

KOMPETENSI PEGAWAI DALAM AUDIENS MULTIKULTURAL DI BALI SUNSET ROAD CONVENTION CENTER

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan

Program Diploma IV

Program Studi Pengelolaan Konvensi dan Acara

Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Disusun Oleh :

REALITA STEVI ANGGRAINI

Nomor Induk : 2021306013

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN KONVENSI DAN ACARA

JURUSAN PERJALANAN

POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG

2025

LEMBAR PENGESAHAN

KOMPETENSI PEGAWAI DALAM AUDIENS MULTIKULTURAL DI BALI SUNSET ROAD CONVENTION CENTER

NAMA : REALITA STEVI ANGGRAINI
NIM : 2021306013
JURUSAN : PERJALANAN
PROGRAM STUDI : PENGELOLAAN KONVENSI DAN ACARA

Pembimbing Utama,



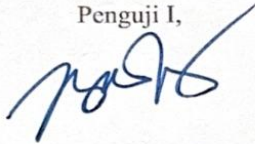
Dr. Cecep Ucu Rakhman, S.Sos., MM.
NIP. 19761229 200802 1 001

Pembimbing Pendamping,



Dr. Rr Adi Hendraningrum, S.Sos., MM.
NIP. 19690807 199403 2 001

Penguji I,



Bagus Githa Adhitya Muhamad,
MM. Par. CEP., CEM., CEE
NIP. 19851124 202321 1 010

Penguji II,

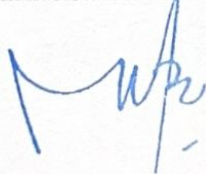


Dra. Cucu Kurniati, MM.Par., CHE.
NIP 19660317 199303 2 001

Bandung, 4 Agustus 2025

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik
Kemahasiswaan dan Kerja Sama



Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE
NIP. 19710316 199603 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik Pariwisata
NHI Bandung



Dr. Anwari Masatip., MM. Par. CEE
NIP. 19750415 200212 1 001

MOTTO

Every culture you meet is a mirror. Grow not to impress, but to connect.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Untuk **Allah SWT**,

sumber tenang di tengah gelisah,
yang diam-diam menjaga ketika aku merasa sendiri,
dan tetap menggenggam meski aku sering lepas arah.
Segala yang baik dariku, datang dari-Nya.

Untuk **Papa dan Mama**,

Dua orang pertama yang percaya padaku.
Terima kasih telah menjadi pelindung, penopang, dan pelita,
bahkan saat aku hanya bisa diam karena lelah.
Tanpa restu dan sabar kalian, langkah ini tak akan sampai.

Untuk **Nenek**,

dalam diammu tersimpan kekuatan yang tak pernah pudar.
Doamu mungkin lirih,
tapi getarnya menembus segala ragu di hatiku

Dan untuk **teman-teman seperjalanan**,

yang hadir bukan hanya saat tawa,
tapi tetap tinggal saat aku diam dan hampir menyerah.
Terima kasih sudah mengerti,
tanpa harus aku banyak menjelaskan.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Realita Stevi Anggraini
Tempat/ Tanggal Lahir : Sukabumi / 22 Juli 2003
NIM : 2021306013
Program Studi : Pengelolaan Konvensi dan Acara
Jurusan : Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul:

“KOMPETENSI PEGAWAI DALAM AUDIENS MULTIKULTURAL DI BALI SUNSET ROAD CONVENTION CENTER”

ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.

2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 16 Juni 2025



Realita Stevi Anggraini
NIM. 2021306013

ABSTRAK

Industri MICE (*Meetings, Incentives, Conferences, and Exhibitions*) menuntut kompetensi pegawai yang tidak hanya teknis, tetapi juga sensitif terhadap keragaman budaya. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kompetensi pegawai Bali Sunset Road Convention Center dalam melayani audiens multikultural, dengan menyoroti tiga dimensi utama: keahlian, pengetahuan, dan sikap. Menggunakan pendekatan kualitatif dan deskriptif, data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur terhadap manajer operasional, tim pelaksana, serta tamu acara internasional, dan dianalisis secara tematik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi lintas bahasa dan respons operasional pegawai masih belum merata dan cenderung bergantung pada individu. Pengetahuan terkait budaya, preferensi *dietary*, serta prosedur layanan internasional masih terbatas dan bersifat reaktif. Sementara itu, sikap profesional, empatik, dan terbuka terhadap perbedaan belum sepenuhnya menjadi budaya organisasi. Temuan ini mengindikasikan perlunya pelatihan lintas budaya, penguatan sistem kerja, dan pembinaan sikap untuk membentuk kompetensi kerja yang lebih adaptif dan berkelanjutan. Rekomendasi diarahkan pada pengembangan SDM yang mampu mendukung kualitas layanan di lingkungan multikultural.

Kata Kunci: kompetensi kerja, audiens multikultural, keahlian, pengetahuan, sikap, MICE, *venue*, SDM.

ABSTRACT

The MICE (Meetings, Incentives, Conferences, and Exhibitions) industry demands employee competencies that go beyond technical skills to include cultural sensitivity and adaptability. This study aims to evaluate the competencies of employees at Bali Sunset Road Convention Center (BSCC) in serving multicultural audiences, focusing on three dimensions: skills, knowledge, and attitude. Using a qualitative and descriptive approach, data were collected through semi-structured interviews with operational managers, team members, and international event guests, then analyzed thematically. The findings indicate that communication skills and operational responsiveness among employees remain uneven and largely dependent on individual capabilities. Cultural knowledge such as dietary preferences and international service protocols is limited and often reactive. Additionally, professional attitudes, empathy, and openness to cultural differences have yet to become a consistent part of the organizational culture. These issues highlight the need for structured cross cultural training, strengthened operational systems, and attitude development. The study recommends strategic improvements in human resource development to support more adaptive and sustainable multicultural service delivery in the MICE sector.

Keywords: employee competence, multicultural audience, skills, knowledge, attitude, MICE, venue, human resources.

KATA PENGANTAR

Dengan rasa syukur kepada Allah SWT. penulis telah berhasil menyelesaikan Proyek Akhir berjudul **“Kompetensi Pegawai Dalam Audiens Multikultural Di Bali Sunset Road Convention Center”**. Penulisan ini merupakan bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan Program Diploma IV di program studi Pengelolaan Konvensi dan Acara di Politeknik Pariwisata NHI Bandung. Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penulisan ini yang mungkin disebabkan oleh keterbatasan dan kemampuan penulis. Oleh karena itu, penulis sangat menghargai koreksi dan saran yang bersifat membangun untuk kemajuan diri dan perbaikan karya ini.

Penulis mengakui bahwa keberhasilan studi dan penyusunan Proyek Akhir ini tidak akan terjadi tanpa dukungan berbagai pihak yang selalu memberikan semangat dan doa kepada penulis selama menghadapi tantangan. Dengan begitu, pada kesempatan ini, penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Anwari Masatip, S.Sos., MM.Par., CEE. Selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE. Selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik, Kemahasiswaan dan Kerja Sama.
3. Bapak Marsianus Raga, S.ST.Par., MM.Par., CEE. Selaku Ketua Jurusan Perjalanan di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
4. Bapak Reza Nurizki, S.Pd., M.Sc., CHE. Selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Konvensi dan Acara di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
5. Bapak Dr. Cecep Ucu Rakhman, S.Sos., MM. Selaku dosen Pembimbing Utama yang telah membimbing selama penyusunan Proyek Akhir.
6. Ibu Rr Adi Hendraningrum, S.Sos., MM. Selaku dosen Pembimbing Pendamping yang telah membimbing penulis selama penyusunan Proyek Akhir.

7. Bali Sunset Road Convention Center yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk dijadikan tempat penelitian.
8. Keluarga peneliti yang telah memberikan dukungan secara moril dan materi.
9. Bunga, Adul, Rei, Jeje, Ica, Yasmin, Dian, Bila, Nining, Adhin dan lain-lain yang tidak bisa penulis sebutkan, teman seperjuangan yang telah memberikan dorongan dan dukungan kepada peneliti dalam menyelesaikan Proyek Akhir.
10. Semua pihak yang terlibat, meskipun tidak dapat disebutkan satu per satu oleh peneliti, yang telah memberikan bantuan dalam menyelesaikan Proyek Akhir ini.

Bandung, 16 Juni 2025

Realita Stevi Anggraini

2021306013

DAFTAR ISI

ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian	11
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
A. Kajian Teori	16
B. Kerangka Pemikiran	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Rancangan Penelitian	33
B. Partisipan dan Tempat Penelitian	34
C. Pengumpulan Data	36
D. Analisis Data	38
E. Pengujian Keabsahan Data	38
F. Jadwal Penelitian	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
A. Hasil Penelitian	42
B. Pembahasan	52
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI	71
A. Simpulan	71
B. Rekomendasi	73
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	88

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 KERANGKA PEMIKIRAN

32

DAFTAR TABEL

TABEL 1 DATA EVENT PERIODE JULI 2024 - DESEMBER 2024 DI BALI SUNSET ROAD CONVENTION CENTER	5
TABEL 2 KETERANGAN PARTISIPAN	35
TABEL 3 JADWAL PENELITIAN	40
TABEL 4 REKOMENDASI SKEMA HARGA ENGLISH COURSE	74
TABEL 5 JENIS - JENIS SOP	76

DAFTAR PUSTAKA

- Allen, J., O'Toole, W., Harris, R., & McDonnell, I. (2011). *Festival and special event management*. John Wiley & Sons.
- Allen, J., O'Toole, W., Harris, R., & McDonnell, I. (2022). *Events management* (5th ed.). Routledge.
- Angga Bayu Setiawan, Sukamto, I. D. P. E., Towaf, S. M., & Azzahroh, P. M. (2022). Konstruksi sosial toleransi keberagaman dalam pelestarian budaya multikultural di Pesarean Gunung Kawi. *Jurnal Integrasi dan Harmoni Inovatif Ilmu-Ilmu Sosial*, 2 (9), 831–837.
- Anney, V. N. (2014). Ensuring the quality of the findings of qualitative research: Looking at trustworthiness criteria. *Journal of Emerging Trends in Educational Research and Policy Studies*, 5 (2), 272–281.
- Archibald, M. M., Ambagtsheer, R. C., Casey, M. G., & Lawless, M. (2019). Using Zoom video conferencing for qualitative data collection: Perceptions and experiences of researchers and participants. *International Journal of Qualitative Methods*, 18, 1–8.
- Aribowo, H., & Wijonarko, G. (2024). *Manajemen sumber daya manusia*.
- Banks, J. A. (2020). *An introduction to multicultural education* (6th ed.). Pearson Education.
- Berger, R. (2015). Now I see it, now I don't: Researcher's position and reflexivity in qualitative research. *Qualitative Research*, 15 (2), 219–234.
- Birt, L., Scott, S., Cavers, D., Campbell, C., & Walter, F. (2016). Member checking: A tool to enhance trustworthiness or merely a nod to validation? *Qualitative Health Research*, 26 (13), 1802–1811.
- Bowen, G. A. (2009). Document analysis as a qualitative research method. *Qualitative Research Journal*, 9 (2), 27–40.
- Boyatzis, R. E. (1982). *The competent manager: A model for effective performance*. John Wiley & Sons.
- Cox, T., & Blake, S. (1991). Managing cultural diversity: Implications for organizational competitiveness. *Academy of Management Executive*, 5 (3), 45–56.
- Creswell, J. W. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). Sage Publications.

- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE.
- Creswell, J. W., & Miller, D. L. (2010). Determining validity in qualitative inquiry.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (5th ed.). Sage.
- Deardorff, D. K. (2006). The identification and assessment of intercultural competence as a student outcome of internationalization at institutions of higher education in the United States. *Journal of Studies in International Education*, 10 (3), 241–266.
- Deardorff, D. K. (2009). *The SAGE handbook of intercultural competence*. Sage Publications.
- Deardorff, D. K. (2011). Intercultural competence model (pyramid model). In *Intercultural communication in education*.
- Deardorff, D. K. (2020). *Manual for developing intercultural competencies: Story circles*. UNESCO Publishing.
- Denzin, N. K. (2017). *The research act: A theoretical introduction to sociological methods*. Routledge.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (Eds.). (2018). *The SAGE handbook of qualitative research* (5th ed.). Sage Publications.
- Earley, P. C., & Gardner, H. K. (2005). *Cultural intelligence: Individual interactions across cultures*. Stanford Business Books.
- Edison, E., Anwar, Y., & Komariyah, I. (2017). *Manajemen sumber daya manusia*. Bandung: Alfabeta.
- EF English First. (n.d.). *EF English Centers Indonesia*. <https://www.ef.co.id/englishfirst/>
- Estradha, R., Irawan, A., Sugiyanto, & Wulandari, R. (2023). *Manajemen pengetahuan dan perubahan: Kajian teoritis dan praktis*. Lakeisha.
- Flick, U. (2018). *An introduction to qualitative research* (6th ed.). Sage Publications.
- Galletta, A. (2013). *Mastering the semi-structured interview and beyond: From research design to analysis and publication*. NYU Press.
- Getz, D. (2005). *Event management and event tourism*. Cognizant Communication Corporation.
- Getz, D., & Page, S. J. (2020). *Event studies: Theory, research and policy for planned events* (4th ed.). Routledge.

- Guest, G., Bunce, A., & Johnson, L. (2006). How many interviews are enough? An experiment with data saturation and variability. *Field Methods*, 18 (1), 59–82.
- Handayani, R. (2012). BAB II: Tinjauan pustaka. Repository Universitas Muhammadiyah Malang.
- Hasibuan, M. S. P. (2002). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.
- JB English Bali. (n.d.). *Programs and Prices*. <https://jbenglishbali.com/programs-and-prices/>
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. (2020). *Standar kompetensi kerja nasional Indonesia kategori penyediaan akomodasi golongan pokok akomodasi lainnya bidang meeting, incentive, convention, exhibition (MICE) subbidang convention services*. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/176575/permenparekraf-no-3-tahun-2020>
- Kementerian Pariwisata Republik Indonesia. (2014). *Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) bidang pariwisata: Sub bidang front office*. Jakarta: Kementerian Pariwisata RI.
- King, N., & Horrocks, C. (2010). *Interviews in qualitative research*. Sage Publications.
- Kymlicka, W. (2021). *Contemporary political philosophy: An introduction*. Oxford University Press.
- LeBaron, M., & Pillay, V. (2006). Dialogue with genuine curiosity is a precondition for addressing cultural conflicts. In Deardorff (2009, p. 94).
- Leung, K., Ang, S., & Tan, M. L. (2014). Intercultural competence. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 1, 489–519.
- Lewis, R. C., & Booms, B. H. (1983). The marketing aspects of service quality. In L. Berry, G. Shostack, & G. Upah (Eds.), *Emerging perspectives on services marketing* (pp. 99–107). American Marketing Association.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Sage Publications.
- Livingstone, S. (2021). Audiences in an age of datafication. *European Journal of Communication*, 36 (1), 13–25.
- Livermore, D. A. (2020). *Leading with cultural intelligence: The real secret to success*. AMACOM.

- Lune, H., & Berg, B. L. (2018). *Qualitative research methods for the social sciences* (9th ed.). Pearson.
- Malayu S. P Hasibuan. (2002). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.
- Matveev, A. V., & Nelson, P. E. (2004). Cross cultural communication competence and multicultural team performance: Perceptions of American and Russian managers. *International Journal of Cross Cultural Management*, 4 (2), 253–270.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Muhaimin. (2021). BAB II: Kajian teori. Repository UIN Raden Intan Lampung.
- Nosratabadi, S., Bahrami, P., Palouzian, M., & Mosavi, A. (2020). Cultural intelligence and leadership performance: The mediating role of organizational structure. *Cogent Business & Management*, 7 (1), 1816256.
- Nowell, L. S., Norris, J. M., White, D. E., & Moules, N. J. (2017). Thematic analysis: Striving to meet the trustworthiness criteria. *International Journal of Qualitative Methods*, 16 (1), 1–13.
- Nurlaili, S. (2022). BAB II: Tinjauan pustaka. Repository IAIN Kudus.
- Oxford Bibliographies. (2023). Intercultural competence. Tinjauan Darla Deardorff. *Oxford Bibliographies*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), 12–40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2024). SERVQUAL revisited: Service quality in the era of digital and shared economy venues. *ScienceDirect*.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research & evaluation methods: Integrating theory and practice* (4th ed.). Sage Publications.
- Pertiwi, R. A. (2022). BAB II: Tinjauan pustaka. Repository Universitas Islam Riau.
- Purwaningtyas, A. M. (2023). BAB II: Kajian teori. Repository Universitas Atma Jaya Yogyakarta. http://e-journal.uajy.ac.id/29072/3/180117218_Bab%202.pdf

- Purnell, L. (2002). The Purnell model for cultural competence. *Journal of Transcultural Nursing*, 13 (3), 193–196.
- Reisinger, Y., & Turner, L. (2003). *Cross-cultural behaviour in tourism: Concepts and analysis*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Sakban, A. (2020). *Multicultural: Keberagaman sosial*.
- Salmons, J. (2016). *Doing qualitative research online*. Sage Publications.
- Seidman, I. (2019). *Interviewing as qualitative research: A guide for researchers in education and the social sciences* (5th ed.). Teachers College Press.
- Setiastuti, R., Zuhriatusobah, J., & Rahayu, Y. (2022). *Pengaruh kompetensi, integritas, dan pengembangan karir terhadap kinerja karyawan Departemen Weaving Produksi pada PT XYZ*. JENIUS: Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia, 5(2), 385–401.
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at work: Models for superior performance*. John Wiley & Sons.
- Sutrisna, A. (2022). *Pelayanan prima di industri perhotelan dan pariwisata*. Yogyakarta: Andi.
- STIPRAM. (2022). Pengertian pariwisata Indonesia beserta jenisnya. STIPRAM.
- Study Bali International. (n.d.). *Study Bali International Programs*. <https://www.studybaliinternational.com/>
- Sugiyono. (2006). *Metode penelitian pendidikan*.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kombinasi*.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian pariwisata: Kuantitatif, kualitatif, kombinasi, R dan D*. Alfabeta.
- Susilo. (2019). *Handbook MICE & Event*. Repository STIPRAM.
- Tarique, I., & Schuler, R. S. (2020). A multi-level framework for understanding global talent management systems for high talent expatriates within and across subsidiaries of MNEs. *Journal of Global Mobility*, 8 (1), 73–97.
- Thomas, D. C., & Lazarova, M. B. (2014). *Essentials of international human resource management: Managing people globally*. Sage Publications.
- Trompenaars, F., & Hampden-Turner, C. (1997). *Riding the waves of culture: Understanding diversity in global business*. McGraw-Hill.

- Walters, T., Brown, G., & Shipway, R. (2021). The role of engagement in event experience and satisfaction. *Event Management*, 25 (2), 133–150.
- Wardhaugh, R. (2006). *An introduction to sociolinguistics* (5th ed.). Oxford: Blackwell Publishing.
- Widjaja, G. (2021). *Manajemen acara: Panduan praktis event management*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Yuliana, I. (2023). Pengaruh kompetensi karyawan terhadap kualitas pelayanan di Hotel X. *Jurnal Jendela Sumber Daya Manusia*, 3 (1), 45–58.