



## STUDI NETNOGRAFI: PENGALAMAN PENGUNJUNG DAN ANALISIS SWOT DI BALI NUSA DUA CONVENTION CENTER

*NETNOGRAPHIC STUDY: VISITOR EXPERIENCE AND SWOT ANALYSIS AT BALI NUSA DUA CONVENTION CENTER*

**Ida Bagus Ketut Soma Antara<sup>1</sup>, Michaella Chandra<sup>2</sup>**

DIII Perhotelan, Fakultas Vokasi, Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional Denpasar, Indonesia<sup>1</sup>  
DIV Manajemen Pariwisata, Fakultas Vokasi, Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional Denpasar, Indonesia<sup>2</sup>

**Email:** soma.antara@ipb-intl.ac.id<sup>1</sup>, michaellazhg16@gmail.com<sup>2</sup>

### ABSTRAK

Pulau Bali sebagai destinasi wisata unggulan di Indonesia seringkali terpilih sebagai lokasi perhelatan acara berskala nasional maupun internasional. Salah satu lokasi unggulan di Bali yang seringkali menjadi lokasi utama perhelatan adalah Bali Nusa Dua Convention Center (BNDCC). Penelitian ini bertujuan untuk menggali pengalaman wisatawan yang berkunjung ke Bali Nusa Dua Convention Center. Data yang dianalisis adalah komentar yang diambil dari ulasan yang terdapat di Google maps terhadap Bali Nusa Dua Convention Center. Data yang diambil berdasarkan frasa yang sering ditulis di kolom komentar sebanyak 214 ulasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sebagian besar wisatawan memberikan rating maksimal atau bintang 5, menandakan pengalaman yang sangat memuaskan. Pengalaman positif yang melibatkan aspek tangible dan aspek intangible. Wisatawan merasa pelayanan dan fasilitas yang disediakan Bali Nusa Dua Convention Center sangatlah baik. Kendati demikian, terdapat sejumlah kelemahan, peluang, dan tantangan yang dimiliki oleh BNDCC. Lahan parkir yang kurang luas, pemanfaatan teknologi informasi terkini, serta hadirnya sejumlah kompetitor merupakan tantangan yang harus dihadapi saat ini. Digunakan pula analisis SWOT untuk menunjukkan faktor internal dan eksternal dalam menciptakan strategi internal dan eksternal untuk Bali Nusa Dua Convention Center.

**Kata Kunci:** MICE, analisis SWOT, BNDCC, Bali, Netnografi.

### ABSTRACT

*The island of Bali, as a leading tourist destination in Indonesia, is often chosen as a location for national and international scale events. One of the leading locations in Bali which is often the main location for events is the Bali Nusa Dua Convention Center (BNDCC). This research aims to explore the experiences of tourists visiting the Bali Nusa Dua Convention Center. The data analyzed are comments taken from reviews on Google maps regarding the Bali Nusa Dua Convention Center. The data taken is based on phrases that are often written in the comment's column of 214 reviews. The research results show that the majority of tourists give a maximum rating of 5 stars, indicating a very satisfying experience. Positive experiences involving tangible and intangible aspects. Tourists feel that the services and facilities provided by the Bali Nusa Dua Convention Center are very good. However, there are a number of weaknesses, opportunities, and challenges that BNDCC has. Insufficient parking space, the use of the latest information technology, and the presence of a number of competitors are challenges that must be faced at this time. SWOT analysis is also used to show internal and external factors in creating internal and external strategies for the Bali Nusa Dua Convention Center.*

**Keywords:** MICE, SWOT analysis, BNDCC, Bali, Netnography.

### PENDAHULUAN

Perkembangan MICE muncul karena adanya kebutuhan untuk menyelenggarakan konferensi dalam rangka perluasan bisnis

perusahaan. Dalam dunia yang sangat kompetitif saat ini, tujuan MICE sangat bervariasi tergantung pada karakteristik wilayah dan negara. Pesatnya perkembangan



MICE didukung oleh inovasi teknologi yang selalu memberikan nilai terkini di setiap acara MICE. Sebagai bidang industri yang baru, MICE tetap menentukan parameter dan menetapkan prinsip pelaksanaan kegiatan untuk menciptakan nilai dalam pelaksanaan setiap kegiatan MICE. Hal ini menantang penyelenggara MICE untuk terus berinovasi dan kreatif menyelenggarakan kegiatan MICE. Bisnis MICE melibatkan banyak pelaku ekonomi yang memfasilitasi kegiatan ekonomi di mana kegiatan MICE berlangsung. Dalam pelaksanaannya, kegiatan MICE banyak menggunakan infrastruktur pariwisata, seperti alat transportasi untuk perpindahan peserta dari daerah asal ke daerah tujuan kegiatan MICE, penginapan menggunakan hotel, kunjungan ke objek wisata sebagai pendukung kegiatan MICE. Destinasi MICE merupakan perpaduan antara leisure dan business dianggap tahan dari pengaruh krisis ekonomi dibandingkan pariwisata konvensional. (Maulana et al., 2022). Mayoritas kegiatan MICE dilakukan di hotel atau convention center yang memiliki jumlah sumber daya manusia yang sudah terlatih menjadi tenaga pariwisata. Convention Center merupakan fasilitas yang memiliki banyak jenis fungsi ruang yang didalamnya berbeda sesuai dengan jenis kegiatan pada ruang tersebut.

Bali menjadi salah satu tempat di Indonesia yang paling sering digunakan untuk kegiatan MICE atau konferensi internasional. Beberapa konferensi internasional yang pernah dilakukan di Bali antara lain KTT G20 pada tahun 2022 hingga World Water Forum ke-10 yang akan diadakan di Nusa Dua pada 17 Mei 2024 mendatang. Di bawah PT. Nusa Dua Indonesia, salah satu unit usaha dari PT. Dyandra Media International, Tbk atau juga dikenal sebagai Dyandra & Co sebagai salah satu anggota Kompas Gramedia Group. Bali

Nusa Dua Convention Center (BNDCC) dibangun untuk memenuhi kebutuhan konvensi, pertemuan dan fasilitas pameran di Indonesia dan menjadi pusat konvensi independent terbesar di Indonesia. Bali Nusa Dua Hotel dibangun untuk mendukung dan melengkapi fasilitas BNDCC. Dibuka pada 29 September 2011, BNDCC telah ditunjuk sebagai tempat resmi untuk banyak profil tinggi konvensi internasional. Dengan visi “To be preferred venue to host International and domestic business events in ASEAN” dan misi “Maximizing company profit and developing international standards of the convention center facilities, ensure for the high quality of operational team and management so that to meet with changes of market demand and Ensuring for health, safety dan great working environment for employees, customers/guests, contractor and community.”, Bali Nusa Dua Convention Center selalu memastikan kualitas pelayanan terbaik untuk memperoleh kepuasan client agar dapat memaksimalkan keuntungan untuk perusahaan serta menjadi pilihan utama untuk memenuhi kebutuhan industry MICE.

## **METODE**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan interpretasi netnografi. Menurut Dhiraj (2015), netnografi mencakup berbagai disiplin ilmu secara online; seperti analisis isi, “penggalian teks” dari pengetahuan anonim yang belum dieksplorasi, menciptakan cerita dengan cara “dari mulut ke mulut”. Metode ini mulai dikembangkan pada tahun 1995 oleh Robert Kozinets, seorang profesor di Northwestern University, Amerika Serikat. Netnografi menggunakan pendekatan etnografi dalam mengamati, menganalisis, dan memahami perilaku dan interaksi manusia dalam konteks



online atau di social media. Pengamatan yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan komentar tekstual pada informasi yang tersedia untuk umum. Data yang dianalisis adalah komentar atau testimonial wisatawan di Google Maps terhadap “Bali Nusa Dua Convention Center” diambil pada tanggal 9 Mei 2024. Data tersebut berasal dari komentar wisatawan di google maps dan jumlah komentar yang dianalisis sebanyak 214. Selain itu penelitian ini menggunakan teknik analisis SWOT (Strenght, Weakness, Opportunity, Threat) untuk mendukung hasil penelitian.

Data yang telah diperoleh dianalisis berdasarkan frekuensi kemunculan dari kata atau frase yang berkaitan dengan pengalaman wisatawan selama mengunjungi Bali Nusa Dua Convention Center. Selanjutnya, wawancara dilakukan dengan satu narasumber yaitu Marketing Team dari Bali Nusa Dua Convention Center (BNDCC).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Data

Berdasarkan dari data yang diperoleh yaitu sebanyak komentar wisatawan terhadap kelas memasak pada Google Maps “Bali Nusa Dua Convention Center” Sebagian besar memberikan rating maksimal yaitu 5. Selanjutnya diikuti oleh rating 4 kemudian 3, 1 dan 2. Dari keseluruhan reviewers yaitu sebanyak 4.288 ulasan pada tanggal 11 Mei 2024. Rating 5 menjadi dominasi diantara yang lain. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa sebagian besar wisatawan merasakan senang dan tidak ada keluhan saat berkegiatan di Bali Nusa Dua Convention Center.



**Gambar 1.** Hasil Review Wisatawan secara Keseluruhan

Dari hasil pengkodean terhadap semua komentar wisatawan tahun 2024 yang terdiri dari 4.288 komentar, dapat diklasifikasikan bahwa terdapat 10 kategori yang sering muncul di komentar para wisatawan terlihat pada tabel 1. Dari ke sepuluh (10) frasa tersebut, yang paling sering muncul adalah “internasional” yaitu sebanyak 45 kali. Frasa yang sering muncul selanjutnya yaitu sebanyak 33 kali adalah frasa yaitu “seminar” dan selanjutnya adalah frasa “ruang pertemuan” sebanyak 30 kali. Frasa selanjutnya adalah “mewah” yang muncul sebanyak 29 kali dan diikuti frasa “ballroom” yang muncul sebanyak 26 kali. Berikutnya secara berturut-turut adalah frasa “pantai” (19), “pariwisata” (15), “elit” (10) dan yang terakhir frasa “MICE dan “wisuda” muncul sebanyak 7 kali.

**Tabel 1.** Frekuensi Pendapat Wisatawan

No	Bahasa	Frekuensi
1	Internasional	45
2	Seminar	33
3	Ruang pertemuan	30
4	Mewah	29
5	Ballroom	26
6	Pantai	19
7	Pariwisata	15



8	Elit	10
9	MICE dan wisuda	7

### Venue BNDCC dimata Wisatawan

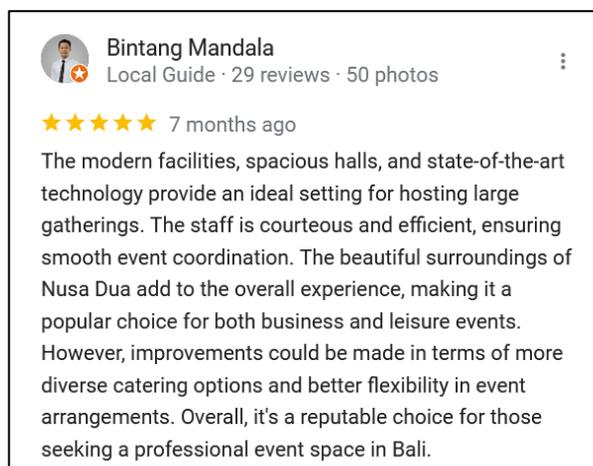
Berdasarkan hasil penelitian, dapat dikatakan bahwa pengalaman wisatawan dalam melangsungkan kegiatan event di Bali Nusa Dua Convention Center tergolong sangat positif dimana banyak disebutkan bahwa venue BNDCC ini sudah bertaraf internasional yang dapat dibuktikan dari beberapa event yang sudah terlaksana di venue tersebut. Menurut Hermantoro (dalam Lim et al., 2021) pengalaman wisatawan merupakan kesan wisatawan terhadap semua barang dan jasa yang dikonsumsi pada destinasi pariwisata yang dikunjungi, baik berupa fisik (tangible) atau non fisik (intangible).

Untuk mengembangkan event dan infrastruktur pariwisata yang menyediakan kemampuan yang profesional sebagai penyelenggara event berskala internasional. Infrastruktur pendukung event- event tersebut termasuk “hard standar” perencanaan untuk menetapkan aspek tangible, measurable dan auditable seperti yang berkaitan dengan perhitungan biaya-biaya, fasilitas fisik dan untuk produk konsumsi, seperti makanan dan minuman pilihan dan standar kualitas (Zulkarnain, 2014). BNDCC menyediakan berbagai fasilitas penunjang acara seperti BNDCC menawarkan 44 kamar multi-fungsi dan fleksibel dengan total kapasitas hingga 12.000 kursi. Ukuran ruang pertemuan berkisar antara 20 hingga 5.000 kursi dan dirancang untuk mengakomodasi berbagai jenis pengaturan. Bali Nusa Dua Hotel yang memiliki 96 kamar hotel dan sebuah akses langsung ke pusat konvensi adalah pilihan yang ideal bagi delegasi acara untuk bersantai

dan menikmati kombinasi unik dari pesona Bali dan layanan tradisional. Terdapat pula “soft standar infrastruktur” yang meliputi hal-hal intangible, standar operating procedure yang sering berhubungan dengan service quality, termasuk reliability, responsiveness, empathy and assurance (Zulkarnain, 2014).



**Gambar 2.** Hasil Review Wisatawan atas nama Kurni Adi



**Gambar 3.** Hasil Review Wisatawan atas nama Bintang Mandala

Pada gambar 3 terlihat review wisatawan atas nama Bintang Mandala mengenai pengalaman intangible mereka yaitu pada kalimat “The staff is courteous and efficient, ensuring smooth event coordination” yang menjelaskan bahwa staff



sopan dan efisien, memastikan event berjalan dengan lancar.

### Analisis SWOT

Berikut adalah analisis SWOT (Strength, Weakness, Opportunity and Threat) sebagai berikut:

#### 1. Faktor-faktor kekuatan:

- a) Faktor ini dapat dikatakan sebagai keunggulan internal yang dimiliki Bali Nusa Convention Center, dibandingkan dengan convention center lainnya yang ada di Bali:
- b) Memiliki convention hall terbesar di Bali
- c) Memiliki fasilitas penunjang yang lengkap, diantaranya adalah gudang berikat (bonded warehouse), medical isolation room, medical room, floor load, secretariat room, information and communication technologies, café and restaurant, dll.
- d) Tergabung ke dalam asosiasi ICCA, AIPC, dan ASPERAPI
- e) Memiliki hotel berbintang 5

#### 2. Faktor-faktor kelemahan:

- a) Faktor kelemahan merupakan factor internal yang dimiliki Bali Nusa Dua Convention Center yang cenderung akan menghambat kegiatan:
- b) Kurangnya public transport disekitar area
- c) Lahan parkir yang relatif kurang luas

- d) Penggunaan teknologi masih cenderung kurang

#### 3. Faktor-faktor peluang:

- a) Faktor peluang ini berasal dari factor eksternal untuk membantu mengembangkan Bali Nusa Dua Convention Center
- b) Banyaknya acara perhelatan yang diselenggarakan di Indonesia khususnya Bali, baik skala nasional maupun internasional.
- c) Berlokasi di kawasan ITDC, yang dikelilingi oleh sejumlah hotel berbintang 5.
- d) Berlokasi di Bali, memberi peluang besar ketika bidding perhelatan internasional.

#### 4. Faktor-faktor ancaman:

Faktor ancaman berasal dari factor eksternal yang dapat merugikan Bali Nusa Dua Convention Center dan perlu adanya minimalisir ancaman:

- a) Adanya convention center maupun hotel yang memiliki ballroom sebagai kompetitor.
- b) Bencana alam atau wabah seperti covid-19.
- c) Memicu macet di kawasan Nusa Dua terjadi jika diadakan event besar.

Selanjutnya, matriks analisis SWOT Bali Nusa Dua Convention Center dapat dilihat pada tabel berikut:



**Tabel 2.** Matriks Analisis SWOT Bali Nusa Dua Convention Center Faktor Internal

	<b>Kekuatan (<i>Strength</i>)</b>	<b>Kelemahan (<i>Weakness</i>)</b>
<b>Faktor Internal</b>	1. Memiliki <i>convention hall</i> terbesar di Bali 2. Memiliki fasilitas penunjang yang lengkap, diantaranya adalah hotel berbintang 5, gudang berikat ( <i>bonded warehouse</i> ), <i>medical isolation room</i> , <i>medical room</i> , <i>floor load</i> , <i>secretariat room</i> , <i>information and communication technologies</i> , <i>café and restaurant</i> , dll. 3. Tergabung ke dalam asosiasi ICCA, AIPC, dan ASPERAPI	1. Kurangnya <i>public transport</i> disekitar area 2. Lahan parkir yang relatif kurang luas 3. Penggunaan teknologi masih cenderung kurang
<b>Faktor Eksternal</b>		
<b>Peluang (<i>Opportunity</i>)</b>	<b><i>Strategi OS</i></b> <b><i>Opportunity - Strength</i></b>	<b><i>Strategi OW</i></b> <b><i>Opportunity - Weakness</i></b>
a. Banyaknya acara perhelatan yang diselenggarakan di Indonesia khususnya Bali, baik skala nasional maupun internasional. b. Berlokasi di kawasan ITDC, yang dikelilingi oleh sejumlah hotel berbintang 5. c. Berlokasi di Bali, memberi peluang besar ketika <i>bidding</i> perhelatan internasional	<b>1-1</b> Membuat survei kepuasan pelanggan secara berkala untuk bahan evaluasi pelayanan. <b>2-2</b> Mengoptimalkan <i>privilege</i> yang ada untuk meningkatkan kinerja pelayanan <b>3-3</b> Membangun relasi untuk meningkatkan kepercayaan <i>client</i>	<b>1-1</b> Melakukan pembangunan <i>bus stop</i> atau <i>shuttle</i> untuk memudahkan aksesibilitas <b>2-2</b> Melakukan perluasan lahan parkir, atau bekerja sama dengan penyedia lahan parkir terdekat. <b>3-3</b> Meningkatkan penggunaan teknologi sesuai perkembangan IT saat ini, agar dapat menyaingi kompetitor.
<b>Ancaman (<i>Threat</i>)</b>	<b><i>Strategi TS</i></b> <b><i>Threat - Strength</i></b>	<b><i>Strategi TW</i></b> <b><i>Threat - Weakness</i></b>
1. Adanya <i>convention center</i> maupun hotel yang memiliki	<b>1-1</b> Meningkatkan penggunaan teknologi sesuai tren terkini,	<b>1-1</b> Meningkatkan kualitas <i>event bidding</i> agar mendapatkan client



ballroom sebagai kompetitor.	serta memperluas promosi di media sosial.	yang dapat meningkatkan citra BNDCC.
2. Bencana alam atau wabah seperti covid-19.	<b>2-2</b> Tetap <i>up-to-date</i> dengan berita-berita terkini, serta mengambil langkah cepat dan tanggap.	<b>2-2</b> Menyediakan fasilitas unggulan untuk menunjang kebutuhan <i>client</i> .
3. Memicu macet di kawasan Nusa Dua terjadi jika diadakan event besar.	<b>3-3</b> Bekerja sama dengan badan atau instansi terkait, guna merancang skema arus kendaraan.	<b>3-3</b> Membuat pelayanan pelanggan yang unggul, seperti layanan antar jemput atau paket perjalanan yang menyertakan akomodasi di sekitar lokasi.

## KESIMPULAN

Secara umum dapat disimpulkan bahwa wisatawan yang berkunjung dan melakukan kegiatan di Bali Nusa Dua Convention Center memiliki pengalaman yang memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari review yang diberikan di Google Maps. Sebagian besar review sangat puas dengan skor maksimum 5 bintang dari rentang skor 1-5. Beberapa indikator dari kepuasan yang dirasakan oleh pengunjung yaitu berupa pelayanan yang baik serta fasilitas yang disediakan oleh BNDCC, sebagai convention hall terbesar saat ini di Bali. Kendati demikian, masih terdapat sejumlah kelemahan dan ancaman bagi eksistensi BNDCC ke depannya. Lahan parkir yang kurang memadai, pemanfaatan teknologi informasi sesuai dengan perkembangan industri MICE, serta kurangnya akses public transport menjadi catatan untuk pengembangan BNDCC ke depannya sebagai fasilitas MICE terkemuka di Indonesia, khususnya Bali.

## DAFTAR PUSTAKA

Adinda, S., Amran, K., Auliya, A., & Sari, D. A. (2021). Factors Affecting Success Bidding Event At Pt. Astrindo Convex. *Journal of Indonesia Tourism and*

*Policy Studies*, 6(1), 22–29.  
<https://doi.org/10.7454/jitps.v6i1.264>

Atalya Puspa. (n.d.). Banyaknya Konferensi Internasional di Bali Ancam Kualitas dan Kesejahteraan Masyarakat. <https://mediaindonesia.com/nusantara/620272/banyaknya-konferensi-internasional-di-bali-ancam-kualitas-lingkungan-dan-kesejahteraan-masyarakat>

Astrama, I. M., Sukaarnawa, I. G. M., & Darsana, I. M. (2024). Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) Dinas Pariwisata Kota Denpasar. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(1), 2875-2884.

Arif Zulkarnain. (2014). Pengaruh Event Service Quality, Event Cost and Event Convenience Terhadap Event Venue Satisfaction di Jakarta Convention Centre. 7.  
<https://media.neliti.com/media/publications/52518-ID-pengaruh-event-service-quality-event-cos.pdf>

Darsana, I. M., & Jayadi, U. (2022). Perspektif Pekerja Hotel Berbintang Di Destinasi Wisata Sanur Terhadap Literasi Investasi Saham Di Masa Pandemi Covid-19. *Siwayang Journal:*



- Publikasi Ilmiah Bidang Pariwisata, Kebudayaan, Dan Antropologi, 1(1), 23-32.
- Darsana, I. M., & Sudjana, I. M. (2022). A literature study of Indonesian tourism human resources development in the era of society 5.0. *Al-Ishlah: Jurnal Pendidikan*, 14(3), 2691-2700.
- Djati, S. P., Sudjana, I. M., Darsana, I. M., Sudiarta, I. N., & Mahendra, I. W. E. (2022). The Impact Of Certified Competency Tourism Human Resources In Facing The Aec Era: Case Study In Bali. *TRJ Tourism Research Journal*, 6(2), 207-217.
- Maulana, B. G., Trisna, K., Arcana, P., & Kuntariati, U. (2022). 219-Article Text-397-1-10-20221218 (1). 01(11), 3136–3148.
- Sumartono. (2018). Semantik dan Netnografi Sebagai Pendekatan Penelitian untuk Perancangan Kembali (redesign) Sebuah Produk. *Productum: Jurnal Desain Produk (Pengetahuan dan Perancangan Produk)*, 3(3), 95-100. <https://doi.org/10.24821/productum.v3i3.1925>
- Witarsa, W., Darsana, I., Sudjana, I., & Abdu, W. (2022). Performance of Organizational Staff and Guest Satisfaction in the Tourism Industry in Indonesia. *Society*, 10(1), 157-165. <https://doi.org/10.33019/society.v10i1.372>