

## **Peran *Volunteer* Dalam Penyelenggaraan MICE (Studi Kasus : Sriwijaya Expo 2022 oleh PT. Garindo Media Utama)**

### ***The Role of Volunteers in Organizing MICE (Case Study: Sriwijaya Expo 2022 by PT. Garindo Media Utama)***

**Handika Fikri Pratama<sup>1)</sup>\*, Muhammad Iqbal<sup>2)</sup>, Melsa Agustina<sup>3)</sup>**

1) Prodi Pengelolaan Konvensi dan Acara, Politeknik Pariwisata Palembang, Indonesia

2) Prodi Pengelolaan Konvensi dan Acara, Politeknik Pariwisata Palembang, Indonesia

3) Prodi Pengelolaan Konvensi dan Acara, Politeknik Pariwisata Palembang, Indonesia

\*Corresponding Email: [handika@poltekpar-palembang.ac.id](mailto:handika@poltekpar-palembang.ac.id)

---

#### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan relawan dalam penyelenggaraan MICE studi kasus Sriwijaya Expo. Dalam penyelenggaraan acara seringkali menggunakan tenaga non professional dimana belum dapat diketahui kemampuannya keahliannya. Pendekatan yang digunakan yaitu kualitatif dengan Teknik pengolahan data triangulasi sumber, teknis dan waktu. Terdapat dua narasumber yaitu wakil direktur PT Garindo Media Tama dan *volunteer* Sriwijaya Expo 2022. Hasil dari pendekatan ini menemukan bahwa selama proses ditemukan hal tidak disiplin dan inisiatif yang rendah. Namun meskipun terdapat kekurangan penyelenggara merasa terbantu dengan adanya relawan dan akan tetap menggunakan relawan pada kegiatan selanjutnya.

**Kata Kunci: Peranan, Relawan, MICE**

#### **Abstract**

*This research aims to determine the role of volunteers in organizing the MICE study in the Sriwijaya Expo case. In organizing events, it is often known that non-professional staff are used whose expertise is not yet available. The approach used is qualitative with triangulation of source, technical and time data processing techniques. There were two sources, namely the deputy director of PT Garindo Media Tama and Sriwijaya Expo 2022 volunteers. The results of this approach found that during the establishment process there was no discipline and low initiative. However, even though there is a shortage, the organizers feel helped by the presence of volunteers and will continue to use volunteers in future activities.*

**Keywords : Roles, Volunteers, MICE**

---

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan MICE di Indonesia sangat pesat yang dibuktikan dengan banyaknya terselenggara acara MICE berskala nasional dan internasional di Indonesia. Penyelenggaraan MICE memberikan dampak yang positif bagi perkembangan pariwisata di Indonesia. Aktivitas MICE memberikan banyak peluang bagi pelaku bisnis untuk berpartisipasi. Tersedianya lapangan pekerjaan bagi Masyarakat secara tidak langsung akan menggerakkan roda perekonomian di daerah tersebut.

Setiap daerah berlomba-lomba menyelenggarakan kegiatan MICE dengan tujuan yang berbeda-beda selain meningkatkan perekonomian. Salah satunya Kota Palembang yang Dimana setiap tahunnya menyelenggarakan Sriwijaya Expo sejak tahun 2012 dalam rangka memperingati HUT Provinsi Sumatera Selatan. Sriwijaya expo merupakan kegiatan pameran produk unggulan, jasa, investasi, pariwisata, kriya Masyarakat lokal dengan tujuan acara ini dapat menjadi edukasi, pendapatan dan hiburan kepada masyarakat. PT. Garindo Media Tama ditunjuk sebagai penyelenggara Sriwijaya Expo 2017 hingga 2022. PT. Garindo Media Tama bekerjasama dengan pemerintah Provinsi Sumatera Selatan melalui Dewan Kerajinan Nasional Daerah (DEKRANASDA).

Seiring berkembangnya dunia *event*, peran relawan dalam berkontribusi menyukseskan *event* bukan lagi hal baru. Banyak industri kreatif yang saat ini menjalankan *event-event* mengandalkan relawan, menjadikan relawan sebagai syarat penting yang harus dicari sebelum merencanakan *event* (Noor, 2017).

Kesuksesan sebuah *event* tidak lepas dari peran dan kerjasama tim yang baik. PT. Garindo Media Tama menggunakan *volunteer* (sukarelawan) untuk membantu kepanitiaan Sriwijaya Expo. Menurut Vietzal Rivai (2000:148), peran adalah tingkah laku yang diatur dan diharapkan dari seseorang dalam suatu posisi tertentu. Peran para relawan sangat penting dalam sebuah acara dari berbagai aspek, mulai dari proses persiapan, jalannya acara, hingga penutupan acara. Menurut Schroeder (dalam Rizkiawati, et al., 2018), individu yang bersedia menyumbangkan tenaga atau jasa, keterampilan dan waktunya tanpa dibayar secara finansial atau mengharapkan keuntungan material dari organisasi jasa yang menyelenggarakan suatu kegiatan adalah secara resmi. Berpartisipasi dalam pekerjaan sukarela juga memiliki banyak manfaat. Seperti yang dilaporkan oleh AISEC di Indonesia, banyak manfaat yang dapat diperoleh dari kegiatan kerelawanan

ini, tidak hanya untuk individu tetapi juga untuk pengalaman karir di masa depan.

Berdasarkan hasil observasi dibalik bantuan *volunteer* dalam mensukseskan acara ternyata ditemukan beberapa masalah seperti yang ditimbulkan oleh *volunteer* seperti kehadiran yang tidak tepat waktu, tidak mengetahui *jobdesc*, tidak memiliki inisiatif. Sehingga dalam hal ini perlu dikaji ulang peranan *volunteer* dalam membantu mensukseskan sebuah acara.

## KAJIAN PUSTAKA

### MICE

Menurut Noor (2013), Mice adalah kegiatan untuk memperingati hal-hal penting dalam perjalanan hidup manusia, baik secara individu maupun kelompok, terkait dengan adat, budaya, tradisi dan agama, diadakan untuk tujuan tertentu, melibatkan lingkungan masyarakat dan pada waktu tertentu berlangsung. Menurut Noor (2013) penjabaran mengenai MICE adalah sebagai berikut:

1. *Meeting*. Rapat atau *gathering* merupakan kegiatan rutin perusahaan, namun dalam perusahaan afiliasi kebutuhan rapat lebih beragam, sehingga kegiatan tersebut perlu mendapat perhatian lebih dari seorang *meeting planner* (organisasi atau individu yang melakukan perencanaan untuk mengadakan rapat perusahaan).

2. *Perjalanan Insentif*. Unsur-unsur yang termasuk dalam perjalanan insentif adalah aspek bisnis dan pariwisata. Dalam hal perjalanan insentif, kegiatan bisnis dan pariwisata dilakukan secara bersama-sama untuk mencapai tujuan perusahaan. *Incentive trip* sering diberikan kepada karyawan suatu perusahaan karena mereka berprestasi. Dalam hal perjalanan insentif, pariwisata itu penting, Berpergian ke destinasi yang layak dikunjungi sedangkan aspek bisnisnya adalah mengikuti kegiatan seperti seminar, workshop atau konferensi.

3. *Conference* adalah perusahaan yang mempertemukan banyak orang secara tatap muka untuk membahas suatu masalah, memperdebatkan suatu kasus, bernegosiasi, membangun hubungan dan jaringan bisnis, serta meningkatkan kinerja individu dan organisasi. Konferensi biasanya diadakan dengan nama lain, mis. B. KTT, majelis, pertemuan, kongres, pengarahan dan sesi pelatihan. Konferensi adalah acara bisnis yang berfokus pada komunikasi internal (dalam bentuk pertemuan penjualan, seminar, kursus pelatihan, konferensi tahunan) dan komunikasi dengan audiens, seperti konferensi pers atau peluncuran produk.

4. *Exhibition* merupakan peristiwa yang mereka tidak akan fokus pada tanggung tumbuh dan berkembang sangat cepat. jawab pekerjaannya (Getz, 2 Nebile (2012) Berbagai jenis produk perusahaan juga menjelaskan bahwa peran Relawan biasanya ditampilkan pada pameran yang kompeten adalah yang nomor satu. yang banyak dikunjungi pengunjung mengutamakan keberhasilan suatu acara untuk membeli produk. Acara ini pameran, sekalipun mereka ditugaskan mempertemukan penyedia produk dan sebagai relawan sesuai dengan keahliannya jasa dengan pembeli dalam satu tempat. masing-masing. Berdasarkan pengalaman para relawan sebelumnya, mereka telah Tujuan dari pameran ini adalah untuk mempresentasikan produk baru menentukan bagian mana dari perusahaan kepada masyarakat umum. penyelenggaraan acara pameran besar yang dapat segera diambil. Maka dengan Jadi, mengadakan pameran memiliki efek begitu capaian yang dimaksudkan dalam menyadarkan masyarakat akan produk- produk baru perusahaan. sebuah *event* dapat dinyatakan dengan pasti.

#### **Volunteer (Relawan)**

Relawan acara adalah sukarelawan acara yang diundang oleh pengelola acara untuk membantu menjalankan acara. Di acara-acara, relawan selalu menerima tunjangan biaya sebagai kompensasi atas keringat yang mereka keluarkan (Getz, 2017).

Peran relawan juga sering digunakan sebagai PEO (*Professional Exhibition Organize*) untuk meminimalisir resiko besar seperti kesalahan komunikasi. Jika hal ini terjadi tentu akan ada kerugian di banyak pihak, baik antara tenant maupun peserta pameran. *Miscoordination* juga sering menjadi *event risk research report* karena jika orang yang ditempatkan di bagian kunci sedikit dan tidak kompeten,

Dalam penelitian Barron (2012) menjelaskan *volunteer* pada acara merupakan seorang sukarelawan yang bekerja paruh waktu di sebuah acara termasuk *exhibition event* baik yang dibayar maupun tidak dibayar dengan materil. *Volunteer* yang dibayar adalah seorang yang telah terseleksi secara ketat mulai dari seleksi administrasi hingga *deep interview* terkait dengan *exhibition event*, sehingga nantinya *volunteer* ini akan diberikan berbagai fasilitas penunjang guna melancarkan sebuah *big exhibition event* (Webb, 2001).

#### **Peranan**

Berdasarkan kamus besar Bahasa Indonesia, peranan adalah sesuatu yang

menjadi bagian atau memegang pimpinan terutama dalam terjadinya suatu hal atau peristiwa.

Menurut Soekanto dalam buku *Sosiologi An Introduction* (2012), menjelaskan pengertian peran adalah aspek dinamis dari kedudukan (status). Jika seseorang melakukan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia sedang menjalankan suatu peran. Perbedaan antara posisi dan peran adalah demi pengetahuan. Keduanya tidak dapat dipisahkan karena yang satu bergantung pada yang lain dan sebaliknya. Tidak ada peran tanpa posisi atau posisi tanpa peran. Seperti halnya posisi, peran juga memiliki dua arti. Setiap orang memiliki berbagai peran yang bersumber dari pola interaksi sosial dalam kehidupannya. Artinya, pada saat yang sama peran menentukan apa yang dia lakukan untuk masyarakat dan peluang apa yang diberikan kepadanya oleh masyarakat. Peran adalah seperangkat perilaku teratur yang muncul karena posisi tertentu atau mudah diidentifikasi. Kepribadian seseorang juga dapat berdampak besar pada bagaimana peran itu akan dilakukan. Peran ini muncul karena seseorang memahami bahwa dia tidak bekerja sendiri.

## **METODOLOGI**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dimana penelitian ini dirancang untuk menggali, mengidentifikasi, mendeskripsikan dan menggambarkan kapasitas atau manfaat dari dampak sosial yang tidak dapat dihitung dengan angka. Triangulasi yaitu teknik untuk memeriksa data dari sumber yang berbeda dengan cara berbeda dan pada waktu yang berbeda. Triangulasi yang dilakukan seperti di bawah ini :

1. Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan meninjau data yang diambil dari sumber data yang berbeda. PT. Garindi Media Tama yang menjadi sumbernya.
2. Triangulasi teknis untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara memeriksa data yang berasal dari sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Dalam hal ini menggunakan data yang diperoleh dari hasil wawancara.
3. Triangulasi waktu untuk mengetahui waktu dapat mempengaruhi kredibilitas suatu data. Untuk pengujian ini dibutuhkan pengecekan observasi, wawancara dan dokumentasi hingga waktu dan situasi yang berbeda sehingga mendapatkan data yang kredibel.

Tahapan selanjutnya yaitu data yang telah terkumpul direduksi atau diringkas, memilih hal yang paling penting, memfokuskan pada hal yang penting, mencari tema dan pola dan membuang yang tidak perlu. Data yang telah direduksi disajikan dalam sebuah laporan yang sistematis dan selanjutnya berdasarkan laporan tersebut ditarik kesimpulan dengan bukti kuat yang mendukung.

### HASIL

PT Garindo Media Tama yang merupakan badan usaha di bidang jasa *event organizer* yang didirikan pada Oktober 2013. Kantor utamanya berlokasi di Jalan Borobudur No. 18, RT.9/RW.2 Pegangsaan, Kec. Menteng, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10320. Beberapa *event* bisa dilaksanakan contohnya *meeting*, konser, perjalanan insentif, peresmian, HUT daerah, *event* keagamaan serta *event* kedinasan. Selain itu, PT Garindo Media Tama juga penyelenggaraan pameran.

Wawancara dilakukan kepada 2 narasumber yaitu Bapak Hakim selaku wakil direktur PT Garindo Media Tama dan Asmiyanti sebagai salah satu perwakilan dari *volunteer* Sriwijaya Expo 2022.

Tabel 1. Hasil Wawancara Bersama Bapak Hakim

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah sebelumnya ada SOP yang telah di	Untuk SOP tertulisnya belum ada, tapi kakak selalu ngejelasin

No	Pertanyaan	Jawaban
	tetapan oleh EO untuk <i>volunteer</i> ?	tugas dan aturan pada <i>volunteer</i> saat sebelum <i>event</i> terlaksana.
2	Apakah <i>volunteer</i> dapat mengikuti peraturan yang telah disepakati?	Ada beberapa yang taat ada juga yang suka telat
3	Dari segi pekerjaan apakah <i>volunteer</i> dapat membantu dengan baik?	Untuk segi pekerjaan masih ada yang bingung sama jobdesc dan gamau nanya.tapi kami selalu membantu dan mengingatkan mereka
4	Apakah <i>volunteer</i> sangat berperan dalam <i>event</i> Sriwijaya Expo 2022 ?	<i>Volunteer</i> dapat membantu kami dalam melaksanakan dan mensukseskan acara Sriwijaya Expo.
5	Untuk kedepannya apakah akan kembali mencari <i>volunteer</i> untuk pelaksanaan <i>event</i> selanjutnya kak?	Iya dek, kami akan mencari <i>volunteer</i> untuk kedepannya.

Sumber : Olah data peneliti, 2023

Dari hasil wawancara mendalam bersama wakil direktur PT. Garindo Media Tama ditemukan bahwa *volunteer* diberikan penjelasan tugas dan aturan tidak tertulis. Selain itu ketika kegiatan ditemukan beberapa *volunteer* masih bingung dan tidak berinisiatif untuk bertanya. Namun penyelenggara merasakan bahwa *volunteer* memberikan bantuan dan berencanakan akan tetap menggunakan bantuan *volunteer* pada penyelenggaraan kegiatan selanjutnya.

Tabel 2. Wawancara dengan *Volunteer*

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apa sih tujuan Asmi mau jadi <i>volunteer</i> di <i>event</i> ini?	Tujuan Asmi ini untuk terjun langsung ke lapangan kak, biar

No	Pertanyaan	Jawaban
		dapat pembelajaran sekaligus pengalaman baru.
2	Apakah <i>volunteer</i> diberikan tanggung jawab pada <i>jobdesc</i> nya masing masing?	Iya kak, kita tu dibagi bagi apa aja yang harus di kerjakan kayak gitu kak.
3	Apa tanggung jawab <i>volunteer</i> pada <i>event</i> tersebut?	Ya tanggung jawabnya sih pastinya menyelesaikan pekerjaan yang sudah ditetapkan, dan menjalin hubungan baik sih kak.
4	Apakah yang dilakukan <i>volunteer</i> sudah sesuai dengan <i>jodesc</i> yang diberikan?	Sesuai kak, tapi ada juga yang masih bingung dan malu buat nanya
5	Apakah pihak panitia dan <i>volunteer</i> dapat berinteraksi dengan baik?	Baik kak, soalnya kalo kita nya kayak kurang ngerti kita selalu dikasih tau dan diajari kak,

Sumber : Olah data peneliti 2023

Dari wawancara di atas dari beberapa pertanyaan yang diberikan kepada narasumber dapat dipahami bahwa relawan bergabung pada kegiatan ini dikarenakan ingin mendapatkan pembelajaran serta pengalaman. Relawan mendapatkan pembagian tugas dan penjelasan mengenai tugas yang diberikan. Dalam menyelesaikan tugas relawan menyadari terkadang masih melakukan kesalahan dan kebingungan serta rasa sungkan untuk bertanya mengenai pekerjaan. Pihak *event* organizer selalu memberikan bantuan kepada relawan jika ditemukan kendala dalam bekerja.

Berdasarkan hasil wawancara ditemukan beberapa hal seperti :

1. Relawan yang direkrut bukanlah dari kalangan *professional* (pelajar/mahasiswa) sehingga dibutuhkan penjelasan pekerjaan yang jelas agar relawan memahami tanggung jawabnya.
2. Terdapat relawan yang tidak disiplin.
3. Inisiatif yang kurang dari relawan.
4. Meskipun terdapat kekurangan, namun PT. Garindo Media Tama merasakan bahwa kehadiran relawan sangat membantu dalam mensukseskan kegiatan sehingga tetap akan menggunakan relawan pada kegiatan selanjutnya.

## SIMPULAN

Pada penyelenggaraan Sriwijaya Expo 2022 dapat disimpulkan bahwa *volunteer* membantu penyelenggara dalam mensukseskan acara tersebut. Terdapat beberapa hal yang belum maksimal seperti ketepatan waktu dalam bekerja serta inisiatif dalam melaksanakan pekerjaan. Peneliti menemukan bahwa hal ini disebabkan oleh belum tersedianya standar operasional prosedur dimana bisa saja *volunteer* memang tidak memahami *jobdesc* sehingga menyebabkan kesalahan-kesalahan itu terjadi.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ali. (2000). *Belajar Aktif dan Terpadu*. Surabaya: Duta Graha Pustaka
- Atmoko, Tjipto ( 2011). *Standar Operasional prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. : Unpad, Bandung
- Arikunto (2016). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik* : Jakarta :Rineka Cipta,2014
- Barron, P., & Rihova, I. 2011. *Motivation to volunteers: A case study of the Edinburgh*
- Berry, David( 2003). *Pokok-Pokok Pikiran dalam Sosiologi*. : Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Nebile. (2012). *Peran Volunteer Dalam Big Exhibition Event* : Jurnal.syinta
- Noor, Any (2017). *Manajemen Event edisi revisi*. Bandung : Alfabeta
- Pratama, HF, dkk (2022), Pengaruh Social Media Marketing terhadap Keputusan Pembelian di Venue Golden Sriwijaya Building Kota Palembang,*Jurnal Terapan Ilmu Ekonomi,Manajemen dan Bisnis* Vol 2,No. 01, 39-46
- Detmuliati, A., Pratama, H. F., & Djohan, M. I. (2023). Experiential Marketing Dalam Pemasaran Pariwisata Berkelanjutan di Desa Burai ( Studi Kasus : Post Tour POPARNAS 2023) . *Jurnal Aplikasi Manajemen Dan Bisnis*, 3(2), 54-64.  
<https://doi.org/10.5281/zenodo.8145616>