

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pengertian pariwisata menurut Undang-Undang Nomor 9 tahun 1990 tentang kepariwisataan adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata, termasuk pengusahaan objek dan daya tarik wisata serta usaha-usaha yang terkait di bidang tersebut. Definisi pariwisata juga ditulis oleh UU Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata ditulis sebagai berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, Pemerintah, dan Pemerintah Daerah.

Sebagai elemen yang diakui dalam kerangka regulasi pariwisata nasional, MICE berkontribusi penting dalam memajukan pengembangan fasilitas dan layanan khusus yang menunjang kegiatan bisnis dan profesional. Berbeda dengan pariwisata konvensional yang berfokus pada rekreasi, kegiatan MICE melibatkan beragam aktivitas profesional yang memerlukan dukungan akomodasi premium, sistem transportasi efisien, fasilitas pertemuan berkualitas, layanan katering profesional, dan berbagai layanan penunjang lainnya yang disediakan melalui kerjasama berbagai pemangku kepentingan sebagaimana diatur dalam UU Nomor 10 Tahun 2009.

Menurut Kesrul (dalam Susilo., 2004), MICE (*Meetings, Incentives, Conferences, and Exhibitions*) sebagai suatu kegiatan kepariwisataan yang aktivitasnya merupakan perpaduan antara leisure dan business, biasanya melibatkan sekelompok orang secara bersama-sama, rangkaian kegiatannya dalam bentuk meeting, incentive travel, convention, congresses, conference dan exhibition. Sedangkan Menurut Pendit (dalam Susilo., 1999), MICE (*Meetings, Incentives, Conferences, and Exhibitions*) diartikan sebagai wisata konvensi, dengan batasan: usaha jasa konvensi, perjalanan insentif, dan pameran. Merupakan usaha dengan kegiatan memberi jasa pelayanan bagi suatu pertemuan sekelompok orang (negarawan, usahawan, cendikiawan dsb) untuk membahas masalah-masalah yang berkaitan dengan kepentingan bersama.

Merujuk pada definisi-definisi tersebut, dapat dipahami bahwa MICE merupakan bentuk aktivitas pariwisata yang komprehensif dengan mengintegrasikan dimensi bisnis dan rekreasi yang melibatkan berbagai elemen pendukung. Di antara berbagai komponen penting yang menunjang kesuksesan penyelenggaraan MICE (*Meetings, Incentives, Conferences, and Exhibitions*), *venue* atau lokasi acara menempati posisi sangat strategis. Menurut Saraswati dan Syah (2023), *event venue* merupakan tempat atau lokasi berlangsungnya suatu acara yang dirancang dan dikelola oleh *event organizer*. Sedangkan, Susilo (2024) mengatakan *venue MICE (Meetings, Incentives, Conferences, and Exhibitions)* adalah tempat atau lokasi diselenggarakannya suatu kegiatan pertemuan, perjalanan insentif, konvensi dan pameran. Berdasarkan uraian

sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa *venue* merupakan lokasi atau area yang secara khusus digunakan sebagai tempat penyelenggaraan suatu acara dan biasanya dikelola oleh penyelenggara kegiatan. Dalam konteks MICE (*Meetings, Incentives, Conferences, and Exhibitions*), *venue* merujuk pada tempat yang difungsikan untuk kegiatan seperti pertemuan bisnis, perjalanan insentif, konferensi, dan pameran, yang membutuhkan pengelolaan profesional serta fasilitas penunjang yang memadai agar kegiatan berjalan dengan efektif dan sesuai tujuan.

Salah satu badan usaha dalam industri *venue* yaitu Bali Sunset Road Convention Center. Didirikan pada awal tahun 2024 dan terletak di Bali, perusahaan ini mengusung konsep layanan berbasis profesionalisme, kenyamanan, dan fleksibilitas dengan kapasitas *venue* yang mampu menampung berbagai skala acara, mulai dari seminar, pernikahan, hingga konferensi internasional. Fasilitas utamanya adalah *The Grand Ballroom*, ruang utama tanpa pilar (*pillarless*) yang mampu menampung hingga 1.400 orang dan dapat dibagi menjadi tiga bagian fleksibel sesuai kebutuhan penyelenggara acara. Selain itu, tersedia beberapa *meeting rooms* berukuran kecil hingga sedang dengan kapasitas maksimal sekitar 300 peserta, cocok untuk sesi konferensi, seminar, atau rapat terbatas. Untuk acara berskala lebih santai atau sosial, *venue* ini juga memiliki *The Garden*, yaitu area outdoor yang rindang dan instagramable, dengan daya tampung sekitar 600 orang, ideal untuk pesta pernikahan dan acara privat lainnya. Guna menunjang kenyamanan tamu, tersedia pula *VIP Room* dan *mushola*, sebagai ruang khusus bagi tamu kehormatan maupun keperluan

ibadah. Fasilitas pendukung lainnya meliputi area parkir yang luas dan gratis bagi seluruh tamu, serta sistem audio visual dan *sound system* modern yang dirancang untuk menunjang pelaksanaan konferensi dan presentasi dengan kualitas profesional.

Bali Sunset Road Convention Center didukung oleh total 11 pegawai yang terdiri dari beberapa divisi, yaitu *Managing Partner*, *General Manager*, *Finance*, *Purchasing*, *Head of Chef*, *Head of Sales*, *Sales Manager*, termasuk *Head of Operational* dan *Operational Team* yang berperan langsung dalam pelaksanaan teknis event dan berinteraksi dengan audiens. Didukung oleh banyaknya wisatawan mancanegara berkunjung yang menjadikan perusahaan ini memiliki potensi besar untuk terus berkembang pada industri ini. Didukung oleh data Badan Pusat Statistik Bali pada tanggal 3 februari 2025, tercatat sebanyak 551.100 wisatawan asing telah mengunjungi Bali pada bulan Desember 2024. Jumlah ini menunjukkan peningkatan sebesar 16,54% dibandingkan bulan November 2024 yang tercatat sebanyak 472.900 wisatawan asing telah mengunjungi

Bali

(sumber:<https://bali.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTA2IzI=/banyaknya-wisatawan-mancanegara-bulanan-ke-bali-menurut-pintu-masuk.html> diakses 14 Maret 2025 pukul 23.47).

Berdasarkan pada data tersebut, tentu para wisatawan asing menjadi salah satu target pasar Bali Sunset Road Convention Center untuk menunjang perusahaan ini agar dapat terus berkembang mengikuti perkembangan yang ada. Walaupun perusahaan Bali Sunset Road

Convention Center masih terbilang baru, namun Bali Sunset Road Convention Center sudah memiliki banyak pengalaman dalam menyelenggarakan berbagai *event*, berikut adalah *list event* periode Juli 2024 - Desember 2024 yang pernah diselenggarakan oleh Bali Sunset Road Convention Center.

TABEL 1

**DATA EVENT PERIODE JULI 2024 - DESEMBER 2024 DI BALI
SUNSET ROAD CONVENTION CENTER**

NO	NAMA EVENT	TANGGAL	COMPANY
1	Seminar Penguatan Implementasi Core Values ASN Ber-AKHLAK	19 Juli 2024	Kemenakertrans
2	Sharon Birthday Party	21 Juli 2024	Shadow EO
3	RAKERNIS Pengelola Kehumasan Bawaslu Pasca-Pemilu 2024 Gelombang II	24-25 Juli 2024	Bawaslu
4	9th Bali Tourism Awards 2024/2025	6 Agustus 2024	ITTA Foundation
5	Gempita Wastra Bali (Dirgahayu Komunitas Cinta Berkain Indonesia ke-VIII)	10 Agustus 2024	Komunitas Cinta Berkain Indonesia (KCBI)
6	Konferensi Ilmiah Veteriner Internasional Hewan Kecil Ke-II	11 - 13 Agustus 2024	Asosiasi Dokter Hewan Praktisi Hewan Kecil Indonesia (ADHPHKI)
7	Half Day Meeting KJPP Iwan Bachron Bandung	21 Agustus 2024	KJPP Iwan Bachron Bandung
8	Seminar and Fashion Show "Behind The Revolution of Luxury Colors"	4 September 2024	(PT Citra Usaha Lamindo)
9	Pengajian Muslimah Bali	7 September	Muslimah Bali

TABEL 1

**DATA EVENT PERIODE JULI 2024 - DESEMBER 2024 DI BALI
SUNSET ROAD CONVENTION CENTER**

NO	NAMA EVENT	TANGGAL	COMPANY
		2024	
10	Networking Event Bali Sales and Marketing Company	11 September 2024	BASCOM
11	Home Deco Expo	19 - 22 September 2024	Ikatan Pengusaha Bahan Bangunan Indonesia
12	Annual Meeting Indonesia Dialysis Nurses Association XXXII	10 - 12 Oktober 2024	Ikatan Perawat Dialisis Indonesia
13	Tabletop Networking Iran & Pakistan	15 Oktober 2024	Bali Sunset Road Convention Center
14	Meeting Kementrian PUPR Ditjend Bina Marga (Rusun)	25 Oktober 2024	Kementrian PUPR Ditjend Bina Marga (Rusun)
15	Natural Body Building Asia Pacific	27 Oktober 2024	Natural Body Building Australia
16	Debat Publik I Antar Paslon Bupati dan Wakil Bupati Tabanan 2024	31 Oktober 2024	Badan Pengawas Pemilihan Umum Tabanan
17	B2B Gathering Hotel	9 November 2024	LG Electronics
18	Debat Publik Ketiga Pilkada KPU Karangasem 2024	10 November 2024	Komisi Pemilihan Umum Karangasem
19	Debat Publik II Antar Paslon Bupati dan Wakil Bupati Tabanan 2024	13 November 2024	Badan Pengawas Pemilihan Umum Tabanan
20	Kementrian PUPR Ditjen Bina Marga	14 November 2024	
21	Wedding Bastian & Angel	16 November 2024	Private

TABEL 1**DATA EVENT PERIODE JULI 2024 - DESEMBER 2024 DI BALI
SUNSET ROAD CONVENTION CENTER**

NO	NAMA EVENT	TANGGAL	COMPANY
22	Debat Publik III Antar Paslon Bupati dan Wakil Bupati Tabanan 2024	20 November 2024	Badan Pengawas Pemilihan Umum Tabanan
23	Wedding Ivan & Jihan	23 November 2024	Private
24	Natural Way Of Living	30 November 2024	Bapak Djoni
25	Natural Way Of Living	1 - 2 Desember 2024	Bapak Djoni
26	Mitra Pabrik Surabaya Exhibition	4 - 5 Desember 2024	Mitra Pabrik Surabaya
27	Natural Way Of Living	4 - 5 Desember 2024	Bapak Djoni
28	PERCA Bali Gala Dinner	6 Desember 2024	PERCA Bali
29	Natural Way Of Living	7 - 8 Desember 2024	Bapak Djoni
30	Natural Way Of Living	10 - 12 Desember 2024	Bapak Djoni
31	Wedding Noura & Azmi	14 Desember 2024	Private
32	Asosiasi Purchasing Gathering	15 Desember 2024	Asosiasi Purchasing
33	Wednesday Gathering	18 Desember 2024	Bali Sunset Road Convention Center
34	'hari sialku' Raditya dika	28 Desember 2024	Dimas Sanjaya

Sumber : Bali Sunset Road Convention Center (2024)

Dapat diperhatikan dari daftar *event* tersebut terdapat *event Table top Networking Iran & Pakistan*, *Natural Bodybuilding Asia Pacific*, dan *Natural Way of Living* yang perlu memperhatikan berbagai aspek budaya karena melibatkan wisatawan mancanegara, dengan begitu Bali Sunset Road Convention Center harus terlibat dengan berbagai macam kultur. Oleh karena itu, diperlukan kinerja khusus oleh setiap pegawai Bali Sunset Road Convention Center agar dapat menciptakan lingkungan yang nyaman dengan menyesuaikan kultur untuk setiap audiens yang mengunjungi *event* tersebut.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kinerja adalah sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, dan kemampuan kerja (Departemen Pendidikan Nasional RI, 2008:07). Dari definisi tersebut, diperlukan standar untuk pegawai yang bekerja di Bali Sunset Road Convention Center. Sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (PERMEN PAREKRAF) No. 2 Tahun 2017 tentang standar operasional *venue*, salah satunya membahas tentang “Staf memiliki pemahaman mengenai karakter budaya dan silang budaya (*cross culture*) para peserta dari dalam dan luar negeri”. Dijelaskan pula dalam PERMEN PAREKRAF No. 2 Tahun 2017 tentang standar operasional *venue* bahwa “Memiliki staf yang mampu berkomunikasi dengan baik, berkepribadian dan berperilaku baik, berpakaian bersih dan rapi, ramah, sopan dan siap melayani”.

Bali Sunset Road Convention Center, sebagai perusahaan yang menjalankan usaha pada bidang *venue* harus memenuhi standar ini agar

menjadi *venue* yang optimal untuk mengadakan *event*. Dengan memperhatikan beberapa peraturan kementerian tersebut, Bali Sunset Road Convention Center harus memperhatikan kualifikasi pegawai mereka untuk memastikan bahwa pegawai perusahaan sesuai dengan standar yang ada untuk menghadapi audiens mereka.

Audiens merupakan aspek penting bagi Bali Sunset Road Convention Center. Kalimat audiens berasal dari kata Yunani audier yang berarti “mendengar”, “penerima”, “target”, “pembaca”, “pendengar”, “pemirsa”, “publik”, “decoder” atau “komunikator” dan “Khalayak” merupakan salah satu unsur dari proses komunikasi, jadi tidak boleh diabaikan. Hal ini karena khalayak sangat mempengaruhi keberhasilan proses komunikasi (Cangara, 2010).

Audiens yang berpartisipasi bersifat multikultural. Secara sederhana dapat dipahami bahwa multikultural adalah suatu pandangan pada keanekaragaman yang meyakini relativitas budaya, yang disebabkan oleh keanekaragaman itu sendiri. Audiens multikultural yang menjadi fokus penelitian merupakan para *client* yang berasal dari beberapa daerah yang berbeda termasuk juga negara yang berbeda. Dari pemahaman ini diharapkan muncul antusias dan rasa hormat dalam menerima perbedaan budaya, yang menyangkut nilai nilai sosial, dan perbedaan bahasa yang terdapat dalam suatu budaya (Saputra 2023).

Dalam konteks industri MICE (*Meetings, Incentives, Conferences, and Exhibitions*), keberhasilan sebuah *venue* tidak hanya ditentukan oleh fasilitas fisik yang tersedia, tetapi juga oleh kualitas interaksi yang

dibangun antara pegawai dan audiens yang hadir. Bali Sunset Road Convention Center, sebagai salah satu penyedia *venue* di Bali, beroperasi di lingkungan multikultural dengan tamu yang berasal dari beragam latar belakang budaya, bahasa, dan preferensi layanan. Dalam praktiknya, interaksi antarbudaya ini memunculkan dinamika yang kompleks, menuntut adanya kompetensi kerja pegawai yang tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga sensitif terhadap nilai-nilai budaya audiens.

Beberapa peristiwa yang terjadi di lapangan mencerminkan bahwa belum semua pegawai operasional mampu merespons kompleksitas audiens multikultural dengan baik. Salah satu permasalahan yang sering muncul adalah kurangnya pemahaman terhadap kebutuhan makanan berbasis budaya atau agama tertentu. Misalnya, dalam beberapa acara, makanan yang disajikan saat *coffee break* atau makan malam tidak dilengkapi dengan *tag name* yang mencantumkan bahan makanan secara rinci, termasuk status halal, vegetarian, atau *vegan*. Kondisi ini dapat menimbulkan ketidaknyamanan bagi audiens yang memegang teguh prinsip *dietary* mereka, dan bahkan dapat mempengaruhi kepercayaan mereka terhadap kualitas penyelenggaraan acara secara keseluruhan.

Selain itu, tantangan lain juga ditemukan dalam aspek komunikasi verbal. Beberapa pegawai operasional yang berinteraksi langsung dengan audiens asing menunjukkan keterbatasan dalam penggunaan bahasa Inggris, terutama dalam menjawab pertanyaan, menjelaskan fasilitas, atau memberikan arahan secara akurat. Hal ini tidak hanya menghambat kelancaran informasi, tetapi juga berisiko menurunkan kredibilitas layanan

di mata tamu internasional. Dalam beberapa kasus, pegawai terlihat ragu-ragu, berbicara terbata-bata, atau bahkan salah memahami maksud dari pertanyaan tamu yang menggunakan bahasa asing.

Aspek lainnya yang turut menjadi perhatian adalah ketidakkonsistenan dalam sikap pelayanan. Ditemukan bahwa masih terdapat perbedaan signifikan dalam cara pegawai menunjukkan sikap terbuka, sabar, dan inklusif terhadap audiens dari latar belakang budaya yang berbeda. Beberapa pegawai tampil percaya diri dan sigap dalam menghadapi tamu internasional, namun tidak sedikit pula yang terlihat canggung atau kurang nyaman saat menghadapi gaya komunikasi yang tidak sesuai dengan kebiasaan mereka. Hal ini mengindikasikan bahwa sikap profesional dalam konteks keberagaman belum menjadi budaya organisasi yang mengakar kuat, melainkan masih tergantung pada kesiapan dan pengalaman individu semata.

Fenomena-fenomena tersebut menunjukkan bahwa dalam lingkungan kerja yang melayani audiens multikultural, diperlukan lebih dari sekadar kemampuan teknis. Diperlukan kompetensi kerja yang mencakup tiga dimensi utama, yaitu keahlian, pengetahuan, dan sikap. Keahlian mencakup kemampuan komunikasi lintas bahasa, penyelesaian masalah, dan koordinasi layanan; pengetahuan mencakup pemahaman terhadap budaya, kebiasaan, dan ekspektasi audiens; sementara sikap mencakup empati, keterbukaan terhadap perbedaan, serta komitmen terhadap kualitas pelayanan. Ketika ketiga dimensi ini belum terintegrasi secara kuat dalam perilaku kerja sehari-hari, maka potensi untuk

terciptanya miskomunikasi, kesalahan pelayanan, atau bahkan ketidakpuasan tamu menjadi semakin besar.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam implementasi kompetensi kerja pegawai operasional Bali Sunset Road Convention Center dalam menghadapi audiens multikultural, dengan fokus pada tiga dimensi kompetensi: keahlian, pengetahuan, dan sikap (Edison (2017) dalam Setiastuti (2022)). Penelitian ini juga diarahkan untuk merumuskan rekomendasi strategis yang dapat membantu perusahaan dalam mengembangkan pendekatan pengelolaan sumber daya manusia yang lebih sensitif budaya, efektif, dan berkelanjutan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan gambaran nyata kondisi lapangan, tetapi juga menjadi kontribusi yang relevan dalam memperkuat kualitas layanan multikultural di sektor MICE (*Meetings, Incentives, Conferences, and Exhibitions*), khususnya di wilayah Bali yang menjadi destinasi internasional. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Kompetensi Pegawai dalam Audiens Multikultural di Bali Sunset Road Convention Center”**.

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini difokuskan untuk memahami secara mendalam bagaimana kompetensi yang dimiliki oleh pegawai Bali Sunset Road Convention Center mendukung mereka dalam memberikan pelayanan kepada audiens yang berasal dari berbagai latar belakang budaya. Fokus

utama diarahkan pada pengamatan terhadap kompetensi pegawai dalam aspek pengetahuan, keahlian dan sikap.

Untuk memperjelas arah penelitian, maka identifikasi masalah dapat dijabarkan melalui pertanyaan-pertanyaan berikut:

1. Bagaimana pegawai operasional Bali Sunset Road Convention Center menerapkan keahlian praktis dalam melayani audiens multikultural secara profesional?
2. Bagaimana bentuk pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai operasional Bali Sunset Road Convention Center mengenai pelayanan kepada audiens multikultural?
3. Bagaimana sikap pegawai operasional Bali Sunset Road Convention Center dalam menerapkan etika kerja dengan audiens dengan latar belakang budaya yang berbeda?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Formal

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat akademik dalam menyelesaikan program studi Pengelolaan Konvensi dan Acara di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

2. Tujuan Operasional

- a. Mengetahui tingkat penerapan keahlian praktis yang dimiliki oleh pegawai dalam menjalankan tugas pelayanan kepada

tamu dari berbagai latar belakang budaya secara profesional sesuai dengan standar di bidang pekerjaannya.

- b. Mengetahui bentuk pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai Bali Sunset Road Convention Center terkait pelayanan terhadap audiens multikultural, baik yang diperoleh melalui jalur pendidikan formal, pelatihan kerja, maupun pengalaman fungsional yang relevan.
- c. Mengetahui bagaimana sikap kerja pegawai yang mencakup etika diterapkan dalam interaksi pegawai dengan audiens yang berasal dengan latar belakang budaya yang berbeda beda.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas khazanah keilmuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia dan komunikasi antarbudaya, khususnya dalam konteks industri MICE (*Meetings, Incentives, Conferences, and Exhibitions*) dan *venue*. Temuan dari penelitian ini dapat menjadi referensi akademik yang relevan bagi pengembangan teori mengenai kompetensi kerja dalam lingkungan multikultural.

2. Manfaat Praktis

- a. Untuk Penulis

Penelitian ini bermanfaat untuk memperluas pengetahuan dan pemahaman penulis mengenai kompetensi pegawai dalam menghadapi lingkungan kerja yang multikultural. Selain itu, proses pelaksanaan penelitian juga menjadi sarana pembelajaran langsung yang memperkuat keterampilan analitis dan pengalaman riset penulis sebagai bekal di dunia profesional

b. Untuk Perusahaan

Temuan dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi Bali Sunset Road Convention Center dalam menilai dan mengembangkan kapasitas pegawai, khususnya dalam memberikan pelayanan kepada tamu dari berbagai latar budaya. Hasil penelitian dapat menjadi bahan pertimbangan dalam merancang strategi pelatihan dan pengelolaan sumber daya manusia yang berorientasi pada keberagaman.

c. Untuk Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi dan wawasan tambahan bagi pembaca yang tertarik pada bidang kompetensi kerja, pelayanan jasa, maupun komunikasi lintas budaya. Hasil kajian ini dapat digunakan sebagai bahan rujukan akademik atau praktis, baik oleh mahasiswa, peneliti, maupun pelaku industri.