

## Makassar Goes Global: Pengaruh UNWTO dalam Transformasi Makassar sebagai Destinasi MICE

Suci Anggraheni Bagenda

Universitas Hasanuddin

Atika Puspita Marzaman

Universitas Hasanuddin

Korespondensi Penulis: [sucianggrahenibagenda@gmail.com](mailto:sucianggrahenibagenda@gmail.com)

**Abstract.** *This research delves into the development of the tourism sector in Makassar through the lens of the concept and the role of the United Nations World Tourism Organization (UNWTO) in the Meetings, Incentives, Conventions, and Exhibitions (MICE) in Makassar. Employing a qualitative method and document analysis, the study explores the implementation of sustainable tourism principles amidst technological evolution. UNWTO is identified as a key catalyst in driving the adoption of cutting-edge technology in the tourism sector, enhancing tourism security, and improving industry skills. The research findings indicate that collaboration with UNWTO can have a positive impact on advancing tourism in Makassar, particularly in introducing innovative technologies and enhancing service quality. This study provides a profound understanding for stakeholders regarding sustainable tourism development strategies, positioning Makassar as a prominent destination. The implications of these research findings stimulate further considerations, including strengthening collaboration with UNWTO, continuously improving tourism infrastructure, and intensifying industry training to ensure the sustainability and competitiveness of this destination on the global stage.*

**Keywords:** MICE; Sustainable Tourism; UNWTO

**Abstrak.** Penelitian ini mendalami pengembangan sektor pariwisata Makassar melalui lensa konsep dan peran United Nations World Tourism Organization (UNWTO) dalam industri *Meeting, Incentives, Conventions, and Exhibitions* (MICE) di Makassar. Dengan metode kualitatif dan analisis dokumen, penelitian ini mengeksplorasi implementasi prinsip-prinsip pariwisata berkelanjutan seiring evolusi teknologi. UNWTO diidentifikasi sebagai katalisator kunci dalam menggerakkan adopsi teknologi terkini di sektor pariwisata, memperkuat keamanan pariwisata, dan meningkatkan keterampilan industri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kolaborasi dengan UNWTO mampu memberikan dampak positif dalam memajukan pariwisata Makassar, terutama dalam menghadirkan teknologi inovatif dan meningkatkan kualitas layanan. Penelitian ini memberikan pemahaman yang mendalam bagi pemangku kepentingan mengenai strategi pengembangan pariwisata berkelanjutan, menempatkan Makassar sebagai destinasi yang unggul. Implikasi dari temuan penelitian ini merangsang pertimbangan lanjutan, termasuk memperkuat kerjasama dengan UNWTO, terus meningkatkan infrastruktur pariwisata, dan mengintensifkan pelatihan industri guna memastikan keberlanjutan dan daya saing destinasi ini di kancah global.

**Kata Kunci:** MICE; UNWTO; Pariwisata Berkelanjutan

### A. PENDAHULUAN

*United Nations World Tourism Organization* (UNWTO) adalah badan PBB yang memiliki wewenang dalam mempromosikan pariwisata yang bertanggung jawab, berkelanjutan, dan *universally accessible*. Saat ini, UNWTO memiliki sekitar 60 negara anggota, 6 *associate members*, dan 2 *observes* yakni Vatikan dan Palestina. Indonesia sendiri telah bergabung dengan UNWTO dan menjadi negara anggota pada tahun 1975. Dimana Indonesia turut aktif dalam kerangka kerja UNWTO melalui Kementerian

Pariwisata dan Ekonomi Kreatif selaku *focal point* Indonesia (Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia, 2022).

Oleh karena itu, Indonesia juga secara aktif mengimplementasikan kerangka kerja UNWTO pada setiap daerah pariwisata di Indonesia. Khususnya pada daerah Sulawesi Selatan, tepatnya di Kota Makassar. Kota Makassar sendiri menjadi salah satu daerah yang menawarkan sisi modern dan juga tradisional sebagai ciri khas pariwisatanya. Demi pengembangan pariwisatanya, dibutuhkan adanya infrastruktur dan fasilitas yang dapat mendukung penyelenggaraan MICE, khususnya di wilayah Makassar. Sejalan dengan hal tersebut, kita dapat melihat bagaimana UNWTO mendukung keberlangsungan dari pengadaan pariwisata yang dapat diakses dengan mudah oleh wisatawan, dengan mengeluarkan pedoman dan standar internasional seperti ISO 21902 yang membahas *key aspect* dari beberapa elemen penunjang pariwisata seperti infrastruktur (ISO 21902, 2021).

Makassar sendiri merupakan sebuah kota yang letaknya berada di pesisir barat daya Pulau Sulawesi dengan letak geografis yang berada di antara Asia Tenggara dan Samudra Pasifik. Hal ini membuat Pelabuhan Makassar menjadi salah satu pelabuhan yang menghubungkan pelayaran laut antara Indonesia dan perairan dunia. Pelabuhan di Makassar memiliki peran penting dalam perdagangan internasional dan logistik internasional. Dengan kondisi geografis Indonesia yang memiliki kekayaan alam yang melimpah, Sulawesi ataupun Makassar menjadi salah satu daerah yang dikenal akan kekayaan hasil laut dan dalam pertambangan mineral dan logam yang penting dalam industri global.

Dengan keindahan alam serta hasil laut yang melimpah membuat Makassar memiliki potensi yang besar untuk menjadi tujuan wisata maritim yang mempersembahkan nilai keindahan pantai, pulau serta kehidupan bawah lautnya yang kaya. Menarik para wisatawan mancanegara untuk berkunjung dan merasakan euforia maritim yang ada di Makassar. Dengan terus menjaga eksistensinya sebagai jalur perdagangan dunia dari sisi Timur Indonesia, selain menjadi jagoan dalam poros maritim dunia. Makassar tengah berupaya untuk menciptakan visi lainnya sebagai poros MICE Indonesia.

*Meeting, Incentive, Convention, Exhibition* (MICE) sendiri merupakan adalah bentuk kegiatan yang menggunakan dan dapat menguatkan potensi pariwisata yang ada pada suatu wilayah. Berdasarkan letak yang menghubungkan barat dan timur Indonesia, Makassar

tidak melewatkan potensi yang ada, dimana menjadikan cita-cita untuk menjadi poros MICE Indonesia. Dengan cita-cita sebagai poros MICE Indonesia, Makassar berusaha untuk membangun fasilitas dan infrastruktur yang memadai. Dimana hal ini disampaikan langsung oleh Yusuf Sandy (*AntaraNews*, 2023) sebagai pihak Himpunan Perhotelan dan Restoran Makassar, dengan status dari 128 hotel di Sulawesi Selatan, terdapat 90 hotel berbintang dengan penyediaan 15 ribu kamar yang dapat menopang pengadaan MICE di Makassar.

Pada lain pihak, destinasi MICE memiliki tanggung jawab dalam mempromosikan secara efektif kepada pelaku industri dan pemangku kepentingan lainnya. Dimana UNWTO dapat mendukung pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) pada sektor pariwisata, dengan mengeluarkan pedoman edukasi pariwisata. UNWTO telah *mengeluarkan* “*Tourism Education Guidelines*” yang telah dikembangkan pasca pandemi terjadi dengan meningkatkan aksesibilitas dan sustainabilitas terhadap *tourism* yang berdasar pada *United Nation Sustainable Development Goals* (SDGs) (Organization, *Tourism Education Guidelines*, 2022). Berdasarkan aspek pengembangan SDM ini dapat meningkatkan pemasaran yang baik, hingga dapat menarik perhatian pada target marketnya. Mulai pada tingkat nasional maupun internasional.

Penelitian ini memfokuskan pada eksplorasi potensi pariwisata maritim di Kota Makassar, Sulawesi Selatan, Indonesia yang menjadi anggota *aktif United Nations World Tourism Organization* (UNWTO) sejak tahun 1975 (KEMENTERIAN LUAR NEGERI REPUBLIK INDONESIA, 2022). Dalam konteks global, Makassar memiliki posisi geografis strategis sebagai pintu gerbang perdagangan internasional melalui Pelabuhan Makassar, yang menjadikannya salah satu gerbang penghubung antara Asia Tenggara dan Samudra Pasifik. Penelitian ini membahas upaya Makassar untuk diversifikasi sektor pariwisata dengan memanfaatkan kekayaan alam, hasil laut, dan potensi MICE, seiring dengan implementasi pedoman UNWTO dan standar internasional seperti ISO 21902.

Pengaruh dari penelitian ini sangat signifikan, karena dapat memberikan pandangan holistik tentang potensi dan tantangan yang dihadapi Makassar dalam pengembangan pariwisata maritim. Hasil penelitian ini dapat menjadi landasan strategis bagi pemerintah dan pihak terkait untuk mengambil kebijakan yang mendukung pengembangan infrastruktur pariwisata, khususnya dalam aspek MICE. Selain itu, penekanan pada pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) dan keterlibatan UNWTO dapat

memperkuat kapasitas lokal dalam mengelola pariwisata yang bertanggung jawab dan berkelanjutan.

## **B. METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan fokus analisis dokumen. Metode pengumpulan data melibatkan telaah mendalam terhadap berbagai dokumen terkait, seperti kebijakan pemerintah, dan laporan industri. Sasaran penelitian mencakup pemerintah lokal sebagai pemangku kebijakan utama, pelaku industri MICE untuk perspektif yang mendalam dari sektor tersebut, dan masyarakat setempat sebagai pemangku kepentingan yang mungkin terpengaruh oleh perkembangan industri ini. Pendekatan kualitatif dipilih untuk memahami secara menyeluruh dinamika, pandangan, dan dampak yang melibatkan berbagai pihak terkait industri MICE di tingkat lokal.

Terdapat beberapa jenis literatur yang membahas perkembangan destinasi MICE di dunia, salah satunya "*Key success factors toward MICE industry: A systematic literature review*" Dimana membahas bagaimana Industri MICE (*Meeting, Incentive, Convention, and Exposition*) sangat penting bagi suatu negara. Ini membantu pengusaha lokal di sektor pariwisata dan berkontribusi pada peningkatan ekonomi lokal. Industri ini tidak hanya mengembangkan ekonomi kota tuan rumah tetapi juga membuat kota tersebut lebih menarik bagi wisatawan. Namun, masih minimnya informasi tentang faktor-faktor keberhasilan yang berperan penting dalam kesuksesan acara MICE. Oleh karena itu, literatur ini melakukan tinjauan literatur yang sistematis dari literatur-literatur yang ada dan merinci faktor-faktor kunci keberhasilan industri MICE serta menyoroti kesamaan temuan dalam topik ini. Aspek-aspek krusial yang diselidiki dalam penelitian ini adalah motivasi pelaku bisnis perjalanan, persepsi tentang industri MICE, motivasi menghadiri acara MICE, indikator kinerja kunci, kepuasan peserta MICE, strategi pemasaran, tren teknologi, dan tantangan yang dihadapi oleh industri ini.

## **C. PEMBAHASAN**

### **1. Inisiatif dan Program UNWTO dalam Pengembangan Pariwisata**

United Nations World Tourism Organization (UNWTO) telah aktif terlibat dalam sejumlah inisiatif dan program untuk memajukan sektor pariwisata global secara berkelanjutan. Salah satu inisiatif utama adalah "Tourism for SDGs" yang bertujuan untuk memastikan kontribusi pariwisata terhadap pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs) PBB. UNWTO juga terlibat dalam kampanye seperti "Travel.

Enjoy. Respect." (UNWTO, 2017) yang mengadvokasi pariwisata berkelanjutan dan bertanggung jawab. Selain itu, UNWTO mempromosikan kerja sama internasional dalam pengembangan kepariwisataan melalui program-program seperti "UNWTO Themis Foundation" yang memberikan pelatihan dan pendidikan pariwisata. Program "Tourism and Jobs: A Better Future for All" (UNWTO, 2019) juga mendukung penciptaan lapangan kerja dan pengembangan ekonomi lokal melalui sektor pariwisata.

UNWTO juga turut mendukung inisiatif-inisiatif seperti "Accessible Tourism for All," yang memperjuangkan pariwisata yang dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat, termasuk penyandang disabilitas. Melalui program ini, UNWTO berkomitmen untuk menciptakan destinasi pariwisata yang inklusif dan ramah bagi semua. Selain itu, UNWTO secara aktif terlibat dalam konferensi, seminar, dan pertemuan internasional untuk memfasilitasi dialog antar negara-negara anggota dan pemangku kepentingan industri pariwisata. Ini termasuk Konferensi Umum UNWTO yang diselenggarakan secara berkala untuk membahas isu-isu kunci dalam industri pariwisata global dan menciptakan platform bagi pertukaran pengetahuan. Dengan berbagai inisiatif dan program ini, UNWTO terus berperan sebagai pemimpin dalam mempromosikan pengembangan pariwisata yang berkelanjutan, inklusif, dan bertanggung jawab di seluruh dunia.

## **2. Hubungan Antara UNWTO dan Pemerintah Lokal Makassar**

Hubungan antara UNWTO dan pemerintah lokal suatu daerah umumnya dapat bervariasi tergantung pada banyak faktor, termasuk prioritas dan kebijakan masing-masing pemerintah. Hubungan antara UNWTO dan pemerintah lokal suatu daerah umumnya dapat bervariasi tergantung pada banyak faktor, termasuk prioritas dan kebijakan masing-masing pemerintah. Secara umum, UNWTO sering kali menjalin kerjasama dengan pemerintah lokal dan nasional untuk mendorong pengembangan sektor pariwisata yang berkelanjutan. Organisasi ini dapat memberikan panduan, sumber daya, dan dukungan teknis kepada pemerintah daerah guna meningkatkan kapasitas mereka dalam mengelola sektor pariwisata.

Potensi kerjasama antara UNWTO dan pemerintah lokal, seperti di Makassar, dapat mencakup berbagai inisiatif. Pertama, UNWTO dapat memberikan bimbingan teknis kepada pemerintah lokal Makassar dalam merancang kebijakan dan praktik pariwisata yang berkelanjutan, melibatkan masyarakat setempat, dan mempertimbangkan aspek-aspek lingkungan. Kedua, UNWTO mungkin mengadakan

program pelatihan atau bekerja sama dengan pemerintah lokal untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan para profesional pariwisata di Makassar.

Selanjutnya, UNWTO dapat memberikan dukungan dalam pengembangan strategi pemasaran pariwisata Makassar untuk menarik wisatawan secara global. Terakhir, mengingat fokus UNWTO pada praktik pariwisata yang berkelanjutan dan inklusif, kerjasama ini, jika terjadi, dapat mencakup inisiatif untuk memastikan bahwa sektor pariwisata Makassar berkembang dengan memperhatikan aspek keberlanjutan dan inklusivitas.

Manfaat potensial dari kerjasama ini mencakup peningkatan kapasitas pemerintah daerah Makassar dalam merancang kebijakan pariwisata yang berkelanjutan dan inklusif. Dukungan teknis UNWTO dapat membantu mengoptimalkan praktik pariwisata, mengurangi dampak lingkungan, dan meningkatkan keterampilan profesional di sektor ini. Fokus UNWTO pada praktik pariwisata berkelanjutan juga dapat memberikan manfaat jangka panjang bagi lingkungan dan masyarakat setempat.

### **3. Dukungan Dari Sektor Swasta**

Dukungan sektor swasta memiliki peran krusial dalam mendukung dan mendorong pertumbuhan berkelanjutan dalam berbagai sektor ekonomi, termasuk industri *Meetings, Incentives, Conventions, and Exhibitions* (MICE). Sektor swasta, yang mencakup perusahaan-perusahaan dari berbagai industri, dapat berkontribusi melalui berbagai cara untuk memperkuat dan memajukan industri MICE. Pertama-tama, perusahaan-perusahaan swasta dapat menjadi penyelenggara atau sponsor utama dalam penyelenggaraan berbagai acara MICE. Dukungan finansial dan logistik dari sektor swasta dapat memastikan keberlanjutan dan kualitas acara tersebut. Selain itu, keterlibatan perusahaan dalam kegiatan MICE menciptakan peluang untuk memperluas jaringan bisnis mereka dan meningkatkan visibilitas merek.

Dalam hal fasilitas, sektor swasta dapat berinvestasi dalam pengembangan dan pemeliharaan tempat-tempat konferensi, pameran, dan pertemuan. Dukungan ini mencakup penyediaan infrastruktur yang memadai dan teknologi terkini, menciptakan lingkungan yang mendukung bagi penyelenggaraan acara-acara berkelas dunia. Selain itu, perusahaan-perusahaan swasta dapat berkolaborasi dengan pemerintah lokal dan lembaga pariwisata untuk mempromosikan destinasi MICE tertentu. Ini dapat melibatkan kampanye pemasaran bersama, partisipasi dalam delegasi promosi di

tingkat internasional, dan dukungan lainnya untuk meningkatkan daya tarik destinasi sebagai tempat acara bisnis dan profesional.

Pentingnya CSR (*Corporate Social Responsibility*) juga dapat tercermin dalam dukungan sektor swasta terhadap acara MICE. Perusahaan dapat berpartisipasi dalam inisiatif keberlanjutan, mendukung acara-acara dengan fokus pada tanggung jawab sosial, dan berkontribusi pada pembangunan masyarakat setempat. Secara keseluruhan, partisipasi sektor swasta bukan hanya tentang dukungan finansial tetapi juga melibatkan kontribusi dalam pengembangan, promosi, dan pelaksanaan acara MICE. Sinergi antara sektor publik dan swasta dapat menciptakan ekosistem yang mendukung pertumbuhan industri MICE dan pada gilirannya meningkatkan daya saing suatu destinasi dalam pasar global.

#### **4. Kontribusi Sektor Swasta Dalam Memajukan Industri MICE**

Partisipasi dan dukungan sektor swasta sangat penting dalam memajukan industri MICE (*Meetings, Incentives, Conferences, Exhibitions/Events*), termasuk di kota seperti Makassar. Dukungan dari sektor swasta dapat mencakup berbagai bentuk, seperti sponsor acara, penyedia layanan, dan investasi dalam fasilitas konferensi. Terdapat beberapa cara di mana sektor swasta dapat berpartisipasi dan mendukung perkembangan berdasarkan potensi Makassar sebagai destinasi MICE (*Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition*), kolaborasi antara berbagai pihak dapat menjadi kunci kesuksesan. Perusahaan penyelenggara acara dan pameran swasta memiliki peran penting dalam meningkatkan profil Makassar sebagai tujuan MICE yang menarik. Dengan mengadakan acara berkualitas tinggi, mereka dapat memberikan kontribusi signifikan untuk memajukan sektor pariwisata khususnya dalam segmen MICE di kota ini.

Selanjutnya, hotel dan penyedia akomodasi dapat berkolaborasi dengan penyelenggara acara untuk menyediakan paket khusus dan fasilitas bagi peserta acara. Ini tidak hanya menguntungkan sektor pariwisata tetapi juga menciptakan situasi saling menguntungkan antara sektor pariwisata dan sektor penginapan di Makassar. Perusahaan teknologi juga memiliki peran vital dengan memberikan solusi inovatif untuk meningkatkan pengalaman peserta acara. Melalui penggunaan teknologi konferensi, aplikasi seluler, dan layanan digital lainnya, mereka dapat meningkatkan efisiensi dan kenyamanan selama acara MICE.

Dukungan dari perusahaan transportasi lokal dan nasional juga menjadi kunci sukses. Layanan transportasi yang andal dan efisien, termasuk transportasi delegasi acara dan solusi transportasi khusus untuk acara besar, dapat meningkatkan keterkaitan Makassar sebagai destinasi MICE. Di sisi lain, restoran dan penyedia layanan kuliner dapat ikut serta dengan menyediakan layanan catering untuk acara MICE. Hal ini bukan hanya memberikan pengalaman kuliner yang unik tetapi juga menjadi peluang untuk mempromosikan kekayaan kuliner lokal kepada peserta acara.

Untuk memaksimalkan visibilitas, perusahaan di bidang pemasaran dan periklanan dapat memberikan dukungan dalam mempromosikan acara MICE dan destinasi Makassar secara lebih luas. Kampanye pemasaran yang efektif dapat menjadi kunci untuk meningkatkan partisipasi dalam acara tersebut. Terakhir, perusahaan swasta memiliki kesempatan untuk menjadi sponsor acara atau pameran MICE. Dalam peran ini, mereka tidak hanya mendapatkan eksposur merek yang luas tetapi juga dapat membentuk koneksi bisnis yang berharga. Secara keseluruhan, kolaborasi antara berbagai sektor swasta ini dapat menciptakan sinergi yang kuat untuk memajukan Makassar sebagai destinasi MICE yang menonjol.

##### **5. Manfaat Ekonomi Dari Peningkatan Pariwisata dan Industri MICE**

Peningkatan pariwisata dan industri *MICE* (*Meetings, Incentives, Conferences, Exhibitions/Events*) dapat memberikan sejumlah manfaat ekonomi yang signifikan bagi suatu daerah. Terkhusus pada peningkatan ekonomi dari peningkatan sektor pariwisata dan MICE, Peningkatan jumlah wisatawan, terutama wisatawan bisnis yang menghadiri acara MICE, tidak hanya memberikan kontribusi besar terhadap pendapatan daerah tetapi juga menggerakkan sektor ekonomi lokal secara menyeluruh. Wisatawan biasanya mengeluarkan uang untuk berbagai keperluan seperti akomodasi, transportasi, makanan, belanja, dan berbagai kegiatan lainnya. Hal ini menciptakan siklus ekonomi yang positif, memberikan dampak langsung pada bisnis lokal dan memberdayakan sektor ekonomi lainnya.

Tidak hanya itu, pertumbuhan pariwisata dan industri MICE sering kali membuka peluang pekerjaan baru di sektor-sektor terkait. Sejumlah lapangan pekerjaan baru terbentuk di sektor perhotelan, transportasi, restoran, dan berbagai layanan pendukung lainnya. Peningkatan aktivitas ekonomi dalam sektor ini juga menciptakan efek domino yang positif, merangsang pertumbuhan pekerjaan dan memberikan manfaat signifikan bagi angkatan kerja lokal. Para pelaku usaha lokal, seperti restoran, toko souvenir, dan penyedia layanan lainnya, merasakan peningkatan pendapatan



karena lonjakan jumlah wisatawan dan peserta acara MICE. Dampak positif ini bukan hanya terasa secara individu tetapi menciptakan sinergi dalam ekonomi lokal, mendukung pertumbuhan dan keberlanjutan bisnis kecil dan menengah.

Peningkatan aktivitas ekonomi di sektor pariwisata dan MICE juga membawa manfaat bagi penerimaan pajak dan pendapatan daerah. Peningkatan pendapatan ini memberikan kesempatan bagi pemerintah daerah untuk mengalokasikan sumber daya ke pengembangan infrastruktur, pendidikan, dan layanan publik lainnya, menciptakan dampak positif yang lebih luas dalam masyarakat. Suksesnya industri pariwisata dan MICE sering kali menarik minat investor untuk mengembangkan infrastruktur dan layanan pendukung. Dengan demikian, peningkatan jumlah wisatawan dan peserta acara MICE tidak hanya menciptakan peluang investasi baru tetapi juga memberikan dorongan signifikan pada pertumbuhan ekonomi secara keseluruhan. Selain itu, peningkatan pariwisata dan industri MICE memerlukan pengembangan sumber daya manusia dalam berbagai bidang, termasuk perhotelan, manajemen acara, dan pelayanan wisata. Ini menciptakan peluang bagi pelatihan dan pendidikan, membantu menciptakan lapangan kerja yang memerlukan keterampilan khusus. Dengan demikian, pertumbuhan sektor pariwisata dan MICE tidak hanya memberikan manfaat ekonomi tetapi juga mendukung pengembangan sumber daya manusia di tingkat lokal.

## **6. Dampak Sosial Terkait Perubahan Ini Pada Masyarakat Setempat**

Peningkatan pariwisata dan industri MICE dapat memiliki dampak sosial yang signifikan pada masyarakat setempat. Pertama-tama, pertumbuhan sektor pariwisata dapat membuka peluang pekerjaan baru bagi penduduk lokal, baik langsung maupun tidak langsung. Ini menciptakan lapangan kerja di sektor perhotelan, restoran, transportasi, dan berbagai layanan pendukung lainnya. Peningkatan pendapatan dan peluang pekerjaan dapat memberikan dampak positif terhadap taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat setempat.

Namun, peningkatan pariwisata juga dapat membawa tantangan sosial, terutama terkait dengan pengelolaan pertumbuhan yang cepat. Terkadang, peningkatan jumlah wisatawan dan peserta acara MICE dapat menyebabkan tekanan pada infrastruktur lokal, seperti jalan, air, dan energi. Oleh karena itu, penting untuk mengelola pertumbuhan ini dengan bijaksana agar masyarakat setempat dapat tetap menikmati manfaat dari industri pariwisata tanpa terlalu merasakan dampak negatifnya. Selain itu, interaksi antara penduduk lokal dan wisatawan atau peserta acara MICE juga dapat membawa perubahan dalam dinamika sosial. Peningkatan dalam pertukaran budaya

dan pemahaman lintas budaya dapat memperkaya pengalaman masyarakat setempat, tetapi juga memerlukan pendekatan yang bijaksana untuk memastikan pelestarian nilai-nilai lokal dan keberlanjutan budaya.

Dalam beberapa kasus, pertumbuhan pariwisata juga dapat menyebabkan gentrifikasi atau perubahan dalam struktur sosial dan ekonomi komunitas setempat. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah setempat dan pemangku kepentingan untuk merancang kebijakan yang berkelanjutan dan inklusif agar masyarakat setempat dapat berpartisipasi secara positif dalam perkembangan pariwisata dan industri MICE. Dalam keseluruhan, sambil memanfaatkan peluang ekonomi yang dihasilkan oleh pertumbuhan pariwisata dan MICE, penting untuk mengambil langkah-langkah yang bijaksana dalam merancang kebijakan agar dapat merespons dan meresapi dampak sosial yang mungkin timbul. Ini akan membantu menciptakan perkembangan pariwisata yang berkelanjutan dan merata bagi masyarakat setempat.

#### **7. Kriteria Evaluasi Keberhasilan Informasi.**

Evaluasi keberhasilan transformasi dapat dilakukan dengan merinci kriteria yang mencerminkan pencapaian tujuan utama dan dampak positif transformasi tersebut terhadap organisasi atau sistem yang mengalaminya. Terdapat beberapa kriteria evaluasi keberhasilan transformasi, Dimana adanya Evaluasi keberhasilan transformasi organisasi yang harus merangkum sejauh mana organisasi mencapai tujuan strategis yang telah ditetapkan dalam rencana transformasi. Keberhasilan ini dapat diukur melalui peningkatan kinerja finansial, pangsa pasar yang diperoleh, atau pencapaian misi dan visi organisasi. Selain itu, aspek penting dalam evaluasi adalah sejauh mana transformasi tersebut berhasil mempengaruhi budaya organisasi. Evaluasi harus memperhitungkan perubahan nilai, norma, dan perilaku organisasi sesuai dengan arah yang diinginkan dalam rencana transformasi.

Dalam mengukur keberhasilan transformasi, perhatian khusus harus diberikan pada tingkat dukungan dan penerimaan dari berbagai pihak terkait. Ini mencakup karyawan, pelanggan, mitra bisnis, dan pihak terkait lainnya. Tingginya tingkat dukungan dapat menjadi indikator kunci bahwa transformasi telah berhasil diterima oleh mereka yang terlibat dan terpengaruh oleh perubahan tersebut.

Transformasi organisasi seringkali memiliki tujuan untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas operasional. Kriteria evaluasi yang relevan mencakup peningkatan dalam proses bisnis, pengurangan biaya operasional, dan peningkatan dalam pengelolaan sumber daya. Keberhasilan transformasi juga dapat diukur dari

tingkat inovasi yang berhasil diimplementasikan dan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan, mencakup kemampuan untuk menghadapi tantangan baru dan menerapkan solusi yang kreatif.

Tidak kalah penting, evaluasi keberhasilan transformasi harus mempertimbangkan dampak positif pada karyawan. Ini melibatkan penilaian terhadap tingkat kepuasan dan keterlibatan karyawan, peningkatan keterampilan yang diperoleh, dan kemampuan organisasi untuk mempertahankan serta menarik bakat terbaik. Dengan merinci aspek-aspek ini, evaluasi transformasi menjadi holistik, mencerminkan keberhasilan organisasi dalam mencapai perubahan yang diinginkan dan memberikan dampak positif pada berbagai lapisan dalam struktur organisasi.

#### **8. Tantangan Yang Dihadapi dan Upaya Untuk Mengatasinya.**

Organisasi yang mengalami transformasi seringkali dihadapkan pada berbagai tantangan yang dapat mempengaruhi kelancaran dan keberhasilan proses perubahan tersebut. Salah satu tantangan utama adalah resistensi perubahan dari internal organisasi, seperti karyawan dan manajemen yang mungkin merasa tidak nyaman atau khawatir terhadap ketidakpastian yang diakibatkan oleh perubahan. Untuk mengatasi resistensi ini, organisasi perlu meningkatkan komunikasi internal, memberikan pemahaman yang jelas tentang alasan di balik transformasi, dan melibatkan karyawan dalam proses perencanaan dan pengambilan keputusan. Tantangan lainnya melibatkan perubahan budaya organisasi yang mungkin memerlukan waktu yang cukup lama dan upaya yang intensif. Transformasi budaya melibatkan mengubah nilai-nilai, norma, dan perilaku yang sudah tertanam dalam organisasi selama bertahun-tahun. Organisasi perlu berinvestasi dalam pelatihan, pendidikan, dan pembinaan karyawan untuk memfasilitasi perubahan budaya yang diinginkan.

Aspek teknologi juga sering menjadi sumber tantangan, terutama ketika memperkenalkan sistem baru atau teknologi yang lebih canggih. Untuk mengatasi hal ini, organisasi perlu memberikan pelatihan yang memadai kepada karyawan, memastikan dukungan teknologi yang memadai, dan memiliki rencana darurat untuk mengatasi masalah teknis yang mungkin muncul. Tantangan lainnya dapat mencakup pengelolaan perubahan dalam skala besar, pengaturan anggaran yang efisien, dan pemantauan terus-menerus terhadap kemajuan dan hasil transformasi. Dalam menghadapi tantangan ini, organisasi perlu memiliki tim manajemen perubahan yang kompeten, menerapkan pengukuran kinerja yang jelas, dan selalu terbuka terhadap umpan balik dari berbagai pemangku kepentingan. Upaya untuk mengatasi tantangan-

tantangan ini memerlukan komitmen dan kepemimpinan yang kuat dari pihak manajemen, serta keterlibatan aktif dari seluruh anggota organisasi. Dengan merancang strategi komprehensif, mendengarkan kekhawatiran karyawan, dan menjalankan perubahan secara bertahap, organisasi dapat meningkatkan peluang keberhasilan dalam menghadapi dinamika yang kompleks dari proses transformasi.

#### **D. KESIMPULAN**

Dalam serangkaian pembahasan yang dilakukan, penelitian ini menyoroti secara rinci potensi dan tantangan yang terkandung dalam pengembangan sektor pariwisata Makassar melalui kolaborasi dengan *United Nations World Tourism Organization (UNWTO)*. Analisis yang mendalam mengenai potensi hubungan antara UNWTO dan pemerintah lokal Makassar mengungkapkan bahwa kerja sama ini mampu memberikan dampak positif dalam meningkatkan kapasitas pemerintah daerah, terutama dalam merancang kebijakan pariwisata yang mengedepankan prinsip-prinsip keberlanjutan. Bimbingan teknis yang disediakan oleh UNWTO tidak hanya memainkan peran kunci dalam mengoptimalkan praktik pariwisata tetapi juga membantu dalam mengurangi dampak lingkungan yang mungkin timbul dan meningkatkan keterampilan serta pengetahuan para profesional di sektor ini.

Tak hanya itu, hasil penelitian juga mengungkapkan potensi positif dari program pelatihan dan strategi pemasaran global yang diterapkan oleh UNWTO. Program pelatihan tersebut dapat meningkatkan keterampilan tenaga kerja pariwisata lokal, sementara strategi pemasaran global dapat memberikan daya tarik lebih besar bagi wisatawan, potensial meningkatkan kunjungan wisatawan, dan oleh karena itu, memberikan dampak ekonomi positif di tingkat lokal di Makassar. Namun, seiring dengan potensi manfaat tersebut, perlu diperhatikan bahwa kesuksesan kerja sama ini sangat bergantung pada implementasi yang efektif dan keterlibatan aktif dari seluruh pemangku kepentingan di tingkat lokal, termasuk dukungan yang kuat dari pihak pemerintah dan sektor swasta.

Sebagai saran untuk penelitian ini, disarankan untuk terus melakukan pemantauan yang cermat terhadap implementasi praktik-praktik yang diadopsi dari kerja sama dengan UNWTO. Pemantauan ini dapat membantu mengidentifikasi potensi hambatan dan memastikan bahwa strategi yang diimplementasikan sesuai dengan konteks lokal Makassar. Selain itu, melibatkan secara aktif seluruh pihak terkait dalam proses pengambilan keputusan dan membangun kemitraan yang kuat akan menjadi kunci keberlanjutan upaya pengembangan pariwisata di Makassar.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk melibatkan analisis dampak yang lebih mendalam terhadap implementasi praktik-praktik berkelanjutan di sektor pariwisata Makassar. Penelitian lanjutan dapat lebih mengeksplorasi persepsi dan partisipasi masyarakat lokal dalam pembangunan pariwisata, serta potensi efek jangka panjang dari strategi pengembangan yang diadopsi. Selain itu, memperluas ruang lingkup penelitian untuk melibatkan sektor swasta dan pemangku kepentingan lainnya dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif dan terintegrasi terkait dampak dan efektivitas dari kolaborasi dengan UNWTO. Hal ini akan memperkaya wawasan penelitian dan memberikan kontribusi positif pada pengembangan pariwisata yang berkelanjutan di Makassar.

## E. DAFTAR ISI

- (2021). *Tourism and related services - Accessible tourism for all - Requirements and recommendations*. Switzerland: ISO.
- Angraini, D. (2015). Kerjasama United Nations World Tourism Organization (UNWTO) Dengan Indonesia Dalam Pengembangan Sektor Pariwisata di Pangandaran, Jawa Barat Tahun 2011-2013. *JOM FISIP*, 1-14.
- Heliandy, I. (2019). Wonderful Digital Tourism Indonesia dan Peran Revolusi Industri Dalam Menghadapi Era Ekonomi Digital 5.0. *Destinesia Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata*, 21-35.
- Kusuma, C. S. (2019). MICE-Masa Depan Bisnis Pariwisata Indonesia. *Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi*, 52-62.
- Mahadewi, N. M. (2018). *Event dan Mice Red Hot Industry: Usaha Jasa Pertemuan, Insentif, Konferensi, Pameran, dan Perhelatan*. Depok: Rajawali Pers.
- Organization, U. .: (2022). *Tourism Education Guidelines*. Madrid: World Tourism Organization.
- Pengembangan Industri Pariwisata dengan Mewujudkan Event MICE*. (n.d.). Retrieved December 7, 2023, from SMK Pariwisata Harapan: <https://smkpariwisataharapan.sch.id/mengembangkan-industri-pariwisata-dengan-mewujudkan-event-mice/>
- Prabhawati, A. (2019). Upaya Indonesia dalam Meningkatkan Kualitas Pariwisata Budaya Melalui Diplomasi Kebudayaan. *Journal of Tourism and Creativity*.
- Salam, R. (2021, September 2021). *Makassar Potensi Besar Jadi Destinasi MICE Utama di Indonesia*. Retrieved from Tribun-Timur.com: <https://makassar.tribunnews.com/2021/09/08/makassar-potensi-besar-jadi-destinasi-mice-utama-di-indonesia>
- Sari, F. R. (2021). Strategi Pengembangan Pariwisata Kota Makassar Sebagai Pendukung Peningkatan City Branding. *Thesis*.
- Suci, A. R., & Pahlawan, I. (2015). Dampak Tour De Singkarak Terhadap Ekonomi Pariwisata di Indonesia (Studi Kasus: Provinsi Sumatera Barat). *JOM FISIP*, 1-15.

- World Tourism Day 2019 Celebrates "Tourism and Jobs: A Better Future For All"*. (2019, September 29). UNWTO. Retrieved December 20, 2023, from <https://www.unwto.org/world-tourism-day-2019-celebrates-tourism-and-jobs-better-future-all>
- Muhammad Saufi Anas, N. A. (2020). Key success factors toward MICE industry: A systematic literature review. *Journal of Tourism, Hospitality & Culinary Arts (JTHCA)*.
- UNWTO Launches 'Travel.Enjoy.Respect' Campaign*. (2017, August 22). UNWTO. Retrieved December 20, 2023, from <https://www.unwto.org/archive/global/press-release/2017-08-22/unwto-launches-travelenjoyrespect-campaign>
- Organization, U. .: (2021, December 09). *Accessible Tourism For All: Standards and Recommendations Guiding The Recovery*. Retrieved from UNWTO: <https://www.unwto.org/event/accessible-tourism-for-all-standards-and-recommendations-guiding-the-recovery>
- Administrator. (2022, September 26). *Hari Pariwisata Dunia, Bentuk Kepercayaan Kepada Indonesia*. Retrieved from Indonesia.go.id: <https://www.indonesia.go.id/kategori/pariwisata/5936/hari-pariwisata-dunia-bentuk-kepercayaan-kepada-indonesia?lang=1>
- Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia. (2022, December 09). *Daftar Kerja Sama Multilateral World Tourism Organization (UN-WTO)*. Retrieved from Kementerian Luar Negeri Indonesia: [https://kemlu.go.id/portal/id/read/135/halaman\\_list\\_lainnya/world-tourism-organization-un-wto](https://kemlu.go.id/portal/id/read/135/halaman_list_lainnya/world-tourism-organization-un-wto)
- Accessible Tourism*. (n.d.). UNWTO. Retrieved December 20, 2023, from <https://www.unwto.org/accessibility>
- TOURISM 4 SDGs*. (n.d.). UNWTO. Retrieved December 20, 2023, from <https://www.unwto.org/tourism4sdgs>