

Analisis Penerapan Konsep Quality Tourism di Bali dari Sudut Pandang Sinergitas Pentahelix Pariwisata

Ida Bagus Ketut Soma Antara¹, Nyoman Agus Tri Mandala²

¹Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional, Denpasar, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received 10 November 2023

Received in revised form

11 November 2023

Accepted 10 December 2023

Available online 18

December 2023

Kata Kunci:

Pariwisata Berkualitas, Bali,

Pentahelix, Pembangunan,

Covid-19

ABSTRAK

Sektor pariwisata di Bali kembali pulih pasca pandemi covid-19. Pulihnya sektor pariwisata dapat dilihat dari meningkatnya kunjungan wisatawan. Kunjungan wisatawan mancanegara ke Bali pada bulan Januari-September 2023 sebanyak 3.927.257 orang, naik 231,18% dibandingkan periode yang sama pada tahun 2022. Pulihnya sektor pariwisata di Bali bukan tanpa permasalahan. Keberlanjutan industri pariwisata bagi ekonomi, sosial-budaya, dan keberlanjutan pembangunan menjadi tantangan yang harus dihadapi. Penelitian ini mengkaji tentang implementasi konsep pariwisata berkualitas di Bali dari sudut pandang pentahelix (academician, business, community, government, dan media). Melalui pendekatan kualitatif, para informan yang mewakili masing-masing unsur pentahelix diwawancara secara mendalam. Teori yang digunakan adalah teori pariwisata berkualitas dari UNWTO dengan 8 indikator yang dikaji. Hasilnya, secara ekonomi pariwisata di Bali telah berdampak bagi masyarakat lokal namun masih perlu pemerataan. Secara sosial-budaya keberadaan pariwisata memberi kesempatan untuk penguatan sejumlah potensi lokal dengan peran serta pemangku kebijakan. Sektor pariwisata juga menjadi pemicu pembangunan infrastruktur dan lembaga pendidikan di bidang pariwisata di Bali yang berperan penting dalam peningkatan sumber daya manusia di bidang pariwisata.

ABSTRACT

The tourism sector in Bali is recovering after the Covid-19 pandemic. The recovery of the tourism sector can be seen from the increase in tourist visits. Foreign tourist visits to Bali in January-September 2023 were 3,927,257 people, an increase of 231.18% compared to the same period in 2022. The recovery of the tourism sector in Bali is not without problems. The benefits of the tourism industry for the economy, socio-culture and sustainable development are challenges that must be faced. This research examines the implementation of the concept of quality tourism in Bali from a pentahelix perspective (academician, business, community, government and media). Through a qualitative approach, informants representing each element of the pentahelix were interviewed in depth. The theory used is the quality tourism theory from UNWTO with 8 indicators studied. As a result, economically tourism in Bali has had an impact on local communities but still needs to be equalized. Socio-culturally, the existence of tourism provides an opportunity to strengthen a number of local potentials with the participation of policy stakeholders. The tourism sector is also a trigger for the development of infrastructure and educational institutions in the tourism sector in Bali which play an important role in increasing human resources in the tourism sector.

Keywords: *Quality tourism, Bali, Pentahelix, Development, Covid-19*

Pendahuluan

Perkembangan sektor pariwisata saat ini di Indonesia sangat menarik untuk diteliti. Berbagai upaya telah dilakukan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif untuk memaksimalkan kekayaan alam dan budaya yang ada di masing-masing daerah di Indonesia, guna menarik wisatawan untuk berkunjung. Berdasarkan laporan dari Travel and Tourism Development Index tahun 2021 yang diterbitkan pada bulan

¹ Corresponding author.

E-mail: soma.antara@ipb-intl.ac.id, nyomantrimandala@ipb-intl.ac.id

Mei 2022, sektor pariwisata Indonesia naik sebanyak 8 peringkat, dari peringkat ke-44 menjadi peringkat ke-32. Adapun tolok ukur yang digunakan dalam indeks ini antara lain aspek keamanan, kebersihan dan higienitas, sumber daya alam, lingkungan bisnis, infrastruktur, dan harga yang kompetitif. Indonesia mengungguli negara tetangga seperti Malaysia di peringkat ke-38 dan Thailand di posisi ke-36.

Kendati mengalami kenaikan peringkat, terdapat sejumlah permasalahan yang berkaitan dengan sektor pariwisata di Indonesia. Peraturan yang tumpang tindih, kurangnya kualitas SDM, kurangnya publikasi, belum baiknya infrastruktur, masih kurangnya investasi, kurang diperhatikannya aspek lingkungan hidup, dan kurangnya perhatian pada objek wisata religi merupakan beberapa diantaranya yang saat ini tengah dihadapi (Sumarjiyanto, 2020). Permasalahan tersebut tentu harus segera dicarikan jalan keluar agar tidak semakin merugikan. Konsep *quality tourism* dapat menjadi acuan dalam pengelolaan sektor pariwisata agar lebih lebih serta meminimalisir kerugian yang dapat ditimbulkan melalui aktivitas pariwisata. *Quality tourism* (pariwisata yang berkualitas) merupakan konsep pariwisata yang bertolak belakang dengan konsep *quantity tourism*. Melalui penerapan konsep *quality tourism*, pengelola destinasi tidak lagi berfokus pada jumlah wisatawan yang berkunjung, namun seberapa besar dampak kunjungan wisatawan terhadap perekonomian dan pelestarian alam dan budaya setempat.

Penerapan konsep pariwisata berkualitas di Indonesia perlu dilakukan pengkajian. Sebagai contoh, provinsi Bali sebagai daerah dengan kunjungan wisatawan tertinggi di Indonesia kini telah mulai bangkit setelah mengalami penurunan aktivitas pariwisata pada saat pandemi Covid-19. Kini pulau Bali telah berangsur pulih, terbukti dengan jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Bali pada bulan Januari hingga Agustus 2022 sebanyak 894.667 orang. Sejumlah permasalahan klasik kembali dirasakan, seperti kemacetan, peningkatan volume limbah, serta kasus pelecehan terhadap simbol-simbol agama. Beberapa titik yang kembali mengalami kemacetan diantaranya adalah Canggu, Seminyak, dan Kerobokan. Kondisi tersebut tentu dikeluhkan oleh wisatawan maupun warga lokal. Selain kemacetan, beberapa kali dimuat di media aksi wisatawan yang bertindak tidak menghormati norma adat yang berlaku di Bali, yang sangat merugikan keberlanjutan budaya dan alam Bali. Sehingga selanjutnya timbul pertanyaan, kemanakah arah pengembangan pariwisata Bali? Apakah pemangku kepentingan di sektor pariwisata Bali masih berorientasi untuk mendatangkan wisatawan mancanegara sebanyak-banyaknya tanpa mempertimbangkan dampak negatif yang terjadi, atau justru telah berorientasi pada kualitas turis, kontribusi turis terhadap lingkungan dan budaya, lama tinggal, dan besaran pengeluaran turis di suatu destinasi.

Penelitian ini akan mengkaji penerapan konsep pariwisata berkualitas (*quality tourism*) di Bali dilihat dari sudut pandang lima pemangku kepentingan atau disebut *pentahelix*. Konsep *pentahelix* dicetuskan oleh Menteri Pariwisata Republik Indonesia periode tahun 2014-2019. Konsep tersebut tertuang dalam Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2016 Tentang Pedoman Destinasi Pariwisata Berkelanjutan bahwa pentingnya dorongan sistem kepariwisataan melalui optimasi peran Academic (akademisi), Business (pengusaha), Community (masyarakat), Government (pemerintah), dan Media (publikasi) atau di singkat ABCGM. Melalui penilaian dari lima sudut pandang tersebut diharapkan dapat diketahui sejauh mana implementasi konsep pariwisata berkualitas di Bali, sebagai lokomotif pariwisata di Indonesia. Hasil penelitian ini nantinya dapat menambah perspektif pengelolaan serta pengembangan pariwisata di Bali pada khususnya dan Indonesia pada umumnya.

Metode

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif yang akan dibagi kedalam tiga tahapan, yaitu tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap akhir. Pada tahap persiapan terdapat beberapa kegiatan yang dilakukan, diantaranya adalah menghubungi narasumber yang mewakili lima unsur dalam konsep *pentahelix*. Selain itu akan dilakukan penyusunan panduan wawancara berdasarkan teori *quality tourism* yang menjadi pedoman untuk memudahkan proses wawancara sekaligus mendapatkan data yang sesuai dengan rumusan masalah. Pada tahap pelaksanaan akan dilakukan wawancara mendalam dengan kelima narasumber yang mewakili unsur *pentahelix* pariwisata. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisa dengan metode analisis model Miles dan Huberman, yang terbagi ke dalam beberapa tahapan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

Hasil

Secara keseluruhan, sektor pariwisata di Bali dapat dikatakan berkualitas dinilai dari teori *quality tourism* oleh UNWTO. Sektor pariwisata telah menjadi lokomotif penggerak perekonomian secara mikro maupun makro di pulau dewata. Selain itu, sektor pariwisata juga menjadi pemicu pembangunan infrastruktur seperti sarana transportasi, fasilitas publik, lembaga pendidikan, dan lain sebagainya. Sektor pariwisata juga membantu pertumbuhan sektor ekonomi kreatif dengan terbuka pangsa pasar yang lebih luas hingga ke pasar global. Namun demikian, terdapat beberapa catatan yang menjadi perhatian para pemangku kepentingan. Pembangunan yang masif harus diproteksi dengan perencanaan yang matang dan berkelanjutan. Dasar hukum berupa perda maupun pergub dapat menjadi acuan dalam proses pengawasan berjalannya pembangunan. Sehingga dampak negatif secara sosial, budaya, dan lingkungan dapat diminimalisir.

Pembahasan

Indikator analisa dalam penelitian ini mengacu kepada 8 unsur pariwisata berkualitas berdasarkan teori dari UNWTO, yaitu (1) Pariwisata dapat berperan sebagai faktor pemicu bagi perkembangan ekonomi nasional maupun internasional; (2) Pemicu kemakmuran melalui perkembangan komunikasi, transportasi, akomodasi, jasa-jasa pelayanan lainnya; (3) Perhatian khusus terhadap pelestarian budaya, nilai-nilai sosial agar bernilai ekonomi; (4) Pemerataan kesejahteraan yang diakibatkan oleh adanya konsumsi wisatawan pada sebuah destinasi. (5) Penghasil devisa; (6) Pemicu perdagangan internasional; (7) Pemicu pertumbuhan dan perkembangan lembaga pendidikan profesi pariwisata maupun lembaga yang khusus membentuk jiwa hospitaliti yang handal dan santun, dan (8) Pangsa pasar bagi produk lokal sehingga aneka ragam produk terus berkembang. Kelima unsur dalam pentahelix, yang dipilih sebagai narasumber yaitu Kepala Dinas Pariwisata Provinsi Bali, Chairman Indonesia Hotel General Manager Association Chapter Bali, Pimpinan INews TV, Sekretaris POKDARWIS Provinsi Bali, dan dosen di Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional. Berdasarkan wawancara mendalam yang dilakukan, pandangan dari tiap unsur dijelaskan sebagai berikut:

1. Pariwisata dapat berperan sebagai faktor pemicu bagi perkembangan ekonomi nasional maupun internasional

Unsur *government*, *business*, dan *academician* menilai bahwa keberadaan sektor atau industri pariwisata di Bali secara mutlak telah meningkatkan perekonomian masyarakat bahkan sebagai penggerak utama ekonomi Bali. Pulau Bali yang tidak memiliki sumber daya alam berupa migas, batu bara, dan lain sebagainya telah bertumpu pada sektor pariwisata dengan 56% PDB Bali bersumber dari sektor pariwisata, bahkan 96% sektor lainnya bertumpu pada sektor pariwisata sebagai penunjangnya. Namun demikian, peran pariwisata terhadap perekonomian merupakan hubungan dua arah yang satu sama lain saling terpengaruh. Tidak hanya pariwisata yang berpengaruh terhadap perekonomian suatu daerah, namun perekonomian nasional atau global pun berpengaruh terhadap industri pariwisata di suatu daerah.

2. Pemicu kemakmuran melalui perkembangan komunikasi, transportasi, akomodasi, jasa-jasa pelayanan lainnya

Unsur *government* dan media berpendapat bahwa di masa pemerintahan Gubernur Bali saat ini perkembangan dan pembangunan infrastruktur di Bali sudah lebih baik dan terarah. Ada sejumlah proyek infrastruktur yang dapat menjadi bukti sah pembangunan di pulau Bali. Namun demikian, sejumlah pembangunan dirasa masih bersifat incidental atau dibangun pada saat Bali menjadi tuan rumah acara tertentu. Diharapkan ke depannya agar pemerintah memiliki blue print yang lebih jelas mengenai arah pembangunan Bali berdasarkan carrying capacity pulau Bali sesungguhnya.

3. Perhatian khusus terhadap pelestarian budaya, nilai-nilai sosial agar bernilai ekonomi

Unsur *business*, *community*, dan *academician* menilai bahwa pemerintah memiliki andil yang sangat besar terhadap pelestarian budaya lokal hingga bernilai ekonomi. Pemerintah memiliki kewenangan untuk membuat aturan dalam usaha melestarikan hingga mengatur perilaku masyarakat dan wisatawan terhadap budaya lokal. Sejumlah peraturan yang telah dikeluarkan oleh gubernur Bali dalam usahanya melestarikan kearifan lokal sudah terasa manfaatnya dan sudah diapresiasi oleh berbagai pihak.

Selanjutnya diharapkan lahir aturan-aturan baru yang semakin menguatkan identitas budaya Bali namun tetap dapat memberi dampak ekonomis bagi masyarakat.

4. **Pemerataan kesejahteraan yang diakibatkan oleh adanya konsumsi wisatawan pada sebuah destinasi**
Kendati masing-masing elemen memiliki pandangan yang berbeda, ada persamaan prinsip yang dapat dilihat. Pariwisata bersifat inklusif, yang berarti memiliki keterbukaan terhadap berbagai budaya dan latar belakang. Melihat kondisi saat ini, pariwisata di Bali tidak perlu memilah latar belakang wisatawan yang berkunjung. Setiap wisatawan memiliki segmentasi daya belinya tersendiri sesuai dengan ragam produk dan layanan yang ditawarkan di pulau Bali. Selanjutnya tugas seluruh pemangku kepentingan dalam dunia pariwisata untuk fokus meningkatkan kualitas fasilitas, pelayanan, dan produk yang dimiliki. Dengan kualitas yang baik akan memberi kepuasan melalui value for money bagi para wisatawan, yang akan berdampak pada peningkatan daya beli wisatawan.
5. **Penghasil devisa**
Unsur business, media, dan academician berpendapat bahwa sektor pariwisata memberi peran yang sangat besar terhadap penghasilan devisa negara, termasuk di Indonesia. Sektor pariwisata bahkan memiliki kelebihan dengan tidak mengeksplorasi sumber daya alam. Hal ini yang menjadi dasar pemerintah Republik Indonesia kini menjadikan sektor pariwisata sebagai salah satu sektor prioritas. Kita dapat lihat berbagai program dan proyek pembangunan dilakukan, terutama pada destinasi yang memiliki potensi wisata yang besar namun belum optimal secara pengembangan.
6. **Pemicu perdagangan internasional**
Dampak positif selanjutnya melalui sektor pariwisata adalah membuka kesempatan bagi perdagangan internasional. Indonesia yang kaya akan produk mentah dan produk kreatif memiliki potensi yang sangat besar untuk memaksimalkan perdagangan secara internasional. Perkembangan di bidang teknologi dan informasi harus diikuti oleh seluruh lapisan masyarakat dan terutama pelaku usaha. Pemerintah dapat berperan dalam menciptakan birokrasi dan layanan edukasi yang baik. Pelaku usaha terutama yang tergolong UMKM agar tidak mengalami kendala selama melakukan proses perdagangan secara internasional. Selanjutnya pemerintah memberi edukasi terkait pendaftaran HAKI pada setiap produk yang dimiliki oleh para pelaku UMKM agar mereka memiliki hak secara penuh terhadap hasil karya mereka sendiri.
7. **Pemicu pertumbuhan dan perkembangan lembaga pendidikan profesi pariwisata maupun lembaga yang khusus membentuk jiwa hospitaliti yang handal dan santun**
Perkembangan sektor pariwisata harus diikuti dengan pertumbuhan dan perkembangan lembaga pendidikan di bidang pariwisata. Masyarakat lokal harus menjadi tuan rumah dari segala aspek pengelolaan di sebuah destinasi pariwisata. Untuk itu diperlukan lembaga pendidikan yang tidak hanya mencetak tenaga kerja di sisi operasional, namun juga akademisi pariwisata yang mampu membawa destinasi tersebut ke arah berkelanjutan. Sumber daya manusia tidak boleh dianggap sebelah mata ketika mengembangkan sebuah destinasi pariwisata. Sumber daya manusia yang berkualitas akan menentukan kualitas sebuah destinasi serta bagaimana destinasi tersebut di kemudian hari.
8. **Pangsa pasar bagi produk lokal sehingga anekaragam produk terus berkembang**
Melalui sektor pariwisata, akan muncul banyak kebutuhan wisatawan yang harus dipenuhi oleh destinasi itu sendiri. Sebut saja kebutuhan akan makanan dan minuman, furnitur, dan cinderamata. Disini muncul kesempatan untuk meningkatkan perekonomian masyarakat melalui optimalisasi penggunaan produk lokal. Sejauh ini sudah terdapat beberapa proteksi hukum yang menjadi dasar penggunaan produk lokal bagi pelaku usaha. Hal ini harus diikuti dengan peningkatan kualitas bagi seluruh produsen, jangan sampai hotel terpaksa membeli sayuran dari petani lokal karena terpaksa namun kualitas sayuran yang diberikan tidak sesuai dengan standar konsumen mancanegara. Sinergi tersebut yang saat ini harus menjadi perhatian agar ekosistem perdagangan saling menguntungkan.

Simpulan dan Saran

Pariwisata berkualitas menurut UNWTO bermakna bahwa keberadaan sektor pariwisata pada sebuah destinasi diharapkan dapat memberi manfaat yang maksimal bagi destinasi tersebut. Manfaat yang dimaksud diantaranya berupa peningkatan perekonomian yang bersifat mikro maupun makro, pelestarian budaya sekaligus memberi dampak ekonomis dalam prosesnya, pemicu perdagangan internasional, serta peningkatan kualitas sumber daya manusia dan ilmu pengetahuan. Penerapan konsep pariwisata berkualitas di Bali dari sudut pandang pemerintah telah berada pada jalur yang benar. Sejumlah program telah dilakukan guna menguatkan potensi yang dimiliki pulau Bali sekaligus memaksimalkan manfaat dari sektor pariwisata. Sementara itu dari perspektif sektor usaha, program yang dijalankan pemerintah juga telah terasa dampaknya. Beberapa Peraturan Daerah dan Surat Edaran Gubernur Bali yang terbit dan sangat kritis mempertahankan budaya Bali disambut baik oleh para pelaku usaha. Namun demikian, sektor usaha merasa masih banyak pekerjaan rumah yang harus segera dicarikan solusi.

Sementara itu akademisi menilai pemerintah memegang peranan yang paling penting untuk menciptakan kondisi pariwisata yang berkualitas di Bali. Potensi yang dimiliki oleh pulau Bali agar dikelola secara maksimal dengan tetap mengacu pada konsep keberlanjutan. Unsur masyarakat dan komunitas juga memiliki pandangan yang sama. Program-program yang diinisiasi oleh pemerintah yang melibatkan unsur pendidikan dan swasta telah memberi manfaat, salah satunya yaitu pembentukan desa wisata. Masyarakat juga menilai sektor pariwisata secara signifikan telah mendorong peningkatan kualitas sumber daya manusia dan meningkatkan perekonomian masyarakat Bali pada khususnya.

Selanjutnya dari unsur media, pariwisata Bali juga dirasakan telah berada pada kondisi seharusnya dan sedang menuju ke pembangunan yang lebih baik. Namun kemajuan dunia digital saat ini harus menjadi perhatian semua pihak, mengingat penyebaran informasi berlangsung sangat cepat. Dengan demikian diperlukan sinergitas seluruh unsur kepariwisataan untuk mewujudkan pariwisata yang berkualitas di Bali. Seluruh pihak agar terlibat dalam proses perencanaan, penerapan, pengawasan, hingga evaluasi. Sehingga pembangunan yang terjadi merupakan hasil dari pemikiran seluruh unsur yang ada.

Ucapan Terimakasih

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada Kepala Dinas Pariwisata Provinsi Bali, Ketua *Indonesia Hotel General Manager Association*, Sekretaris Pokdarwis Provinsi Bali, pimpinan *INews TV Bali*, dan *IPB Internasional*, serta seluruh pihak yang terlibat dalam penelitian ini. Kami harap penelitian ini dapat memberi sumbangsih pengetahuan terhadap fenomena yang terjadi di sektor pariwisata saat ini.

Daftar Rujukan

- Erlandhi, Dedy Eka. 2016. *Pengaruh Cultural Value Pada Daya Tarik Wisata Pura Tanah Lot Terhadap Keputusan Berkunjung*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Khusniyah. 2020. *Implementasi Model Pentahelix Sebagai Landasan Pengembangan Potensi Pariwisata di Kabupaten Kediri*. Kediri: Universitas Kahuripan Kediri.
- Latif, A. N. K. 2021. *Mengenal Konsep Quality Tourism*. Bandung: Center of Tourism Research, Institut Teknologi Bandung.
- Nugroho, Sumarjiyanto. 2020. *Beberapa Masalah Dalam Pengembangan Pariwisata di Indonesia*. *Jurnal Pariwisata*, Volume 7.
- Nurjaya, Solihin, I. W., & Kanca, I. N. 2018. *Layanan Prima menuju "Quality Tourism" Bali*. *Jurnal Bali Membangun Bali*, 1(1), 53-66.
- Pratama, Robby UL. 2020. *The Synergy of Pentahelix Model in Increasing Innovation of Startup Digital in Cimahi City*. Bandung: Universitas Komputer Indonesia.
- Santosa, I. N. dan Mahagangga, IGA. 2018. *Pengembangan Destinasi Berkualitas di Bali*. Denpasar: Universitas Udayana.