liaison Officer* yang diberikan oleh PT Debindo Multi Adhiswasti pada acara webinar ini juga tidak hanya sebagai penghubung dan komunikator antara PT Debindo Multi Adhiswasti dengan stakeholders-nya seperti KOL (*Key*

*Opinion Leader*) dan Moderator, *Liaison Officer* pada acara ini juga melakukan sebagian besar tugas pengawasan dan pengkoordinasian pada saat acara sedang berjalan, tugas pengawasan dan pengkoordinasian ini biasanya dilakukan oleh seorang *event coordinator*.

Dengan limpahan uraian pekerjaan yang tidak hanya mencakup pekerjaan seorang *liaison officer*, lalu dengan hanya mempekerjakan *liaison officer* yang terbilang sedikit jumlahnya, namun perusahaan mampu memanfaatkan para tenaga kerjanya dengan maksimal terutama pada tenaga kerja yang berperan sebagai *liaison officer* sehingga penyelenggaraan acara Webinar Literasi Digital Jawa Tengah dan DIY dapat terlaksanakan dengan baik sehingga menghasilkan jumlah event yang terselenggara cukup banyak.

Didasari oleh fenomena yang dipaparkan di atas, dapat diketahui bahwa peranan *Liaison Officer* cukup besar dalam penyelenggaraan acara Webinar Literasi Digital yang diselenggarakan oleh PT Debindo Multi Adhiswsti, dan dikarenakan alasan tersebut penulis merasa perlu melakukan penelitian lebih lanjut untuk menganalisis jabatan *Liaison officer* dari mulai peran yang menyangkut tugas dan tanggung jawab yang diberikan selama acara webinar ini lalu bagaimana perusahaan melakukan penempatan tenaga kerja pada jabatan ini, dengan demikian, berdasarkan uraian diatas penulis mengambil judul penelitian yaitu **“Analisis Peran *Liaison Officer* Pada Acara Literasi Digital Jawa Tengah dan DIY 2021 Pada PT Debindo Multi Adhiswasti”**.

## **B. Fokus Masalah**

Fenomena yang dipaparkan pada latar belakang masalah yang membuat penulis ingin meneliti dan mengkaji lebih dalam serta mendeskripsikan dan menganalisa jabatan terkait peran dan penempatan *Liaison Officer* pada sebuah acara webinar literasi digital Jawa Tengah dan DIY dari PT Debindo Multi Adhiswasti dari awal mula kualifikasi, kompetensi untuk mengemban jabatan ini serta tugas dan tanggung jawab yang dikerjakan .

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Formal**

Penyusunan Proyek Akhir ini bertujuan sebagai salah satu syarat kelulusan gelar sarjana Program Diploma IV Jurusan Perjalanan, dengan program Studi Manajemen Konvensi & *Event* Politeknik Pariwisata NHI Bandung .

### **2. Tujuan Operasional**

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mendeskripsikan peran *Liaison Officer* dari tugasnya mulai dari pre, during, dan post event, lalu tanggung jawab nya, serta untuk mengetahui kualifikasi dan kompetensi yang harus dimiliki oleh *Liaison Officer* pada acara Webinar Literasi Digital 2021 pada PT Debindo Multi Adhiswasti.

## **D. Pembatasan Penelitian**

Keterbatasan penelitian perlu dimiliki untuk mencegah melebar nya topik pembahasan. Maka peneliti menetapkan keterbatasan penelitian berupa:

1. Objek penelitian yang penulis ambil adalah event webinar Literasi Digital bersama PT Debindo Multi Adhiswasti, sehingga penulis hanya membahas peran yang diberikan kepada Liaison Officer oleh PT Debindo Multi Adhiswasti yaitu webinar Literasi Digital Jawa Tengah dan DIY.
2. Penelitian ini penulis akan mengidentifikasi peran *Liaison Officer* berdasarkan proses kualifikasi, kompetensi yang harus dimiliki, tugas yang dilakukan, tanggung jawab selama menjabat sebagai seorang *Liaison Officer*.

#### **E. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian dibuat pada masa pandemi Covid-19 yang menyebabkan keterbatasan dalam pengambilan data penelitian. Dengan adanya pandemi Covid-19 ini dengan bertujuan untuk mengurangi kontak fisik secara langsung maka lebih memungkinkan untuk melakukan pengambilan data yaitu wawancara secara online.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian bagi PT Debindo Multi Adhiswasti adalah dapat dijadikan pertimbangan pada saat merekrut Liaison officer untuk memastikan bahwa peran dan tanggung jawab yang diberikan kepada Liaison Officer efektif untuk penyelenggaraan event di tahun berikutnya.