

## I. PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

. Sektor pariwisata merupakan salah satu sektor yang telah menjadi sumber devisa negara, pariwisata dapat diharapkan akan menjadi penentu dalam pembangunan sektor lainnya secara bertahap. Menurut (Undang-undang No 10, 2009) pasal 1 ayat 9 tentang Kepariwisataan, sektor Industri Pariwisata merupakan sekumpulan usaha pariwisata yang saling terkait dengan tujuan menghasilkan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata. Ada 13 bidang usaha yang termasuk usaha pariwisata salah satunya adalah penyelenggaraan *Meeting, Incentive, Convention* dan *Exhibition* (MICE). Bisnis MICE merupakan bisnis jasa kepariwisataan yang bergerak di bidang *Meeting, Incentive, Convention, dan Exhibition*, suatu jenis pariwisata dimana suatu kelompok besar berkumpul untuk tujuan tertentu dan telah direncanakan dengan matang (Indrajaya, 2015). MICE merupakan salah satu unit bisnis yang erat kaitannya dengan perjalanan wisata, pada umumnya kegiatan ini berkaitan dengan usaha transportasi, akomodasi, hiburan (*entertainment*), perjalanan *pra-event* dan *post-event* (Syarifa & Kusuma, 2019).

Terdapat dua klasifikasi *Event Organizer*, klasifikasi ini muncul secara ilmiah biasanya menyangkut *client* yang sudah biasa ditangani, adapun klasifikasinya yaitu: *Event Organizer Spesialis Contractor* dan *Event Organizer Spesialis Program*, *Event Organizer Spesialis Contractor* merupakan bidang usaha yang spesialis melayani keperluan perusahaan atau instansi dengan kegiatan yang sudah disusun internal oleh sebuah perusahaan namun membutuhkan *Event Organizer* untuk membantu melaksanakan rencana kegiatan tersebut. Sedangkan *Event Organizer Spesialis Program*, yaitu spesialis *Event Organizer* yang membuat *event* untuk ditawarkan kepada sponsor (Rumerung, 2018).

PT. Wanindo Prima merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang (MICE) khususnya pada bidang *Exhibition*. Sebagai *Event Organizer Spesialis Contractor* PT. Wanindo Prima berfokus pada usaha jasa terpadu yang menyediakan sarana promosi pameran dengan ruang lingkup pelayanan meliputi: desain *turnkey* dan pengembangan *stand* serta arena pameran mulai dari desain,

konstruksi, dekorasi dan tampilan Berikut data pelanggan PT. Wanindo Prima dari bulan september sampai bulan desember 2022.

Table 1. Data Proyek Pengerjaan *Stand Booth* PT. Wanindo Prima Per Bulan September - Desember 2022

No	Waktu Pelaksanaan	Volume	Keterangan
1	September 2022	8	FIA, Mining Expo, Ifmac & Woodmac, IMX Neobank, Lab Indonesia, APCS, Ipa, BCA Expo
2	Oktober 2022	5	Allpack & Allprint, Hospex, Citroen, Indowater, ICI
3	Novembe 2022	6	Indodefense, Sial Interfood, Ipex, Hyundai G20, Ildex, IBT
4	Desember 2022	5	Manufacturing, Rakernas BCA, DWP, Citroen Kokas, Creart

Sumber : Data Penulis, 2022

Tabel 1. menunjukkan data pelanggan PT. Wanindo Prima perbulan september – desember 2022, dari tabel di atas diketahui bahwa PT. Wanindo Prima merupakan salah satu perusahaan yang menjadi pilihan pelanggan dalam pembuatan *stand booth* untuk pameran. Pada PT. Wanindo Prima bidang yang bertanggung jawab dalam penanganan pemasangan *stand* atau arena pameran adalah *Department Site*. *Department Site* bertugas mengatur dan mengawasi keberlangsungan pekerjaan selama di proyek baik dari sisi finansial, waktu dan perencanaan. Salah satu peran paling penting pada *department site* adalah *site supervisor* (Pengawas Lapangan) di mana peran ini bertugas mulai dari perencanaan, penyusunan hingga pengambilan keputusan. *Site supervisor* harus memperhatikan proses dalam pelaksanaan suatu pekerjaan di mana tujuannya untuk kepuasan pelanggan agar tercapai *zero complaint*. Oleh karena itu, *Site supervisor* akan menjadi tolak ukur sukses atau tidaknya suatu pekerjaan, bertugas memastikan rencana kerja *move in* dan *move out* sesuai dengan ketentuan yang berlaku, melakukan *monitoring* progres pembangunan *booth* di lapangan dan memastikan *customer* mendapatkan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan. *Site Supervisor* merupakan pengarah serta pengendalian pada tingkat karyawan yang berada di bawahnya

dalam suatu organisasi atau kelompok (Kamal, 2016).

Dari pemaparan di atas, melihat pentingnya peran *site supervisor* di PT. Wanindo Prima dalam pengerjaan *stand booth*. Maka penulis tertarik untuk membuat laporan tugas akhir dengan judul “*Peran Site Supervisor Dalam Pelaksanaan Project Stand Contractor PT. Wanindo Prima*”.

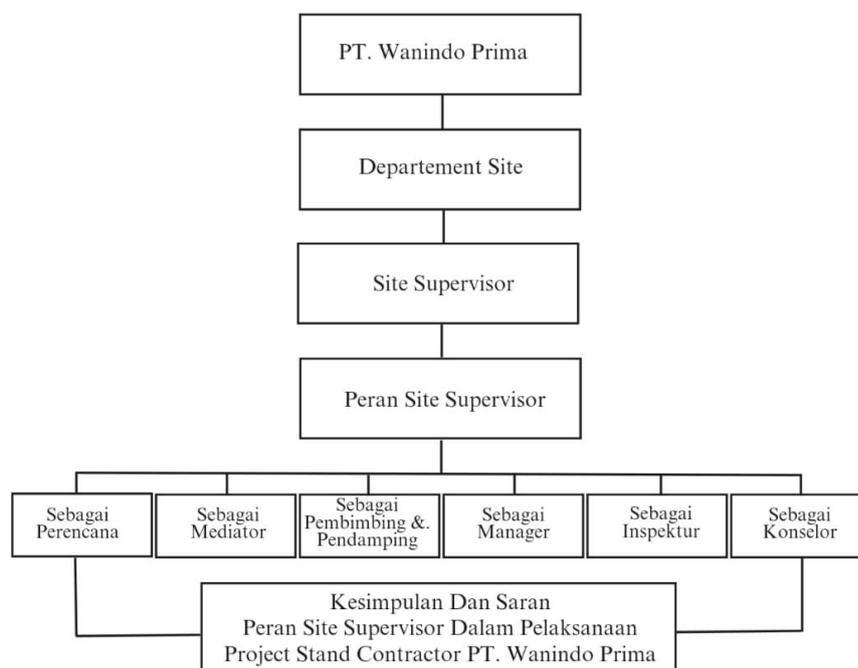
## **I.2 Tujuan**

Adapun tujuan dari laporan Tugas Akhir ini yaitu:

1. Mendeskripsikan profil usaha PT. Wanindo Prima sebagai *event organizer* spesialis *contractor*
2. Mendeskripsikan peran *site supervisor* dalam pelaksanaan *project stand contractor* PT. Wanindo Prima

### I.3 Kerangka Pemikiran

PT. Wanindo Prima adalah perusahaan yang bergerak di bidang MICE yaitu sebagai *Event Organizer* spesialis *Contractor*, merupakan usaha penyedia jasa pelayanan yang menjembatani antara kebutuhan dan keinginan *client* untuk di realisasikan menjadi sebuah wadah pameran dalam memperkenalkan produsen kepada konsumen nya. Pada PT. Wanindo Prima bidang yang bertanggung jawab dalam penanganan pemasangan *stand* atau arena pameran adalah *department site*, salah satu komponen yang ada pada *department site* adalah *site supervisor* di mana peran *site supervisor* di butuhkan untuk mengatur dan melancarkan pekerjaan tersebut. *Site supervisor* berperan sebagai perencana, manajer, berperan sebagai seorang pembimbing dan pendamping, sebagai mediator, inspektur dan berperan sebagai seorang konselor. Sebelum melakukan pameran harus dilakukan perencanaan yang terjadwal dengan baik, karena seorang *site supervisor* harus memperhatikan tahapan dan rencana pekerjaan yang akan dilakukan. Dari peran *site supervisor* tersebut akan didapatkan kesimpulan dan saran apakah peran *site supervisor* dalam pelaksanaan *project stand contractor* di PT. Wanindo Prima sudah berjalan dengan baik atau belum



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

#### **I.4 Kontribusi**

Laporan tugas akhir ini diharapkan mampu memberikan kontribusi terhadap:

1. Penulis

Sebagai penerapan ilmu yang di dapat selama masa kuliah dan dapat bermanfaat dalam memperluas pengetahuan dan pengalaman.

2. Politeknik Negeri Lampung

Sebagai sumber referensi bahan bacaan untuk kebutuhan akademik dalam bidang pariwisata khususnya bidang Mice.

3. Bagi Pembaca

Sebagai bahan perbandingan serta dapat mengaplikasikan antara materi dan ilmu pengetahuan yang telah di dapat selama mengikuti perkuliahan.

4. Bagi Instansi/Perusahaan

Sebagai masukan dan rekomendasi terkait peran *site supervisor* bagi perusahaan.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Industri Pariwisata

Industri Pariwisata adalah sekelompok bidang usaha baik berupa barang dan jasa yang diperlukan oleh para pelaku wisata dan diperuntukan untuk para wisatawan. Dalam industri pariwisata ada beberapa aktivitas usaha pariwisata yang dapat ditemui di mana usaha ini merupakan usaha yang menggunakan penyediaan barang dan jasa sebagai alat yang diperuntukan bagi wisatawan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan dan penyelenggaraan perjalanan wisata. Berdasarkan (Undang-undang No 10, 2009) tentang kepariwisataan Industri Pariwisata adalah kumpulan usaha pariwisata yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata. Menurut (Suwena dan Widyatmaja, 2017) ada beberapa ciri-ciri Industri pariwisata, antara lain :

- a) *Service Industry*. Perusahaan dalam industri pariwisata merupakan perusahaan jasa (*service industry*) yang masing-masing bekerjasama menghasilkan produk (*goods and services*) untuk kebutuhan wisatawan.
- b) *Labor Intensive*. Dapat menyerap banyak tenaga kerja.
- c) *Capital Intensive*. Diperlukan modal yang cukup besar dalam pembangunan sarana dan prasarana industri pariwisata, meskipun memerlukan jangka waktu cukup lama.
- d) *Sensitive*. Kegiatan pariwisata sangat peka terhadap isu keamanan (*security*) dan kenyamanan (*comfortably*).
- e) *Seasonal*. Kegiatan pariwisata di pengaruhi oleh waktu luang wisatawan, misal nya saat hari libur kerja dan akhir pekan atau libur hari raya.
- f) *Quick Yelling Industry*. Dalam kegiatan pariwisata keberadaan wisatawan asing membantu pertukaran mata uang. Pemasukan devisa (*foreign-exchange*) dapat diperoleh saat wisatawan berkunjung ke negara lain dan akan lebih cepat dibandingkan kegiatan ekspor yang di lakukan secara konvensional.

## 2.2 Industri MICE (*Meeting, Incentive, Convention dan Exhibition*)

MICE merupakan akronim bahasa Inggris yang berasal dari kata *meeting, incentive, convention* dan *exhibition* adalah jenis kegiatan yang terdapat dalam industri pariwisata, kegiatan ini telah direncanakan dengan matang oleh sekelompok orang yang memiliki kesamaan tujuan dalam penyelenggaraan kegiatan tersebut. Menurut Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia ada 13 bidang usaha yang termasuk usaha pariwisata salah satunya adalah penyelenggaraan *Meeting, Incentive, Convention* dan *Exhibition* (MICE). MICE di artikan sebagai suatu kegiatan kepariwisataan yang aktifitasnya merupakan perpaduan antara *leisure* dan *business*, biasanya melibatkan sekelompok orang secara bersama-sama, rangkaian kegiatannya dalam bentuk *meetings, incentive travels, conventions, congresses, conference* dan *exhibitions* (Kesrul Dalam Scudpatria, 2014). Pada pelaksanaannya bentuk-bentuk kegiatan dari MICE (Indrajaya, 2015), antara lain:

a) *Meeting*

*Meeting* merupakan suatu pertemuan atau persidangan yang diselenggarakan oleh kelompok orang yang tergabung dalam asosiasi, perkumpulan atau perserikatan dengan tujuan mengembangkan profesionalisme, peningkatan sumber daya manusia, menggalang kerja sama anggota dan pengurus, menyebarkan informasi terbaru, publikasi, dan hubungan kemasyarakatan.

b) *Incentive*

*Incentive* merupakan hadiah atau penghargaan yang diberikan oleh suatu perusahaan kepada karyawan, *client* atau konsumen. Bentuknya dapat berupa uang, paket wisata atau barang.

c) *Conference*

*Conference* atau konvensi adalah suatu pertemuan yang diselenggarakan terutama mengenai bentuk-bentuk tata karena adat atau kebiasaan yang berdasarkan mufakat umum, dua perjanjian antara negara-negara para penguasa pemerintah atau perjanjian internasional mengenai topik tawanan perang dan sebagainya.

d) *Exhibition*

*Exhibition* dalam kaitan nya dengan industri pariwisata, pameran termasuk dalam bisnis wisata konvensional. Ajang pertemuan ini dihadiri secara bersama-sama yang diadakan di suatu ruang pertemuan atau ruang pameran hotel, di mana sekelompok produsen atau pembeli lainnya dalam suatu pameran dengan segmentasi pasar yang berbeda.

### **2.3. *Event Organizer Spesialis Contractor***

*Event Organizer Spesialis Contractor* adalah layanan jasa konsultasi perencanaan pekerjaan konstruksi yang spesialis melayani keperluan perusahaan atau instansi dengan kegiatan yang sudah disusun internal oleh sebuah perusahaan namun membutuhkan *Event Organizer* spesialis program untuk membantu melaksanakan rencana kegiatan tersebut (Rumerung, 2018). Badan usaha ini bertugas melaksanakan pekerjaan (*project*) sebagai *Event Organizer Spesialis Contractor* untuk merancang dan membangun *booth* pameran untuk *client* dengan layanan jasa desain, pembuatan, pemasangan, pembongkaran, dan penyimpanan *booth* pameran. Berdasarkan (Undang-undang No 2, 2017) tentang jasa konstruksi menjelaskan bahwa jasa konstruksi adalah layanan jasa konsultasi konstruksi dan/atau pekerjaan konstruksi, pekerjaan konstruksi adalah keseluruhan atau sebagian kegiatan yang meliputi: pembangunan, kegiatan pengoperasian, pemeliharaan, pembongkaran, dan kegiatan pembangunan kembali suatu bangunan.

### **2.4. *Peran Site Supervisor***

*Site supervisor* menurut istilah adalah suatu pekerjaan di mana kegiatan nya untuk mengawasi jalannya pekerjaan atau proses pada saat pekerjaan produksi dilakukan. *Site supervisor* adalah orang yang bertindak sebagai pembimbing anak buahnya di lapangan untuk meningkatkan dan memperbaiki proses nya dalam bekerja, sehingga dapat mencapai prestasi yang menguntungkan perusahaan atas kinerjanya (Adiyanti, 2019). *Site supervisor* adalah seseorang yang kegiatan nya melakukan supervisi, jabatan ini seringkali diartikan sebagai jabatan penyelia yang posisi nya berada di atas karyawan biasa (*staf/operator*) namun masih di bawah dari seorang manajer (Nurjannah, 2020). Dengan demikian, dapat

diketahui bahwa *site supervisor* merupakan pemimpin yang posisinya berada di antara karyawan dan manajer yang bertugas melakukan pekerjaan yang telah dibebankan kepada nya. Peran nya dalam sebuah perusahaan sangat strategis dan menentukan bagi kelancaran pelaksanaan perencanaan kerja perusahaan itu sendiri.

Peran merupakan aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajiban nya dengan sesuai, maka ia menjalankan suatu peranan (Raintung, Sambiran & Sumampow, 2021). Peran *site supervisor* dalam suatu perusahaan *stand contractor* sangatlah penting karena dalam suatu proyek *site supervisor* merupakan wakil dari perusahaan yang akan bertatap muka langsung dengan *client*. Perilaku dan kinerja dari *site supervisor* juga menentukan penilaian kerja terhadap perusahaan yang telah memberikan jasa kepada *client*. Peran *site supervisor* yang dimaksud adalah seorang *site supervisor* yang paham dengan tanggung jawab nya dan berkompeten dalam melakukan tugas sebagai pemimpin bagi anggota kelompok nya dalam sebuah pekerjaan. Seorang *site supervisor* harus mampu menjadi pengatur yang baik, seperti dapat menyelesaikan permasalahan yang muncul pada saat pekerjaan sedang berlangsung, sanggup berpikir jauh kedepan dan sigap dalam melayani *client* yang datang. Berikut peran seorang *site supervisor* (Nurjannah, 2020) :

- a. Sebagai perencana, seorang *site supervisor* harus merencanakan jadwal kerja harian dan pada saat yang sama harus membagi pekerjaan kepada para staf dan bawahannya sesuai dengan skill mereka.
- b. Sebagai mediator, seorang *site supervisor* bertindak sebagai penghubung dan juru bicara antara manajemen dan pekerja..
- c. Sebagai seorang pembimbing dan pendamping, seorang *site supervisor* memimpin para staf dan membimbing mereka dalam tugas sehari-hari, bahkan dia juga berperan sebagai pemberi inspirasi bawahannya.
- d. Sebagai manajer, seorang *site supervisor* adalah bagian dari tim manajemen suatu perusahaan. Dalam prakteknya dia juga merupakan seorang manajer operasi.
- e. Sebagai seorang inspektur, peran penting dari *site supervisor* adalah untuk menegakkan disiplin. Dalam hal ini termasuk memeriksa kemajuan

pekerjaan terhadap jadwal yang telah ditentukan, menilai kinerja pekerjaan secara berkala dan melaporkan penyimpangan apabila terjadi, serta dapat menyusun aturan dan ketentuan yang harus diikuti oleh bawahannya selama bekerja.

- f. Sebagai seorang konselor, seorang *site supervisor* berperan sebagai penasihat terhadap masalah yang dialami para staf di bawahnya, dengan cara mendengarkan dan memberikan alternatif solusi terhadap keluhan yang bisa membantu para pekerja. Hal ini akan membangun suatu hubungan dan kerja sama yang baik dengan para pekerja.