

**PERSPEKTIF SOSIOLOGIS SISTEM
DAN STRATEGI PENGEMBANGAN
PARIWISATA**

Jurnal Analisa Sosiologi
April 2018, 7(1): 152-163

RB. Soemanto¹

Abstract

Tourism development requires potential tourism of the societies which is the basis of tourism service development strategy. Problems arise in the internal and external conditions of tourism. The development of tourism requires the readiness and quality of tourism services. The prime tourist service becomes a prerequisite for tourism success. The answer to the question of what, why, who and how in the tourism development become the cornerstone of sustainable tourism development. The development strategy is mobilizing and empowering all potential tourism to support the implementation of tourism programs. The Government institutions, tourism actors, and elements of the community who cooperate to implement policies and programs of tourism development to strengthening the prime tourist services. Because the quality of tourist services is key of the tourists satisfaction.

Keywords: *sociology, system, strategy, tourism development*

Abstrak

Pengembangan pariwisata membutuhkan potensi kepariwisataan yang menjadi dasar strategi pengembangan layanan wisata. Permasalahan timbul pada kondisi internal dan eksternal kepariwisataan. Pengembangan kepariwisataan memerlukan kesiapan dan mutu layanan wisata. Layanan wisata prima menjadi syarat keberhasilan pariwisata. Jawaban pertanyaan: apa, mengapa, siapa dan bagaimana dalam pengembangan pariwisata menjadi landasan pengembangan pariwisata keberlanjutan.. Strategi pengembangan itu bersifat menggerakkan dan memberdayakan seluruh potensi dan menghidupi pelaksanaan program-program kepariwisataan. Pemerintah, pelaku wisata, dan unsur masyarakat yang bekerjasama melaksanakan kebijakan dan program pengembangan pariwisata menguatkan layanan wisata prima. Dan kualitas layanan wisata menjadi kunci bagi kepuasan wisatawan.

Kata Kunci: *sosiologi, sistem, strategi, pengembangan pariwisata*

PENDAHULUAN

Kajian sosiologis mengenai pariwisata adalah mengamati dan memahami tentang apa, mengapa dan bagaimana peran masyarakat dalam proses kegiatan kepariwisataan. Masyarakat dan pariwisata meliputi

¹Program Studi Sosiologi/Fakultas Ilmu Sosial dan Politik/Universitas Sebelas Maret

¹ rbs@staff.uns.ac.id

komunitas dan kelompok-kelompok sosial yang memiliki peranan langsung dan tidak langsung dalam kepariwisataan terutama yang berhubungan dengan lingkungan alam, sosial, ekonomi dan kultural sebagai objek dan daya tarik serta tujuan wisata. Peranan mereka melakukan/menjalankan layanan wisata, mulai dari kelompok penyelenggara layanan akomodasi, jasa kuliner, layanan perjalanan wisata, kelompok pemandu wisata, kelompok layanan objek dan daya tarik (atraksi) wisata, layanan transport wisata, kelompok penjaja cinderamata, dan organisasi sosial serta masyarakat di sekitar lingkungan objek dan daya tarik wisata. Termasuk dalam kelompok layanan jasa wisata ini adalah lembaga pemerintah.

Semua yang disebut di atas secara ideal bekerja dalam kegiatan layanan wisata secara sistemik. Fungsi layanan mereka saling mendukung dan menguatkan untuk memenuhi tingkat kepuasan wisatawan. Sebab kriteria keberhasilan layanan wisata itu adalah kepuasan wisatawan.

Sisi lain dari kajian sosiologi pariwisata adalah perilaku wisatawan domestik /nusantara dan wisatawan mancanegara. Sekitar dua setengah dasa warsa terakhir menjelang memasuki abad ke-21 timbul fenomena kepariwisataan domestik yaitu kecenderungan masyarakat untuk melakukan perjalanan wisata atau berwisata. Kecenderungan lainnya berupa timbulnya lembaga-lembaga kepariwisataan domestik yang melayani, mengorganisir perjalanan wisata ke luar negeri, perjalanan wisata domestik dan kunjungan wisatawan mancanegara.

Seiring dengan dihentikannya kebijakan ekspor migas, dan dikembangkannya ekspor non-migas; kebijakan pemerintah Indonesia diarahkan kepada kebijakan pengembangan pariwisata nasional. Secara kongkrit kebijakan tersebut terlihat dari diterbitkan dan diberlakukannya Undang-Undang Nomer 9 Tahun 1990 tentang Kepariwisata yang kemudian diperbaharui.

Secara umum arah kebijakan pengembangan pariwisata nasional bersifat ekonomis, untuk meningkatkan devisa Negara. Di dalamnya mengandung pula tujuan lain, yaitu memperkenalkan, mendayagunakan dan melestarikan kekayaan objek dan daya tarik wisata. Di antaranya disebut pula untuk memupuk rasa cinta tanah air dan meningkatkan hubungan social (integrasi) nasional dari keberagaman suku bangsa, kelompok social dan daerah/geografis maupun meningkatkan persahabatan dengan bangsa-bangsa lain.

Bidang pariwisata juga merupakan andalan bagi banyak negara di dunia, setidaknya di kawasan ASEAN yang kegiatan kepariwisataanya cenderung meningkat. Pada saat yang bersamaan pariwisata juga diposisikan sebagai sumber devisa baru di Negara-negara tersebut. Artinya, persaingan usaha di bidang pariwisata wilayah regional ini dan juga secara global tidak terelakkan. Sumberdaya pariwisata berupa obyek dan daya tarik wisata berikut tata kelola sistem layanan pariwisata menjadi ruang interaksi segenap pelaku layanan wisata, masyarakat, pemerintah dan yang lainnya untuk menghadapi tantangan yang timbul di kawasan tersebut.

Sadar dan paham akan tantangan tersebut, maka pengembangan pariwisata nasional membutuhkan strategi yang didasarkan pada tersedianya potensi

internal kepariwisataan Indonesia menghadapi tantangan dan menjawab persoalan pengembangan pariwisata nasional ke depan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Potensi, Masalah dan Tantangan Pariwisata

1. Potensi Kepariwisataan

Potensi pariwisata sebagai salah satu faktor dalam pengembangan kepariwisataan dan menjadi landasan penting bagi strategi pengembangan layanan wisata. Layanan wisata dimaksudkan sebagai keadaan, penyiapan bantuan mengurus segala sesuatu atau hal-hal terkait kebutuhan berwisata atau perjalanan wisata bagi seseorang atau sekelompok orang yang akan dan sedang melakukan perjalanan wisata ke daerah tujuan wisata. Sekarang layanan tersebut ditingkatkan kualitasnya menjadi layanan prima atau 'excellent services'. Layanan prima dalam kepariwisataan oleh Evans dan Lindsay (1977) digambarkan sebagai layanan wisata yang baik yang bisa dan selalu memberikan kepuasan orang (wisatawan) yang dilayani.

Keutamaan pengembangan pariwisata terletak pada pelayanan prima, karena prinsip layanan pariwisata adalah menjamin kepuasan wisatawan. Semua bentuk dan jenis usaha jasa pariwisata mengandalkan pada kepuasan pelanggan (wisatawan). Upaya mewujudkan layanan wisata prima membutuhkan dukungan banyak factor. Diantaranya berupa: (1) pengelolaan layanan wisata profesional dan proporsional dilakukan oleh seluruh komponen kepariwisataan dari berbagai bentuk, jenis dan sifat objek dan daya tarik wisata. (2) Komunitas layanan wisata dan lembaga pemerintah wajib menjalankan layanan wisata prima secara kontinyu dan profesional. (3) komponen pelaku layanan wisata mampu mengelola interaksi social pada lingkup sistem layanan wisata prima. (4) layanan wisata memperhatikan minat dan segala sesuatu yang terkait dengan kepentingan wisatawan, (5) Sifat layanan wisata memperhatikan pada metode, bentuk dan sifat komunikasi, keterandalan pengetahuan tentang objek dan daya tarik wisata, daya responsibilitas pelayan, sikap dan cara membantu, sikap/rasa hormat, kesantunan dan penampilan. serta ketrampilan/keahlian lain yang dibutuhkan wisatawan. Karena tingkat kepuasan wisatawan menjadi faktor penentu bagi keberlanjutan

(sustainability) usaha mengembangkan kepariwisataan terutama di daerah dan oleh masyarakat di daerah tujuan wisata.

Menurut Greenleaf (1970) dan Gaspersz (1997) dinyatakan bahwa layanan prima ditandai oleh sifat dan spirit pemimpin pelayan / pemimpin yang melayani (*leaders as servant*), pemimpin itu pelayan. Pelayanan wisata ini mengutamakan pemenuhan kebutuhan pelanggan (orang yang dilayani) yang menyeluruh dan terpadu.

Semua bentuk dan sifat layanan wisata prima tersebut memiliki atau berdasarkan prinsip-prinsip layanan dengan mengutamakan : kesederhanaan, kejelasan, kepastian, akurasi (ketepatan) program dan acara wisata, kenyamanan, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan, disiplin dalam kegiatan layanan wisata, ketepatan waktu, keramah tamahan, tanggung jawab, kemudahan, fasilitas pendukung, dan variasi layanan. Dalam pelaksanaan layanan wisata perlu diperhatikan juga timbulnya keluhan-keluhan atau komplain layanan yang disampaikan wisatawan.

2. Masalah

Masalah dalam pengembangan pariwisata timbul dari dua kondisi, yaitu internal dan eksternal kepariwisataan.

a. Kondisi internal

Kondisi internal timbul dari lingkup sistem pengembangan pariwisata. Sistem ini dapat diuraikan menurut komponennya. Pertama hal itu dilihat dari organisasi penyelenggara kepariwisataan, seperti: organisasi yang mengelola obyek dan daya tarik wisata yang bersifat wisata alam, budaya/sosial budaya, wisata ziarah (sejarah dan warisan, buatan, yang hidup), dan lain-lain. Korporasi jasa bidang perjalanan wisata, akomodasi wisata, Usaha bidang cinderamata wisata, Badan Pemerintah yang terkait fungsi pengembangan kebijakan publik, keamanan dan sebagainya.

Permasalahan internal kepariwisataan ini dapat berhubungan dengan etika dan regulasi, organisasi dan koordinasi fungsi-fungsi dan peranan dalam sistem layanan wisata, Interaksi peran dan fungsi organisasi layanan wisata dalam bentuk kemitraan, persaingan dan konflik, ego sektoralisme organisasi, pembagian dan pemetaan daerah tujuan wisata, dan sebagainya.

b. Kondisi eksternal

Kondisi ini mencakup hal-hal, seperti lingkungan maupun faktor yang berinteraksi serta berpengaruh pada tingkat perkembangan kepariwisataan di daerah, wilayah dan negara tujuan wisata. Setiap negara mengembangkan bidang pariwisata sebagai salah satu sumber devisa negara dan tujuan lain yang bersifat sosial, budaya serta politik. Dan setiap negara yang mengembangkan kebijakan kepariwisataan memiliki landasan kebijakan dasar pengembangan pariwisata yang berbeda; diantaranya tentu ada kesamaan. Hal ini disebabkan tiap negara itu memiliki potensi kepariwisataan yang tidak sama dan kepentingan khusus masing-masing.

Permasalahan yang terjadi dalam kondisi eksternal bersumber pada perbedaan dan kesamaan kepentingan. Pada kepentingan yang sama menyebabkan timbulnya persaingan, terutama persaingan pada ranah ekonomi atau keuntungan bisnis bidang pariwisata ini. Dalam kepentingan yang berbeda permasalahan yang timbul berupa dampak negatifnya terhadap masyarakat, seperti perubahan gaya hidup konsumtif masyarakat dan pesebaran pengetahuan serta penggunaan teknologi untuk meningkatkan kehidupan masyarakat; yang diupayakan sekecil-kecilnya dampak negatif yang timbul.

3. Tantangan Pengembangan Pariwisata

Pengembangan pariwisata yang keberlanjutan membutuhkan kondisi seperti kesiapan dan mutu layanan wisata yang diberikan pada wisatawan. Kondisi layanan wisata prima seperti digambarkan di atas menjadi ukuran yang dikenakan atau diperuntukkan dalam pengelolaannya.

Usaha pemerintah di Negara-negara yang menjadi daerah tujuan wisata menunjukkan hasil yang baik. Kebutuhan berwisata dari warga masyarakat cenderung meningkat. Kebijakan pengembangan pariwisata nasional Indonesia dan segenap program-programnya mulai kegiatan promosi dan pemasaran, pengembangan fasilitas-fasilitas layanan wisata maupun objek dan daerah tujuan wisata dan seterusnya dilakukan secara berencana dan dilaksanakan secara bertahap di wilayah-wilayah yang dipilih berdasarkan skala prioritas pengembangannya sebagai daerah tujuan wisata yang memiliki keunggulan objek dan daya tarik wisata.

Paradigma pengembangan pariwisata mengalami pergeseran yaitu dari yang modern kota ke paradigma 'back to nature'. Paradigma baru ini timbul dipicu oleh pesatnya perubahan gaya hidup modern di Negara-negara industri yang bersifat mekanistik dan memiliki tingkat kesejahteraan (pendidikan dan pendapatan yang lebih tinggi dibandingkan dengan pendapatan per capita masyarakat di Negara berkembang). Sifat, tingkat dan jenis gaya hidup masyarakat dan individu Negara industri berbeda dengan di Negara berkembang. Gaya hidup baru yang timbul di masyarakat Negara berkembang cenderung mereduksi kedudukan dan peran individu sebagai makhluk social, dengan menguatnya individualisme. Individu sebagai makhluk sosial memiliki dorongan untuk mengetahui dan terlibat pada kehidupan yang dekat dengan situasi hidup alami yang dijalani oleh masyarakat. (baca: masyarakat di Negara berkembang). Keadaan ini yang membedakan keadaan dan proses kehidupan masyarakat negara industri; dan menjadi daya tarik yang mendorong membesarnya arus wisatawan mancanegara berkunjung ke daerah-daerah tujuan wisata di Negara berkembang.

Paradigma 'back to nature' kepariwisataan mengharapkan peranan masyarakat dalam pelayanan wisata. Keadaan itu juga mendorong dilakukannya pemberdayaan layanan wisata masyarakat. Sistem layanan wisata merekrut peran baru dari masyarakat untuk menjalani layanan wisata. Dari saat itu keterlibatan masyarakat dalam layanan wisata berkembang menurut karakteristik, jenis objek dan daya tarik wisata yang dikembangkan untuk kepentingan pariwisata.

Sebagai tanggapan dan pengembangan lanjut dari program pariwisata 'back to nature', Pemerintah Indonesia membuat kebijakan baru tentang pengembangan pariwisata nasional dan mengkaitkannya dengan kebijakan penanggulangan kemiskinan. Kebijakan tersebut disebut dengan 'Pengembangan pariwisata pro penanggulangan kemiskinan' atau 'Pro poor tourism policy'. Intinya mengembangkan program-program kepariwisataan di daerah yang mengarah pada usaha yang mendukung penanggulangan kemiskinan.

Sehubungan dengan kebijakan pengembangan pariwisata nasional, Pemerintah Indonesia membangun system layanan wisata dan untuk

menghadapi tantangan-tantangan dan permasalahan kepariwisataan nasional dan daerah. Pertama, tantangan membangun system layanan wisata terpadu yang didasarkan pada keterpaduan semua kepentingan pelaku wisata, pemerintah dan masyarakat agar sistem pengembangan pariwisata berkelanjutan berjalan lancar. Sistem pengembangan berkelanjutan ini menguatkan terwujudnya tujuan pembangunan pariwisata nasional, yaitu kesejahteraan yang berkeadilan sosial. Kedua, tantangan nyata berupa pemberdayaan semua unsure yang terlibat dalam menghidupkan dan menghidupi pelaksanaan sistem pelayanan wisata. Dua tantangan tersebut harus dihadapi dan dijalankan secara progresif, yaitu pelaksanaan layanan wisata yang terus diperbaiki, disempurkan berdasarkan factor-faktor internal dan eksternal yang sifatnya mendorong maupun menghambat proses layanan wisata yang dinamis.

Semua layanan jasa wisata bertema pencarian profit ekonomis, sementara interaksi kepariwisataan bercampur, tergabung kepentingan-kepentingan yang berbeda, yaitu kepentingan ekonomi, sosial, budaya dan kepentingan politik. Hal ini merupakan tantangan tersendiri, karena timbulnya benturan berbagai kepentingan dalam mengembangkan kepariwisataan dan layanan wisata. Secara positif interaksi kepariwisataan diharapkan berkembang dan mendukung tumbuhnya kerjasama dari berbagai pelaku wisata, masyarakat pariwisata dan pemerintah dalam pencapaian tujuan pengembangan pariwisata.

4. Sistem dan Strategi Pengembangan Pariwisata

Strategi adalah ilmu dan seni menggunakan semua sumber daya kelompok sosial, masyarakat maupun bangsa untuk melaksanakan kebijakan tertentu dalam situasi yang kacau maupun dalam kondisi stabil dan damai. Strategi itu dilaksanakan berdasarkan rencana program kegiatan yang cermat untuk mencapai sasaran tertentu (KBBI, 1997).

Strategi pengembangan pariwisata nasional bertolak dari tantangan-tantangan yang dihadapi untuk mengembangkan dan melaksanakan system layanan pariwisata terpadu. Kebijakan pengembangan 'pro poor tourism' di Indonesia dilaksanakan melalui program-program yang bertujuan untuk mengangkat derajat partisipasi masyarakat dengan memberikan peluang warga masyarakat yang bermukim dan hidup di daerah serta lokasi objek

dan daya tarik wisata. Mereka didorong untuk berpartisipasi aktif dengan potensi yang dimiliki serta memanfaatkan peluang yang timbul dari kegiatan kepariwisataan. Dari partisipasi dimungkinkan bisa meningkatkan peranan dan menumbuhkan kemandirian usaha melalui kegiatan pariwisata.

Partisipasi, peran aktif dan kemandirian masyarakat memberikan dampak positif bagi meningkatnya pendapatan, pengetahuan dan pengalaman baru melalui interaksi layanan wisata dengan para wisatawan domestik maupun mancanegara. Tuntutan kebutuhan wisatawan yang dinamis dan harus dilayani mempengaruhi pengetahuan, sikap, tanggapan dan tindakan masyarakat pada wisatawan.

Strategi pengembangan pariwisata nasional dan daerah terkait sistem layanan wisata prima berdasarkan pada satu system layanan wisata terpadu. Strategi pengembangan melalui system layanan tersebut dilakukan dengan pendekatan manajemen layanan wisata prima dan terpadu mendasarkan jawaban atas pertanyaan: apa, mengapa, siapa dan bagaimana?

1. Apa

Program-program kepariwisataan yang disusun berdasarkan kebijakan 'Pro poor tourism' harus mempertimbangkan kebutuhan kunjungan wisata para calon wisatawan domestik maupun mancanegara. Secara sosiologis keputusan wisatawan untuk mengunjungi objek dan daya tarik wisata didasarkan informasi termuat dalam paket promosi dan kegiatan pemasaran wisata serta dari sumber lain seperti teman, keluarga dan kelompok sosial lainnya. Calon wisatawan membuat keputusan rasional dan afektual dalam memilih objek dan daya tarik wisata yang akan dikunjungi.

Kunjungan wisatawan ke suatu daerah tujuan wisata memberi dampak positif maupun negatif secara sosial ekonomi dan budaya bagi masyarakat, pelaku wisata dan pemerintah. Oleh sebab itu layanan wisata prima di daerah tujuan dan lokasi wisata harus tersedia dan dijalankan secara kompeten dan professional oleh para pelaku wisata, pemerintah dan masyarakat dan memuaskan para wisatawan. Karena jika arus kunjungan wisatawan meningkat; pelaku wisata, pemerintah setempat dan masyarakat akan menuai manfaat sosial ekonomi dan budaya yang makin baik. Namun dampak negatifnya yang terjadi diantisipasi bersama seluruh pelaku wisata.

2. Mengapa

Strategi pengelolaan layanan prima bagi pengembangan kepariwisataan dijalankan secara terencana untuk mendapatkan manfaat ganda bagi pelaku wisata, pemerintah dan masyarakat maupun bagi wisatawan. Strategi tersebut memberi dukungan bagi pelestarian objek wisata warisan dan proses keberlanjutan pengembangan kepariwisataan itu sendiri.

Pelaku wisata memperoleh pendapatan seperti yang diharapkan; pemerintah setempat mendapatkan tambahan penghasilan dalam perolehan pendapatan asli daerah dan bisa menyediakan lapangan usaha dan pekerjaan bagi warga masyarakat. Warga masyarakat berpartisipasi dalam kegiatan kepariwisataan dan memperoleh manfaat sosial ekonomis dan budaya; mereka memperoleh pemberdayaan berusaha dan mendorong kemandirian karena manfaatnya langsung dan nyata dirasakan. Pengaruh kepariwisataan itu membawa masyarakat berperan secara sistemik dalam bingkai system layanan wisata.

3. Siapa

Layanan wisata bersifat prima mendidik dan mengajarkan pelaku wisata, masyarakat dan bahkan pemerintah setempat. Semua unsur pelayan wisata berperan aktif sesuai dengan posisi dan kepentingan masing-masing. Mereka menyadari bahwa peranan yang dilakukan secara professional mendapatkan manfaat optimal bagi terpenuhi kepentingannya. Begitu pula mereka menyadari bahwa perilaku layanan prima harus menjadi prinsip bekerja di bidang kepariwisataan ini demi terwujudnya kepentingan bersama, yaitu manfaat bersama bagi berkembangnya kepariwisataan di daerah dan lokasi tujuan wisata.

Semakin usaha kepariwisataan berkembang maju, semakin membuka peluang usaha dan peran lembaga, perorangan yang kompeten dalam usaha layanan wisata. Pemerintah memberikan fasilitas dan perlindungan usaha, unsur pelaku wisata seperti biro perjalanan wisata, pemandu wisata, jasa kuliner, lembaga keuangan (bank), usaha cinderamata, jasa akomodasi, pengelola objek dan daya tarik wisata, club atau paguyuban seni budaya masyarakat, dan lain-lainnya menyambut dengan melakukan layanan prima bagi wisatawan. Semua pihak berperan dan memiliki fungsinya masing-

masing serta saling membutuhkan atau mengisi sehingga wisatawan akan dijamin mendapatkan kepuasan berkat layanan wisata tersebut.

Jalinan layanan prima dalam system layanan wisata menguatkan, mempersatukan peran pelaku wisata, sehingga secara langsung atau tidak langsung mendukung serta merealisasikan kebijakan dan program 'pro poor tourism'.

4. Bagaimana

Strategi pengembangan pariwisata sebagai upaya pemerintah secara berencana berdasarkan kesiapan potensi sumberdaya pariwisata, sumberdaya manusia, sumberdaya sosial budaya, sumberdaya pendukung berupa fasilitas *hardware* dan *software* untuk mewujudkan kebijakan pemerintah mengembangkan pariwisata yaitu 'pro poor tourism'. Peranan pemerintah penting dan berada pada posisi di depan dalam menyusun rencana program kepariwisataan yang dilaksanakan dan didukung oleh segenap unsur pelaku usaha pariwisata, pemerintah dan unsur masyarakat.

Rancangan strategi pengembangan pariwisata disusun dan dilaksanakan dalam bingkai kemitraan antara pemerintah, pelaku usaha kepariwisataan dan segenap unsur masyarakat. Kemitraan berlandaskan kerjasama antara pihak-pihak tersebut didasari kepentingan masing-masing dan terikat dengan kesepakatan terhadap kepentingan bersama tentang keberlanjutan usaha dan kegiatan kepariwisataan untuk menjalankan kewajiban mendukung peningkatan kesejahteraan rakyat yang berkeadilan sosial.

Kemitraan dan kerjasama ini harus dibingkai oleh kerangka pemikiran system layanan wisata secara prima. Sistem layanan wisata itu mendapatkan kesepakatan dari semua unsur kepentingan dari semua pihak yang terlibat dalam pengembangan pariwisata. Oleh sebab itu, pemerintah berperan secara efektif dan efisien dalam menyusun rencana program kerja dan pelaksanaannya. Pemerintah bersikap dan bertindak demokratis dalam proses perencanaan dan pelaksanaan program-program pengembangan kepariwisataan.

Jaminan perlindungan ketertiban dan kelancaran usaha dan kegiatan kepariwisataan diyakini manfaatnya oleh semua unsur. Interaksi sosial

antara semua pihak di jajaran lembaga pemerintah, kelompok sosial dan individu pelaku wisata maupun unsur masyarakat lainnya dalam proses kegiatan kepariwisataan berlangsung dalam kondisi yang tertib, aman dan dapat dipertanggung jawabkan.

Proses layanan wisata dimonitor, dan dievaluasi capaian hasilnya setiap dan selama satu tahun. Hal ini berguna bagi efektifnya pengawasan, terhadap pelaku usaha kepariwisataan. Sebab progress atau laporan kemajuan kegiatan pariwisata bisa diketahui dan dipahami oleh publik. Wujud kegiatan layanan prima dalam melaksanakan amanat sistem layanan wisata prima dilakukan oleh semua pihak dan unsur. Pengawasan dan penegakan hukum dijalankan oleh pemerintah, agar strategi layanan wisata prima menjadi perilaku semua unsur dan pihak yang terlibat dalam mengembangkan kepariwisataan.

Pendayagunaan sumberdaya pariwisata dan sumberdaya manusia dijalankan secara professional dengan tujuan utamanya memberikan layanan wisata dan terwujudnya kepuasan bagi wisatawan baik nusantara maupun mancanegara. Semua pihak memiliki perilaku dan tindakan yang bertanggung jawab terhadap kebersihan, ketertiban dalam merawat , menjaga dan melestarikan semua objek dan daya tarik wisata, demi keberlanjutan kegiatan dan program kepariwisataan di daerah dan lokasi tujuan wisata.

Pengelolaan untuk menjalankan strategi pengembangan pariwisata di daerah tujuan wisata tergantung pada kualitas kemitraan dan kerjasama semua pihak untuk menjalankan prinsip layanan prima dalam pariwisata berlandaskan sistem layanan wisata terpadu. Secara kongkrit sistem layanan tersebut teruji dalam pelaksanaan, jika arus kunjungan wisatawan ke daerah dan lokasi objek dan daya tarik wisata meningkat. Sebab keadaan itu sebagai indikator penting dari adanya kepuasan wisatawan.

KESIMPULAN

Sektor pariwisata diangkat pemerintah Indonesia sebagai salah satu sumber devisa penting. Faktor sosial ekonomi, budaya, politik dan keamanan saling terkait dalam fungsi dan peranannya meningkatkan, menjaga dan melestarikan pengembangan pariwisata nasional. Strategi

pengembangan pariwisata adalah langkah berencana dalam menggerakkan dan memberdayakan seluruh potensi sebagai sumberdaya yang akan menghidupkan dan menghidupi pelaksanaan program-program kepariwisataan berdasarkan kebijakan pemerintah di sektor ini. Pemerintah, pelaku wisata, dan unsur masyarakat harus bermitra dan bekerjasama dalam melaksanakan kebijakan 'pro poor tourism' dengan jalan menguatkan layanan wisata secara prima. Kualitas layanan wisata tersebut menjadi kunci bagi hadirnya kepuasan wisatawan. Peningkatan jumlah dan arus wisatawan yang berkunjung ke lokasi objek dan daya tarik wisata di daerah tujuan wisata merupakan salah satu indikator penting dari keterlibatan semua unsur terutama peran masyarakat dalam ikut mengembangkan program kegiatan kepariwisataan. Pelaksanaan strategi pengembangan pariwisata berdasarkan kebijakan pemerintah tersebut dapat dilaksanakan serta memiliki manfaat positif bagi peningkatan kualitas hidup masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, Z. 2014. *Analisis Spasial Kasus HIV/AIDS Dan Tempat Berisiko Tinggi Di Kabupaten Boyolali 2013*. Skripsi Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Crompton, John I., 1996. Priorities in Tourist, Decision Making Research in 1996 and Beyond From North American Perspective. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 1 (1)
- Kamus Besar *Bahasa Indonesia*, 1996, Jakarta: Balai Pustaka
- Laws, Eric. 1985. *Tourist, Destination Management Issues, Analysis and Policies*. Roudledge: London
- Soekadijo, RG. 1995. *Anatomi Pariwisata: Memahami Pariwisata sebagai Sistemik Linkage*. Jakarta: Gramedia Pusata Utama
- Greenleaf, 1970 dan Gaspersz, 1997.dalam: RB. Soemanto. 2010. *Sosiologi Pariwisata*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Demartoto, A Sumanto, R, B dan Ariyani., N. I. 2014. *Habitus Pengembangan Pariwisata: Konsep Dan Aplikasi*. Ed, Drajat Tri Kartono. Surakarta: UNS Press