

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Adanya perubahan paradigma pariwisata menuju pariwisata berkelanjutan (*sustainable tourism*) merubah banyak pandangan terhadap sektor pariwisata masa kini, dan hal tersebut bukan tanpa sebab. Menurut Agung Yoga Asmoro, dkk (2022) penetapan resolusi Majelis Umum PBB 70/193 yang mendeklarasikan *International Year of Sustainable Tourism for Development 2017*, bersama dengan situasi pandemi global yang berlangsung hampir dua tahun (2019-2021), telah mendorong banyak pihak untuk mulai mempertimbangkan nilai-nilai dan model pariwisata yang lebih ramah lingkungan dan menghargai budaya (Asmoro et al., 2022).

Asal mula munculnya paradigma pariwisata berkelanjutan secara umum dipengaruhi oleh beberapa faktor yang diyakini cukup penting oleh para pemangku kepentingan. Agung Yoga Asmoro, dkk (2022) menyebutkan sejarah pariwisata berkelanjutan dapat dipahami dari dua perspektif. Perspektif pertama berpendapat bahwa pariwisata berkelanjutan adalah lanjutan dari pembangunan berkelanjutan yang berfokus pada sumber daya (*resources-centric*). Sedangkan perspektif kedua melihat pariwisata berkelanjutan dari sudut pandang wisatawan (*tourist-centric*). Meskipun perbedaan ini mungkin tidak terlihat jelas dalam praktik sehari-hari, secara ontologis, keduanya memiliki dasar pemikiran yang berbeda (Asmoro et al., 2022). Perbedaan pada kedua pandangan tersebut terletak pada fokus perhatiannya

dimana *resources-centric* yang berfokus pada eksistensi dan keberadaan sumber daya alam yang berkepanjangan sehingga muncul pandangan berkelanjutan untuk mengurangi eksploitasi dan kerusakan pada sumber daya alam yang ada pada suatu daerah. Sedangkan *tourist-centric* berfokus pada wisatawan dimana adanya fenomena masalah kunjungan wisatawan yang melebihi kapasitas (*overtourism*) sehingga muncul pandangan pariwisata berkelanjutan untuk mengubah orientasi kepariwisataan yang tidak lagi terpaku pada kuantitas wisatawan melainkan beralih ke kualitas wisatawan. Namun bagaimanapun latar belakang dan sejarah terciptanya pariwisata berkelanjutan, para pemangku kepentingan harus mulai memperhatikan perencanaan hingga implementasi konsep berkelanjutan tersebut khususnya pada sektor pariwisata.

Berdasarkan Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata disebutkan bahwa kepariwisataan didasarkan pada asas keberlanjutan, asas kelestarian, dan asas partisipatif. Oleh karena itu, berarti pembangunan pariwisata berkelanjutan dalam prakteknya ditentukan oleh kemampuan komunitas dan kemampuan lingkungan untuk menanggung dampak aktivitas manusia. Tujuan utama dari pengembangan pariwisata ialah untuk memenuhi kebutuhan wisatawan dan industri pariwisata, sambil tetap menjaga kelestarian lingkungan dan kesejahteraan masyarakat lokal, tanpa mengorbankan kebutuhan generasi yang akan datang. Berdasarkan Piagam Pariwisata Berkelanjutan dalam Erna (2022) pariwisata berkelanjutan dalam pengembangannya memerlukan perencanaan dan pembangunan yang memiliki kriteria untuk keberlanjutan wisata yang mengacu pada pertumbuhan kualitatif, dimana dapat mendukung pembangunan jangka

panjang secara ekogis, sekaligus layak secara ekonomi dan adil secara etis maupun sosial bagi masyarakat ((Erna, 2022).

Pengelolaan wisata menjadi faktor penting sejalan dengan fungsi pariwisata menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10.Tahun 2009 Tentang Kepariwisata yaitu “Kepariwisata berfungsi memenuhi kebutuhan jasmani, rohani, dan intelektual setiap wisatawan dengan rekreasi dan perjalanan serta meningkatkan pendapatan negara untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat.” Pengelolaan wisata merupakan salah satu hal yang penting untuk diperhatikan kerana dengan pengelolaan yang baik maka pariwisata akan berjalan berkelanjutan (MRizky, 2020). Pengelolaan dalam pariwisata berarti merujuk pada serangkaian tindakan dan keputusan yang dilakukan oleh pihak-pihak pemangku kepentingan (*stakeholder*) yang terlibat dalam industri pariwisata untuk mengatur, mengembangkan, dan mempromosikan destinasi pariwisata dengan cara yang berkelanjutan, berdaya saing, dan memenuhi kebutuhan wisatawan serta memperhatikan keberlanjutan lingkungan dan budaya. Pengelolaan pariwisata melibatkan berbagai aspek, termasuk perencanaan, pengembangan infrastruktur, promosi, pengaturan lalu lintas, perlindungan lingkungan, dan pelestarian alam maupun warisan budaya.

Menurut Agung Dwitha Lestari (2022) menyebutkan agar wisata dapat berjalan dengan baik sehingga dapat memberikan dampak positif bagi desa dan masyarakat setempat maka diperlukan suatu pengelolaan pariwisata yang optimal (MRizky, 2020). Dalam mencapai pengelolaan pariwisata yang optimal, pengelolaan harus memperhatikan beberapa faktor yang ada. Seperti yang

dikemukakan Andi Mappi Sammeng (2001:261) terdapat tiga faktor penting dalam pengelolaan pariwisata yaitu pengembangan, pengaturan, dan kelembagaan (MRizky, 2020). Mengingat faktor-faktor tersebut berarti erat kaitannya dengan sumber daya manusia sebagai pelaku atau pemeran utama dalam pariwisata. Dapat disimpulkan bahwa manusia memiliki peranan penting dan tidak dapat dilepaskan dengan pengelolaan pariwisata.

Pengelolaan pariwisata adalah serangkaian upaya yang dilakukan untuk mengembangkan, memelihara, dan mengoptimalkan daya tarik wisata secara berkelanjutan, sehingga dapat memberikan manfaat ekonomi, sosial, dan lingkungan bagi masyarakat. Pengelolaan ini mencakup berbagai aspek, seperti perencanaan, promosi, konservasi sumber daya alam dan budaya, serta pengaturan infrastruktur dan aksesibilitas bagi wisatawan. Tujuan utama dari pengelolaan pariwisata adalah menciptakan pengalaman wisata yang berkualitas sambil menjaga kelestarian destinasi wisata dan mendukung pertumbuhan ekonomi lokal. Sektor pariwisata memiliki dampak signifikan terhadap perekonomian. Menurut Organisasi Pariwisata Dunia (UNWTO), sektor ini menjadi salah satu pendorong utama dalam menciptakan lapangan pekerjaan dan meningkatkan pendapatan lokal. Namun, pariwisata yang tidak dikelola dengan baik dapat menimbulkan dampak negatif, seperti kerusakan lingkungan, peningkatan polusi, dan hilangnya keunikan budaya lokal. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan pengelolaan yang terpadu dan berkelanjutan agar pariwisata tidak hanya membawa manfaat ekonomi, tetapi juga memperhatikan keseimbangan sosial dan lingkungan.

Pengelolaan pariwisata dapat mencapai titik optimal apabila terdapat kesiapan pada sumber daya manusia sebagai pengelola wisata. Nina Mistriani dkk, (2023) menekankan pentingnya pariwisata yang berfokus pada manusia dan pemberdayaan masyarakat, dalam hal ini untuk meningkatkan produk dan layanan sesuai dengan kebutuhan serta perilaku masyarakat. Pola pelayanan yang tepat diperlukan untuk memperkuat kearifan lokal, dengan tujuan menciptakan *unique selling point* melalui identifikasi wisata dan menilai kesiapan masyarakat (Nina Mistriani et al., 2023).

Kesiapan pengelola pariwisata juga terletak pada kesiapan semua aspek atau bidang yang dibutuhkan dalam pengelolaan pariwisata tersebut. Menurut Ratna Medi (2018) mengelola pariwisata perlu dilakukan secara terencana dan menyeluruh agar manfaatnya bisa maksimal bagi masyarakat, baik dari segi ekonomi, sosial, maupun kultural (Medi, 2018). Kesiapan pengelola wisata adalah faktor penting dalam menciptakan daya tarik wisata yang aman, nyaman, dan berkualitas bagi wisatawan. Kesiapan ini meliputi kemampuan pengelola dalam menyediakan infrastruktur yang memadai, kesiapan sumber daya manusia yang terlatih, pemahaman tentang standar keamanan, serta penguasaan manajemen risiko dan tanggap darurat. Selain itu, pengelola wisata perlu memiliki strategi pengelolaan lingkungan yang baik untuk memastikan keberlanjutan destinasi serta pengelola wisata sebagai sumber daya manusia juga harus mampu untuk beradaptasi dengan perkembangan zaman masa kini yang telah memasuki era *information technology* (IT) atau digitalisasi informasi.

Aprilia (2023) menjelaskan dengan kemajuan pesat ini, digitalisasi sangat membantu masyarakat dengan menyediakan kemudahan dan mendorong banyak perubahan. Di era sekarang, penting untuk menciptakan berbagai inovasi berbasis teknologi yang dapat digunakan dalam kegiatan sehari-hari (Aprilia, 2023). Digitalisasi sebagai salah satu bentuk perkembangan masa kini telah merambah pada sektor-sektor penting kehidupan masyarakat, termasuk pada sektor pariwisata. Digitalisasi pada sektor pariwisata biasa disebut dengan digitalisasi pariwisata. Menurut O'Connor (2005) mengatakan bahwa salah satu langkah untuk mewujudkan digitalisasi pariwisata adalah dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), yang telah relevan di berbagai tingkatan operasional, struktural, strategis, dan pemasaran. Hal ini bertujuan untuk mendukung interaksi global antara produsen, perantara, dan konsumen di seluruh dunia (Mumtaz & Karmilah, 2022). Hal tersebut menjelaskan untuk dapat merasakan digitalisasi pariwisata dengan lebih optimal, diperlukan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang masih erat kaitannya dengan platform digital.

Semua perkembangan yang ada pada era saat ini berawal dari adanya revolusi industri 4.0, sehingga perkembangan yang terjadi di sektor pariwisata juga dapat disebut sebagai *tourism 4.0*. Poin penting yang terdapat pada era saat ini adalah pemanfaatan potensi digitalisasi atas informasi. Di sektor pariwisata ini berdampak pada munculnya transformasi digital yang menyebabkan timbulnya *trend tourism 4.0*. Imam Nur Hakim (2017) menyebutkan transformasi digital telah merubah seluruh siklus ekosistem pariwisata, termasuk menyebabkan pergeseran dalam budaya siber dan visual di kalangan wisatawan. Akibat dari pergeseran

budaya siber yang diakibatkan oleh transformasi digital dalam era pariwisata 4.0 terlihat dalam perubahan proses pengambilan keputusan berwisata di kalangan generasi milenial (Hakim, 2017). Menurut Kelly (dalam Magill 2017) disebutkan bahwa 85% wisatawan di seluruh dunia mengakui bahwa komentar, foto, dan video yang diunggah di platform media sosial mempengaruhi rencana perjalanan mereka. (Hakim, 2017). Hal tersebut cukup rasional sebab mayoritas populasi penduduk di era saat ini didominasi oleh generasi milenial. Menurut Bennet, Maton, & Kervin (2008) menyebutkan generasi milenial menjadi subjek utama dalam pergeseran budaya siber ini. Hal ini disebabkan karena mereka adalah generasi pertama yang telah menjalani seluruh hidupnya di lingkungan digital. (Hakim, 2017).

Era *tourism 4.0* saat ini telah membawa perubahan besar pada ekosistem pariwisata, terutama bagi generasi milenial. Sejak pergeseran budaya siber, masyarakat yang didominasi oleh generasi milenial secara masif memanfaatkan platform digital untuk mengakses berbagai informasi terkait pariwisata. Sepertinya, perubahan ini terkait dengan meningkatnya ketertarikan masyarakat yang didominasi milenial pada destinasi berdasarkan daya tarik visualnya. Kini masyarakat lebih tertarik mengunjungi tempat wisata untuk mengabadikan momen mereka. Sehingga pada akhirnya, hal ini menimbulkan siklus baru di mana pergeseran budaya siber mempengaruhi dorongan visual masyarakat yang didominasi milenial untuk berwisata.

Dengan begitu keberadaan platform digital menjadi penting sebagai bentuk adanya pengoptimalan dalam digitalisasi informasi. Menurut Deden Wahiddin & Muhamad Fikri Nurdiansyah (2022) mengartikan platform digital sebagai

sekelompok teknologi berbasis komputer yang mampu menggantikan peran dan tenaga manusia secara manual menjadi proses yang terkomputerisasi atau dalam format yang dapat dibaca oleh komputer (Wahiddin & Nurdiansyah, 2022). Maka dari itu, penggunaan dan pemanfaatan platform digital pada suatu pengelolaan wisata menjadi penting sebagai bentuk penerapan digitalisasi pariwisata.

Sama halnya pada salah satu daya tarik wisata di Kota Surabaya yaitu Romokalisari *Adventure Land* yang semestinya juga harus memperhatikan digitalisasi pariwisata dengan penggunaan platform digital wisata. Romokalisari *Adventure Land* merupakan daya tarik wisata yang masih tergolong muda sebab baru diresmikan oleh pemerintah kota Surabaya pada tahun 2022 lalu. Hadir dengan pengembangan wisata yang massif dan progresif terutama dalam aspek sarana dan prasarana serta atraksinya, Romokalisari *Adventure Land* memiliki konsep yang cukup baik dalam menerapkan pariwisata berkelanjutan. Romokalisari *Adventure Land* merupakan daya tarik wisata alam berupa perkebunan mangrove yang berada di pesisir laut bagian barat kota Surabaya, dengan menyediakan fasilitas umum dan berbagai atraksi yang dapat dinikmati oleh wisatawan seperti ATV, sepeda air, sekoci, kano, jetski, wisata perahu, mini zoo dan berkuda. Selain itu, sejak diresmikan Romokalisari *Adventure Land* juga menambah keterlibatan masyarakat setempat khususnya yang tergolong dalam masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) untuk membantu pengelolaan di daya tarik wisata tersebut baik dalam perencanaan perkembangan wisata maupun perawatan dan pengelolaan atraksi wisata.

Pengelolaan wisata Romokalisari *Adventure Land* disebut cukup aktif dan progresif dalam mengatur dan mengelola wisata, hal ini dibuktikan dengan beberapa penghargaan yang didapat oleh pengelola baik pada tingkat kota maupun provinsi. Romokalisari *Adventure Land* sebagai wisata yang berada di kota metropolitan diharapkan mampu menerapkan digitalisasi pariwisata dengan optimal. Pengelola wisata semestinya dimudahkan dengan tersedianya teknologi dan infrastruktur yang memadai serta berkembangnya dengan pesat keilmuan tentang digitalisasi pariwisata ataupun penggunaan platform digital wisata. Namun pada kenyataannya, pengelola wisata Romokalisari *Adventure Land* yang didominasi oleh masyarakat setempat dinilai masih belum optimal dalam menggunakan platform digital wisata secara aktif dan mandiri. Hal ini merujuk pada beberapa bukti seperti tidak adanya website dan akun media sosial resmi milik Romokalisari *Adventure Land* sebagai pusat informasi, minimnya respond an umpan balik pengelola wisata pada mesin pencarian, serta kurangnya update berita terkini ataupun publikasi konten sesuai *trend* yang sedang berlaku.

Mengingat latar belakang ini, penulis bermaksud untuk melaksanakan penelitian di wisata Romokalisari *Adventure Land* dengan judul “Analisis Kesiapan Pengelola Romokalisari *Adventure Land* Dalam Menggunakan Platform Digital Wisata.”

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dalam latar belakang serta judul penelitian yang akan dilakukan, maka fokus permasalahan yang akan menjadi panduan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kesiapan pengelola Romokalisari *Adventure Land* dalam menggunakan platform digital wisata?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan tersebut maka tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui sejauh mana kesiapan pengelola Romokalisari *Adventure Land* dapat menggunakan dan mengoperasikan platform digital wisatanya.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kesiapan pengelola Romokalisari *Adventure Land* dalam menggunakan dan mengoperasikan platform digital wisatanya.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Setelah menguraikan rumusan masalah dan tujuan penelitian, penulis berharap agar pembahasan ini memberikan manfaat nyata bagi pihak-pihak terkait. Diharapkan hasil penelitian ini memiliki beragam manfaat, baik secara praktis maupun teoritis.

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi pengembangan ilmu dan pengetahuan yang berhubungan dengan tema

pengelolaan wisata di suatu daya tarik wisata seperti Romokalisari Adventure Land.

## 2. Manfaat Praktis

Manfaat dari hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangsih hasil analisa terkait sejauh mana optimalisasi penggunaan platform digital pada pengelolaan Romokalisari *Adventure Land* beserta pentingnya pengelolaan platform digital secara aktif dan mandiri. Memberikan masukan dalam menjalankan roda pengelolaan wisata di Romokalisari *Adventure Land* khususnya dan bidang pariwisata pada umumnya.