

**PENGEMBANGAN MANAJEMEN PARIWISATA ERA NEW NORMAL DI UMBUL
PENGGING KECAMATAN BANYUDONO KABUPATEN BOYOLALI**



Pertiwi Oktavia Setyaningtyas¹, Kismartini², Amni Zarkasyi R³

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

Email : pertiwit3642@gmail.com

ABSTRACT

The Covid-19 pandemic has had an impact on several sectors, one of them being the tourism sector. This is also felt by the Tourism Object in Boyolali Regency, namely the Pengging Umbul Tourism Object. The purpose of this research was to analyze the development of tourism management in the new normal era at the Umbul Pengging tourist attraction in Boyolali Regency and identify the driving and inhibiting factors in tourism development in Boyolali Regency in the New Normal era. This research method is a qualitative descriptive method with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The results of research related to attractions, namely the building still has a royal nuance, original springs, the existence of kungkum customs and padusan ceremonies. The types of activities that can be carried out are swimming, culinary, therapy and outbound. Accessibility, namely the road network, geographical position, places to eat, access to ATMs, access to entertainment and availability of public transportation. Amenities, namely the facilities in Umbul Pengging. There are driving factors and inhibiting factors in the process of developing the Umbul Pengging tourist attraction. Recommendations that can be given are the need for additional types of public transportation, adding playgrounds and sports, the need to collaborate with local residents in the development process, the need for increased promotion, the need for activities such as shows or festivals held regularly and parties Managers need to pay attention to security in Umbul Pengging

Keyword: Tourism Development, Attraction, Accessibility, Aminities

¹ Departemen Administrasi Publik FISIP Universitas Diponegoro

² Departemen Administrasi Publik FISIP Universitas Diponegoro

³ Departemen Administrasi Publik FISIP Universitas Diponegoro

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan kegiatan yang menjadi suatu kebutuhan pokok manusia yang pada umumnya disesuaikan dengan tingkat pendapatan pada masing-masing individu. . Pariwisata merupakan perjalanan dari suatu tempat ke tempat lain yang bersifat sementara, dilakukan perorangan ataupun kelompok sebagai usaha mencari keseimbangan atau keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan hidup dalam dimensi sosial, budaya, alam dan juga ilmu.

Pariwisata sendiri menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 yakni berbagai macam kegiatan wisata didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan juga pemerintah daerah. Pengembangan Objek dan Daya Tarik Wisata (ODTW) dapat menjadi pilihan yang strategis dalam mengoptimalkan berbagai keunggulan komparatif dan keunggulan kompetitif dengan negara destinasi lainnya. Pengembangan ini dapat menjadi kegiatan untuk meningkatkan produk wisata terlebih untuk menambah keunikan dari produk wisata tersebut.

Pengembangan pariwisata sendiri berkaitan erat dengan pengembangan budaya bangsa serta bagaimana melestarikan nilai-nilai kepribadian bangsa dengan memanfaatkan potensi keindahan dan juga

kekayaan alamnya. Memanfaatkan disini bukan merubah secara total, melainkan lebih berfokus pada pengelolaan, pemanfaatan dan pelestarian setiap potensi yang ada, yangmana potensi tersebut disusun dan dirangkai menjadi satu daya tarik wisata. Maka dari itu pengelolaan dan pemanfaatan potensi yang ada di daerah juga di kelola oleh masing-masing daerah.

Sebagaimana kita ketahui bersama bahwa Pandemi covid - 19 berdampak terhadap beberapa negara yang ada di dunia, termasuk Indonesia. Beberapa sektor yang dikembangkan di Indonesia untuk menumbuhkan perekonomian merasakan dampak dari pandemi covid-19, salah satunya adalah pariwisata. Maka dari itu, Pemerintah juga telah mengeluarkan ketentuan CHSE (Cleanliness, Health, Safety, dan Environment) bagi setiap pelaku pariwisata dengan harapan pariwisata mulai bangkit dan penyebaran virus dapat ditekan. Pola gaya hidup ini antara lain memakai masker, menjaga jarak aman, dan mencuci tangan atau yang dikenal dengan 3M.

Inilah yang juga di laksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Boyolali, dimana Kabupaten Boyolali sendiri memiliki banyak potensi dan juga sumber daya alam yang dapat dimanfaatkan dan juga di kembangkan sebagai daya tarik wisata. Kabupaten Boyolali khususnya pada sektor pariwisata merupakan salah satu sektor yang strategis yang sangat berpotensi dalam proses pengelolaan pariwisata yang dapat dikembangkan dan dipasarkan. Dalam kurun waktu 2012 hinggal

2018 terjadi peningkatan wisatawan yang berkunjung ke tempat-tempat wisata yang ada di Kabupaten Boyolali. Namun pada tahun 2019 hingga 2020 ini kunjungan wisatawan yang ada di Boyolali mengalami penurunan dikarenakan efek pandemi COVID 19.

Salah satu andalan wisata di boyolali yakni umbul atau mata air. Tidak kalah dengan umbul-umbul yang ada di Klaten, Umbul yang ada di Boyolali juga menawarkan kesegaran air dari dalam tanah yang dimanfaatkan sebagai tempat pemandian. Diantara banyaknya umbul yang ada di Kabupaten Boyolali, ada umbul yang memiliki kisah serta keunikan yang dapat menarik wisatawan untuk berkunjung ke umbul ini. Nama umbulnya sendiri yakni Umbul Pengging. Umbul Pengging dikenal oleh masyarakat sekitar karena memiliki keunikan yakni bernuansa kerajaan masa lalu. Umbul Pengging secara administrative terletak di Desa Dukuh, Kecamatan Banyudono, Kabupaten Boyolali, Jawa Tengah .

Boyolali khususnya di Umbul Pengging dapat menjadi daya tarik tersendiri dalam mengembangkan pariwisata di Kabupaten Boyolali. Namun kenyataannya potensi kepariwisataan yang dimiliki belum dikelola secara optimal. Masih kurangnya perhatian Pemerintah Daerah baik lingkungan internal maupun eksternal organisasi terutama dalam pengelolaan

obyek wisata yang dapat mempengaruhi perkembangan pariwisata daerah. Kurang terawatnya obyek wisata serta minimnya perhatian pemerintah dalam memberikan jaminan kesehatan dan keselamatan pengunjung merupakan bentuk kurangnya perhatian terkait dengan pengembangan manajemen pariwisata di Kabupaten Boyolali.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengembangan manajemen pariwisata di era new normal pada obyek wisata Umbul Pengging di Kabupaten Boyolali?
2. Bagaimana faktor pendorong dan faktor penghambat dalam proses pengembangan obyek wisata Umbul Pengging di era New Normal?

C. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis pengembangan manajemen pariwisata era new normal pada obyek wisata Umbul Pengging di Kabupaten Boyolali
2. Mengidentifikasi faktor pendorong dan penghambat dalam pengembangan kepariwisataan di Kabupaten Boyolali di era New Normal

D. Kerangka Teori

1. Administrasi Publik
Administrasi Negara sendiri lebih mengedepankan kepentingan publik dalam pembahasannya. Menurut Chandler dan Plano dalam Keban (2014: 3), administrasi negara/publik adalah suatu proses di mana sumber daya dan pegawai

publik dikoordinasikan dan diorganisir untuk membuat, melaksanakan, dan mengawasi keputusan dalam kebijakan publik dengan memanfaatkan seni dan ilmu yang dimaksudkan untuk mengendalikan urusan publik. Namun dalam kenyataannya ada variasi lain terhadap persepsi mengenai administrasi publik, yakni Menurut McCurdy, administrasi publik dipandang sebagai proses politik, yaitu sebagai cara memerintah di dalam suatu negara, dan dapat juga dianggap sebagai cara yang dianggap mendasar untuk menjalankan berbagai fungsi suatu negara

2. Manajemen Publik

Luther Gullick (Handoko, 2003:11) mengemukakan bahwa manajemen dikenal sebagai bidang ilmu pengetahuan yang dilaksanakan secara sistematis untuk mengetahui mengapa dan bagaimana manusia melakukan kerjasama dalam mencapai tujuan dan merancang sistem kerjasama yang bermanfaat bagi kemanusiaan. Sementara itu, terdapat tipe manajemen yang berkaitan dengan instansi pemerintah yakni disebut sebagai "Manajemen Publik". Menurut Overman dalam Keban (2014:92) menjelaskan bahwa manajemen publik bukan merupakan *scientific management*, meskipun dalam prakteknya sangat dipengaruhi

oleh *scientific management* tersebut. Dalam teori ini manajemen publik merefleksikan tekanan-tekanan antara orientasi *rational-instrumental* dalam suatu pihak dan juga orientasi politik pada pihak lain. Menurut George R. Terry dalam bukunya *Principles of Management* (Sukarna, 2011: 82) mengatakan bahwa fungsi dasar manajemen terdiri dari empat fungsi yakni *Planning, Organizing, Actuating dan Controlling*.

3. Pariwisata

Menurut E. Guyer Freuler dalam Gunadi (2020:05), pariwisata adalah fenomena yang sedang terjadi dan didasarkan pada kebutuhan akan kesehatan dan perubahan cuaca, penilaian secara sadar, serta dapat menumbuhkan kecintaan terhadap keindahan alam pada khususnya. disebabkan oleh peningkatan asosiasi antara berbagai kelas bangsa dan orang sebagai akibat dari perkembangan perdagangan, industri, perdagangan, dan peningkatan alat transportasi. Spillane (1987: 21) berpendapat bahwa pariwisata adalah perjalanan sementara dari satu tempat ke tempat lain, dilakukan secara individu maupun kelompok, dengan tujuan mencapai keseimbangan atau harmoni dan kebahagiaan dengan lingkungan dalam aspek sosial, budaya, alam dan keilmuan.

4. Manajemen Pariwisata

Manajemen pariwisata dapat dianalisis pada empat tingkatan: ruang lingkup, kepemilikan, sektor industri, dan fungsi manajemen. Menurut Cooper dkk (1993: 81) menerangkan bahwa kerangka pengembangan destinasi pariwisata terdiri dari komponen-komponen utama, yakni :

a) Obyek daya tarik wisata (Attraction)

Obyek daya tarik wisata (ODTW) atau atraksi yakni merupakan komponen yang signifikan untuk menarik wisatawan berkunjung. Hal yang dapat dikembangkan menjadi atraksi wisata disebut modal atau sumber kepariwisataan (*tourism resource*). Ada 3 modal atraksi yang dapat menarik wisatawan yakni ;

- 1) *Natural Resource* (alami) yakni sumber daya alam yang mana diartikan sebagai semua unsur tata lingkungan biofisik yang nyata atau potensial dapat memenuhi kebutuhan manusia (J.A. Katili (1983)). Dalam hal ini yakni alam yang dapat menarik wisatawan untuk berkunjung seperti gunung, danau, pantai, dan bukit.
- 2) Atraksi budaya yakni daya tarik wisata berbasis pada sumber daya tarik wisata

budaya cultural resources seperti arsitek rumah tradisional, adanya situs arkeologi, seni dan kerajinan, ritual, festival, serta kehidupan masyarakat sehari-hari seperti keramahtamahan dan juga makanan.

3) Atraksi buatan atau *Special type of attraction* yakni berbasis pada sumber daya tarik wisata buatan dan binaan manusia contohnya yakni

b) Aksesibilitas (Accessibility)

Aksesibilitas pariwisata merupakan seluruh sarana yang dapat memberikan kemudahan kepada wisatawan dalam mencapai suatu destinasi maupun tujuan wisata. Ada beberapa faktor penting terkait aspek ini yakni petunjuk arah, bandara, terminal, waktu yang dibutuhkan, biaya perjalanan, frekuensi transportasi menuju lokasi wisata, dan perangkat lainnya.

c) Amenitas (*Amenities*)

Amenitas adalah serangkaian fasilitas yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan akomodasi seperti tempat penginapan, penyediaan makanan dan minuman, tempat hiburan, tempat-tempat perbelanjaan, dan juga layanan lainnya. Amenitas atau fasilitas disini bukan merupakan daya tarik bagi wisatawan tapi jika fasilitasnya

kurang, wisatawan pun akan menghindari destinasi tersebut.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian yang berjudul “Pengembangan Manajemen Pariwisata Era New Normal Di Umbul Pengging Kecamatan Banyudono Kabupaten Boyolali” adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Metode kualitatif deskriptif ini bertujuan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan fenomena-fenomena secara faktual dan akurat. Dalam penelitian kualitatif ‘proses’ penelitian merupakan sesuatu yang lebih penting dibanding dengan ‘hasil’ yang diperoleh. Hanya dengan keterlibatan peneliti dalam proses pengumpulan data hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan.

Data dalam penelitian ini meliputi data primer, yaitu data yang didapatkan langsung dari sumber-sumber utama penelitian dan observasi yang dilakukan oleh peneliti pada Objek Wisata Umbul Pengging. Sedangkan data sekunder diperoleh peneliti melalui literatur seperti jurnal; artikel; berita dalam situs-situs internet yang berkaitan dengan objek penelitian, serta dokumen terkait pengembangan objek wisata.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga cara yakni observasi,

wawancara, dan dokumentasi. Subjek penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Subjek tersebut, yaitu Kepala Bidang Pengembangan Destinasi Pariwisata Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Boyolali, Kepala Seksi Pengembangan Sarana dan Prasarana Pariwisata, Pengelola Objek Wisata, Petugas Locket, Ketua RT 04/ 03, Pengunjung, Masyarakat sekitar.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengembangan Manajemen Pariwisata Era New Normal di Umbul Pengging

Menurut Cooper dkk (1993:81) menjelaskan terkait kerangka pengembangan yakni berisi komponen-komponen utama dalam proses pengembangan destinasi pariwisata. Komponen-komponen utama dalam proses pengembangan destinasi pariwisata yakni objek daya tarik wisata (*attraction*), aksesibilitas (*accessibility*), dan amenitas (*amenities*). Teori Cooper mengenai kerangka pengembangan destinasi wisata yang di gunakan dalam penelitian ini karena peneliti ini akan mengkaji mengenai pengembangan manajemen pariwisata di destinasi wisata yakni Umbul Pengging Kecamatan Banyudono Kabupaten Boyolali.

A. Obyek Daya Tarik Wisata (Attraction)

Daya Tarik Wisata menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 yakni segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan, dan nilai yang berupa keanekaragaman

kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisatawan. Lalu menurut Cooper dkk (1993) mengungkapkan bahwa obyek daya tarik wisata (attraction) adalah komponen yang menjadi daya tarik suatu tempat wisata yang dapat menarik pengunjung untuk berkunjung ke suatu objek wisata. Objek wisata yang dimaksud yakni objek wisata Umbul Pengging. Komponen-komponen yang terdapat dalam yakni Natural Resource (alami), Atraksi budaya, dan Atraksi buatan.

1) Natural Resource (alami)

Umbul Pengging merupakan umbul yang sudah ada sejak jaman Keraton Solo sehingga bangunan dari Umbul Pengging masih bangunan asli dari jaman Keraton Solo, sedangkan untuk sumber air yang digunakan di tempat pemandian yakni dari mata air asli sehingga kemurnian air masih sangat terjaga. Di Umbu Pengging terdapat 3 umbul berbeda di dalamnya yakni Umbul Temanten, Umbul Ngabean dan Umbu Duda. Ketiga Umbu tersebut memiliki fungsi yang sama yakni sebagai tempat pemandian sehingga pengunjung bebas memilih. Perbedaan dari beberapa umbul yakni hanya pada kedalamannya saja.

2) Cultural Resource (Atraksi Budaya)

Umbul Pengging dulunya merupakan tempat pemandian raja dan keluarga Keraton Surakarta yang selanjutnya di buka oleh Pemerintah Daerah sebagai objek wisata agar

tetap terus di lestarian sebagai wisata air dan juga wisata budaya serta religi. Adapun daya tarik kebudayaan yang ada di umbul Pengging yakni bangunan ketiga umbul yang ada di Umbul Pengging yakni Umbul Temanten, Umbul Ngabean serta Umbul Duda masih sama dengan bentuk bangunan waktu pertama kali Umbul Pengging di bangun yakni pada masa Kerajaan Surakarta karena dari pihak pemerintah dan pengelola tidak pernah merubah bentuk bangunannya dan selalu menjaga bentuk bangunan umbul-umbul tersebut sebagai upaya menjaga kelestarian unsur budaya yang ada di objek wisata Umbul Pengging. Dalam proses perbaikan hanya memperbaiki bagian-bagian yang rusak saja, tidak mengubah struktur bentuk bangunannya. Selain bentuk bangunan yang masih sama sejak jaman Kerajaan Surakarta, di Umbul Pengging juga sering digunakan untuk Upacara Kungkum yang dilakukan wisatawan serta warga sekitar setiap malam Jumat Kliwon dan malam Jumat Pahing. Sedangkan pengunjung yang datang untuk melakukan ritual kungkum di Umbul Pengging tidak hanya dari Kabupaten Boyolali saja, namun banyak juga yang datang dari Luar Kabupaten Boyolali. Selain itu, pengunjung yang melakukan ritual kungkum juga banyak yang dari kalangan pejabat, artis, pelawak serta penyanyi ibukota. Hal tersebut menjadi salah satu daya tarik dalam hal budaya yang dapat menarik pengunjung untuk berkunjung untuk ikut serta dalam melakukan upacara tersebut atau hanya sekedar melihat prosesi upacara

tersebut dilakukan.

3) Special Type of Attraction (Atraksi Buatan)

Umbul Pengging terdapat acara tahunan yang biasanya diadakan sebelum Bulan Ramadhan yang disebut acara padusan. Acara tersebut biasanya di mulai oleh kirab, lalu acara simbolis padusan oleh mas mbak Boyolali dan dilanjutkan acara inti yakni padusan yang dilakukan oleh pengunjung. Selain itu di dalam acara yang sama juga terdapat hiburan seperti music dangdut, music modern, dan lain-lain. Di Umbul Pengging juga dibangun tempat pertunjukan yang dulunya digunakan untuk pertunjukan-pertunjukan dari pertunjukan tradisional sampai pertunjukan modern. Dulu sering diadakan acara pentas seni seperti tarian, music tradisional, sampai music modern. Namun semenjak pandemi *Covid-19* pentas-pentas dan pertunjukan di tiadakan sampai keadaan membaik. Saat ini belum ada pertunjukan rutin yang diadakan di Umbul Pengging baik dari pihak Dinas maupun dari pihak pengelola. Masyarakat sangat menyayangkan hiburan-hiburan yang di selenggarakan di Umbul Pengging tidak diambilkan dari masyarakat sekitar melainkan dari daerah luar Kecamatan Banyudono.

4) Jenis Aktivitas

Area objek wisata Umbul Pengging hanya dapat melakukan beberapa kegiatan saja. Macam-macam kegiatan yang dapat

dilakukan di objek wisata Umbul Pengging yakni berenang, kuliner, terapi, dan *outbond*. Hasil observasi dilapangan menunjukkan bahwa lingkungan objek wisata Umbul Pengging masih belum di kelola secara efektif sehingga kegiatan-kegiatan yang dapat dilakukan oleh wisatawan di Umbul Pengging sangat terbatas. Kegiatan *outbond* juga hanya di lakukan di ruangan terbuka yang cukup untuk kegiatan *outbond* murid-murid Taman Kanak-Kanak, untuk penyediaan lahan khusus *outbond* sendiri belum ada. Contoh lain terkait pengelolaan lingkungan objek wisata Umbul Pengging yang belum efektif yakni tidak adanya tempat yang dapat meningkatkan promosi objek wisata Umbul Pengging seperti spot foto yang masih belum dikembangkan.

B. Aksesibilitas (Accessibility)

Aksesibilitas di Objek Wisata Umbul Pengging yakni untuk jaringan jalan menuju Objek Wisata Umbul Pengging sudah bagus, hanya saja jalan menuju pintu masuk yang berbentuk paving sudah agak rusak dan rencana dari Pemerintah Kabupaten bidang Destinasi Pariwisata akan mengadakan perbaikan jalan tersebut. Untuk posisi geografis Objek Wisata Umbul Pengging yakni posisinya dekat dengan beberapa Kota lain seperti Kota Surakarta jadi untuk wisatawan yang dari luar Kabupaten Boyolali bisa dengan mudah berkunjung ke Objek Wisata Umbul Pengging. Untuk akses ke rumah makan sangat mudah karena di area Objek Wisata Umbul Pengging juga sudah banyak tempat makan didalamnya. Untuk akses

ke atm center ada beberapa atm yang tersedia namun tidak semua atm ada di sekitar Umbul Pengging, untuk akses hiburan sendiri yang ada di sekitar Umbul Pengging yakni alun-alun Pengging dan Makan Yosodipuro. Untuk transportasi umum sendiri hanya ada ojek dan juga andong yang tidak setiap hari ada .

Aspek Aksesibilitas yang harus di perhatikan salah satunya yakni terkait ketersediaan transportasi umum, sedangkan dari hasil wawancara dan juga observasi dilapangan, transportasi umum yang dapat digunakan untuk menuju ke Objek Wisata Umbul Pengging sangat terbatas. Transportasi umum yang dapat diakses untuk menuju ke Umbul Pengging hanya ojek dan andong yang tidak setiap hari ada dan dapat digunakan.

C. Amenitas (Amenities)

Ameitas di Objek Wisata Umbul Pengging yakni untuk fasilitas-fasilitas sebagian besar sudah memadai. Warung makan di dalam area objek wisata ada 5 warung, untuk loket utama pintu masuk ada 1 dan loket di setiap kolamnya masing-masing 1 jadi total loket ada 5, untuk toilet jumlah keseluruhan ada 12, mushola ada 1 dan itu kondisi masih sangat baik, penginapan di dalam objek wisata tidak ada tetapi di luar objek wisata ada yakni sekitar 500-1000 m, atm center di area umbul pengging tidak ada, area parkir cukup luas, untuk pos pertolongan tidak ada, kolam

berenang total ada 4, security tidak ada, panggung pertunjukan ada 1, swalayan tidak ada. Di objek wisata Umbul Pengging tidak ada petugas keamanan yang berkompeten untuk siap siaga mengawasi para wistawana saat berenang, di Umbul Pengging juga tidak ada pos pertolongan dan semua korban langsung di larikan ke puskesmas terdekat. Di Umbul Pengging juga tidak terdapat armada khusus yang mengangkut korban kecelakaan berwisata, untuk mobilitasnya hanya menggunakan armada pribadi pengunjung.

2. Faktor Pendorong dan Penghambat Pengembangan Manajemen Pariwisata Era New Normal

Faktor pendorong yakni suatu hal atau kegiatan yang dapat mendorong atau menumbuhkan minat dalam suatu usaha, kegiatan atau produksi yang dalam hal ini yakni usaha dan kegiatan dalam proses pengembangan manajemen pariwisata di Objek Wisata Umbul Pengging. Untuk factor penghambat yakni suatu hal atau kegiatan yang dapat menghambat minat dalam usaha, kegiatan atau produksi yang dalam hal ini yakni usaha atau kegiatan dalam proses pengembangan manajemen pariwisata di Objek Wisata Umbul Pengging.

a. Kelembagaan

Kelembagaan dalam pengelolaan Objek Wisata Umbul Pengging yakni Wisata Umbul Pengging di kelola oleh Pemerintah Kabupaten yang bekerjasama dengan Pihak Swasta. Bentuk kerjasamanya yakni dengan bentuk

sistem kontrak yang jangka waktu perjanjian kontraknya 4 tahun sekali. Pembagian pengelolaan Objek Wisata Umbul Pengging ini yakni jika ada perbaikan dan pemeliharaan skala kecil biasanya dilakukan oleh pihak swasta yakni pengelola, lalu untuk perbaikan dan pemeliharaan skala besar itu dilakukan oleh pihak Pemerintah Kabupaten. Sistem bagi hasilnya yakni pihak swasta sudah melakukan kontrak di awal sehingga pemasukan tiket dan retribusi masuk ke pihak swasta. Dalam proses pengelolaan Objek Wisata Umbul Pengging ini tidak melibatkan masyarakat atau perangkat desa setempat sebagai bentuk kerjasama jadi tidak ada kerjasama antara pemerintah dan pihak swasta dengan masyarakat sekitar. Tidak adanya kerjasama kepada organisasi masyarakat atau masyarakat sekitar dalam proses pengelolaan Objek Wisata Umbul Pengging mengakibatkan masyarakat tidak menerima manfaat yang dihasilkan dengan adanya Objek Wisata Umbul Pengging. Selain masyarakat yang tidak menerima manfaat dari adanya objek wisata Umbul Pengging, pengelolaan objek wisata Umbul Pengging juga akan terhambat. Masyarakat dapat memberikan daya tarik tersendiri berupa kultur atau budaya yang dapat menarik wisatawan luar daerah atau bahkan mancanegara untuk berkunjung. Masyarakat juga dapat memberikan dukungan kebutuhan pokok seperti tenaga kerja yang memadahi dimana pihak pengelola obyek wisata

memerlukannya untuk menunjang keberlangsungan hidup obyek wisata.

b. Promosi

Promosi yakni kegiatan yang dilakukan untuk mengenalkan sesuatu hingga dapat menarik minat masyarakat (sasaran). Dalam Yoeti (1996) promosi itu dapat dilakukan melalui media, baik media cetak maupun media sosial. Lalu dalam suatu promosi dapat dilakukan juga melalui agen perjalanan wisata. Dalam temuan wawancara dan juga observasi di lapangan, bentuk promosi yang dilakukan yakni hanya melalui media sosial dan media elektronik. Media cetak hanya berbentuk pamflet yang dikeluarkan oleh Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata. Untuk agen perjalanan wisata sendiri Objek Wisata Umbul Pengging tidak memiliki agen wisata khusus yang dapat mempromosikan Objek Wisata langsung ke wisatawan di luar daerah ataupun mancanegara, sehingga hal tersebut mengakibatkan kurangnya kunjungan wisatawan asing ke Objek Wisata Umbul Pengging.

Perda RPJMD abupaten Boyolali Tahun 2021-2026 menjelaskan salah satu arah kebijakan yang mendukung strategi pemerintah Kabupaten Boyolali dalam optimalisasi pemasaran destinasi pariwisata yakni dengan optimalisasi pemasaran berbasis daring dan luring, arah kebijakan tersebut sudah dilaksanakan oleh pihak pengelola Umbul Pengging, namun dalam proses pelaksanaannya ada beberapa yang belum optimal. Seperti hasil

penelitian dilapangan menunjukkan bahwa promosi yang dilakukan melalui media cetak dan elektronik tidak berjalan dengan baik.

c. Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat terkait pengembangan manajemen pariwisata di Objek Wisata Umbul Pengging sendiri yakni hanya dalam hal promosi yang dilakukan masyarakat dari mulut ke mulut, namun dalam proses pengembangan objek wisata Umbul Pengging pihak pengelola tidak mengikutsertakan masyarakat dalam proses pengelolaan dan pengembangan objek wisata yang berdampak pada kurang maksimalnya proses pengembangan di Objek Wisata Umbul Pengging. Jika dilihat dari bentuk objek wisatanya, Umbul Pengging selain sebagai objek wisata air dan pemandian juga merupakan objek wisata kebudayaan dimana jika masyarakat sekitar ikut serta dalam proses pengembangan dapat berdampak pada semakin banyaknya wisatwan dari luar daerah untuk berkunjung dan berwisata kebudayaan disana karena masyarakat sekitar akan lebih paham mengenai kebudayaan-kebudayaan di sekitar dan di objek wisata Umbul Pengging. Untuk dampak adanya Objek Wisata Umbul Pengging terhadap masyarakat sekitar hanya berdampak pada bidang ekonomi saja dan hanya masyarakat tertentu saja yang dapat merasakan dampak tersebut. Masyarakat yang dapat merasakan dampak ekonomi yakni masyarakat yang memiliki usaha

seperti warung-warung yang ada di sekitar objek wisata juga masyarakat yang membuka jasa parkir wisatawan yang hendak berkunjung.

d. Tingkat Pelayanan dan Keamanan

Susanti (2010) yang menyatakan semakin sering terjadi tindak kriminal maka destinasi wisata tersebut tidak aman. Di Umbul Pengging juga terdapat beberapa korban jiwa akibat kecelakaan berwisata yakni korban tenggelam. Hal tersebut juga didukung dengan tidak adanya armada khusus untuk mengevakuasi korban kecelakaan berwisata. Di Umbul Pengging juga tidak ada pos keamanan untuk penanganan pertolongan pertama pada kecelakaan berwisata. Untuk penerapan protokol kesehatan sudah sesuai dengan standar penerapan di objek wisata pada umumnya.

Menurut George R. Terry, 1958 dalam bukunya *Principles of Management* (Sukarna, 2011: 10) terkait fungsi dasar manajemen yakni fungsi *Actuating* (pelaksanaan). Pelaksanaan atau *actuating* yaitu proses mengikutsertakan sumber daya manusia melalui penyaringan, latihan dan pengembangan tenaga kerja dalam melaksanakan rencana dan pengorganisasian demi mencapai tujuan yang ingin dicapai. Di Objek Wisata Umbul Pengging terdapat beberapa kasus kecelakaan berwisata yang mengakibatkan korban jiwa, salah satu faktor yang dapat mengakibatkan adanya korban jiwa yakni tidak adanya petugas khusus yang mengawasi pengunjung saat melakukan aktivitas berwisata dan tidak adanya pos penanganan pertama serta tidak adanya

armada khusus yang digunakan untuk mengevakuasi korban. Menyikapi hal tersebut, pemerintah daerah selalu melakukan evaluasi serta memberikan pembinaan kepada petugas pengelola terkait Standard Operating Procedure (SOP) yang harus dilaksanakan disuatu objek wisata. Selain itu pemerintah juga memberikan pembinaan terhadap pengelola pihak swasta terkait pengadaan sertifikat CHSE dimana sertifikat tersebut menjadi salah satu komponen penting yang harus dimiliki objek wisata di era new normal. Lalu fungsi dasar manajemen yang lain yakni Controlling (pengendalian). Pengendalian adalah bentuk kontrol atau evaluasi terhadap kinerja organisasi. Hal ini dilakukan untuk memastikan jika apa yang telah direncanakan, disusun serta dijalankan sudah sesuai dengan apa yang telah dirancang sebelumnya. Fungsi pengendalian dilakukan dengan mencari tahu apa saja yang tidak sesuai dengan rancangan, menentukan dan menganalisa letak permasalahannya, berusaha mencari solusinya, serta melakukan pengawasan kinerja sumber daya manusia. Bentuk controlling yang sudah dilaksanakan yakni terkait evaluasi yang dilakukan oleh pihak pemerintah daerah setelah terjadi hal-hal yang tidak sesuai dengan perencanaan contohnya kecelakaan dalam berwisata. Pemerintah daerah bersama pengelola mengevaluasi dan mencari solusi untuk mengurangi serta mencegah terjadinya hal-

hal yang tidak diinginkan. Selain evaluasi, pemerintah daerah juga mengawasi jalannya pengelolaan yang dilakukan oleh pihak swasta, namun pengawasan tersebut tidak rutin dilakukan.

3. Pentingnya Sertifikat CHSE dalam Sektor Pariwisata

Sertifikasi CHSE (Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability) adalah proses pemberian sertifikat kepada usaha pariwisata, destinasi pariwisata, dan jenis usaha dibidang pariwisata lainnya. Untuk memberikan jaminan kepada wisatawan terhadap pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan. Dengan memiliki sertifikat CHSE banyak manfaat yang akan didapatkan, salah satunya untuk meningkatkan jumlah wisatawan. Kondisi pandemi sangat mengharuskan bagi para pelaku usaha pariwisata untuk bisa mendapatkan sertifikat CHSE. Tujuannya agar usaha pariwisata yang dikelola mendapatkan kepercayaan dan dipilih untuk dikunjungi oleh para wisatawan.

Sertifikat CHSE bukan hanya bermanfaat saat kondisi pandemi saja namun, juga bermanfaat dalam jangka panjang. Untuk memberikan jaminan rasa aman dan nyaman kepada para wisatawan. Sehingga aktivitas pariwisata dapat berjalan lebih maksimal dalam mendukung perkembangan dan kemajuannya. Jika disesuaikan dengan kondisi saat ini yaitu, masa pandemi covid 19 yang belum berakhir. Sektor pariwisata tentu harus memiliki solusi

atau cara bagaimana untuk tetap dapat beroperasi. Sehingga dengan sertifikat CHSE akan sangat membantu terutama dalam pencegahan dan pengendalian Covid-19. Objek Wisata Umbul Pengging belum memiliki sertifikat CHSE dikarenakan pihak pengelola yang belum sanggup melengkapi persyaratan-persyaratan yang cukup rumit. Pemerintah Daerah juga memberikan pembinaan terhadap pengelola agar segera melengkapi persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan sehingga Objek Wisata Umbul Pengging bisa terdaftar dan memiliki sertifikat CHSE

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, dapat diambil kesimpulan bahwa pengembangan manajemen pariwisata era new normal di Objek Wisata Umbul Pengging Kecamatan Banyudono Kabupaten Boyolali secara keseluruhan sudah cukup baik, namun masih ada beberapa komponen yang belum dikembangkan dengan baik. komponen-komponen yang sudah di kembangkan dengan baik yakni komponen atraksi yakni objek daya tarik wisata yang didalamnya terdapat aspek atraksi alami, atraksi budaya, dan atraksi buatan. Lalu komponen lain yang sudah dikembangkan dengan baik yakni aksesibilitas. Komponen yang belum dikembangkan dengan baik yakni komponen jenis aktivitas yang dapat dilakukan di objek wisata serta amenitas atau

fasilitas-fasilitas yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan yang berkunjung.

Faktor-faktor pendorong pengembangan manajemen pariwisata yakni atraksi alami yang ada di Umbul Pengging masih sangat di jaga dengan baik seperti pada bentuk kolam, ornament, serta airnya yang tidak dirubah hanya ada perbaikan-perbaikan saja. Budaya dan kepercayaan warga sekitar juga masih sangat kental, aksesibilitas di Objek Wisata Umbul Pengging juga sangat baik mengingat letak geografis Umbul Pengging yang sangat strategis yang dapat memudahkan wisatawan luar Kabupaten Boyolali untuk berkunjung. Akses untuk rumah makan, atm center serta hiburan juga cukup dekat dengan area Objek Wisata Umbul Pengging, amenitas atau fasilitas-fasilitas yang ada di Umbul Pengging juga sudah memadai, adanya kerjasama antara Pemerintah Kabupaten dengan pihak swasta dalam proses pengelolaan pengembangan manajemen pariwisata di Objek Wisata Umbul Pengging sehingga pengelolaannya lebih di perhatikan., serta pelayanan yang ada di Umbul Pengging sudah cukup baik seperti petugasnya ramah, serta protokol kesehatan masih tetap dilaksanakan.

Faktor-faktor penghambat dalam proses pengembangan manajemen pariwisata yakni kurangnya jenis transportasi umum yang dapat digunakan untuk akses menuju ke Objek Wisata Umbul Pengging, jenis aktivitas yang dapat dilakukan di area Objek Wisata Umbul

Pengging cukup terbatas sehingga mengurangi daya tarik wisatawan yang berkunjung, bentuk kerjasama yang dilakukan untuk proses pengelolaan Objek Wisata Umbul Pengging hanya dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten dengan pihak swasta saja dan tidak melibatkan masyarakat sekitar sehingga masyarakat sekitar tidak dapat merasakan dampak adanya Objek Wisata Umbul Pengging, promosi yang dilakukan oleh dinas terkait dengan pengelola juga masih kurang baik, kurangnya partisipasi masyarakat dalam proses pengembangan manajemen pariwisata di Objek Wisata Umbul Pengging, acara pertunjukan atau festival-festival yang diadakan di Umbul Pengging tidak rutin atau jarang dilakukan, tingkat keamanan yang masih sangat rendah.

SARAN

Saran yang dapat peneliti berikan untuk meminimalisir faktor penghambat adalah sebagai berikut:

- a) Perlu adanya penambahan jenis transportasi umum dari pihak Pemerintah Kabupaten untuk mempermudah wisatawan yang akan berkunjung ke Objek Wisata Umbul Pengging. Hal ini diperlukan agar wisatawan dapat dengan mudah melakukan perjalanan menuju ke Objek Wisata Umbul Pengging
- b) Pihak pengelola wisata Umbul Pengging perlu melakukan penambahan arena bermain

atau arena olahraga di area Umbul dengan memanfaatkan ruang yang masih ada. Hal ini diperlukan agar jenis kegiatan yang dapat dilakukan wisatawan yang berkunjung di Umbul Pengging lebih beragam sehingga dapat menarik lebih banyak wisatawan berkunjung.

c) Pemerintah Kabupaten dan pihak pengelola perlu melakukan kerjasama yang baik dengan warga sekitar seperti dalam hal pengelolaan lahan, promosi, petugas lapangan, kuliner, dan lain-lain. Hal tersebut diperlukan agar dapat memupuk partisipasi masyarakat dalam proses pengembangan Objek Wisata Umbul Pengging dengan baik karena masyarakat secara resmi dilibatkan dalam proses pengembangan sehingga masyarakat dapat merasakan dampak adanya Objek Wisata Umbul Pengging.

d) Perlu peningkatan promosi terutama di bidang sosial media seperti membuat akun sosial media official dengan nama Umbul Pengging. Hal tersebut dilakukan agar dalam kegiatan promosi bisa lebih focus membahas terkait aspek daya tarik yang ada di Objek Wisata Umbul Pengging saja.

e) Perlu adanya kegiatan seperti acara pertunjukan atau festival-festival yang diadakan secara rutin di Objek Wisata Umbul Pengging dengan memanfaatkan lahan yang ada. Hal tersebut dilakukan agar dapat menarik lebih banyak wisatawan untuk berkunjung ke Objek Wisata Umbul Pengging.

f) Pihak Pemerintah dengan Pihak Pengelola perlu memperhatikan terkait keamanan yang ada di Umbul Pengging seperti penambahan

petugas keamanan (lifeguard) yang khusus mengawasi pengunjung yang sedang melakukan aktivitas berenang di setiap kolamnya, menyediakan pos pertolongan pertama dengan tenaga medis yang berpengalaman di area Objek Wisata Umbul Pengging, serta pengadaan armada khusus untuk mengevakuasi korban. Hal tersebut dilakukan agar penanganan korban kecelakaan berwisata yang ada di Umbul Pengging dapat dilakukan dengan lebih efektif serta mengurangi adanya korban jiwa akibat kecelakaan dalam berwisata yang rata-rata yakni korban tenggelam.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyah, I., & Maulida, R. G. (2020). *Kajian Atraksi, Amenitas dan Aksesibilitas untuk Pengembangan Kepariwisata di Taman Wisata Alam Gunung Pancar Kabupaten Bogor*. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(4), 707-716.
- Cooper et. al. 1993. *Tourism Principles & Practice*. England : Longman Group Limited.
- Guridno, E., & Guridno, A. (2020). *COVID-19 impact: Indonesia tourism in new normal era*. *International Journal of Management and Humanities*, 4(11), 31-34.
- Handoko, T. Hani. 2003. *Manajemen Edisi 2*. BPFE. Yogyakarta.
<https://chse.kemenparekraf.go.id/>
- Inskeep, Edward. 1991. *Tourism Planning : An Integrated and Sustainable Development Approach*. New York : Van Nostrand Reinhold
- Keban, Yeremias T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori, dan Isu Edisi Ketiga*. Yogyakarta: GAVA MEDIA.
- Kismartini, K., Purnaweni, H., Djumiarti, T., & Khotimah, N. (2021, March). *A change in tourism management: new normal era in Riau Islands Province*. In *Proceedings of the 5th International Conference on Indonesian Social and Political Enquiries, ICISPE 2020*, 9-10 October 2020, Semarang, Indonesia.
- KMK Nomor HK.01.07/Menkes/382/2020 tentang *Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum Dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019*
- Latupapua, Yosevita Th. (2011). *Persepsi Masyarakat terhadap Potensi Objek Daya Tarik Wisata Pantai di Kecamatan Moleong*, L. J. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Nabila, A. D., & Widiyastuti, D. (2018). *Kajian Atraksi, Amenitas dan Aksesibilitas untuk Pengembangan Pariwisata Umbul Ponggok di Kabupaten Klaten*. *Jurnal Bumi Indonesia*, 7(3).
- Pendit, Nyoman. 2002. *Ilmu Pariwisata :*

- Sebuah Pengantar Perdana. Jakarta : PT Pradnya Paramiata
- Pender, Lesley, & Richard Sharpley. 2005. *The Management of Tourism*. London : SAGE Publications Ltd
- PP Nomor 50 Tahun 2011 tentang Rencana Induk Pembangunan Pariwisata Nasional Tahun 2010-2025
- Putritamara, J. A., Azizah, S., Ningsih, U. W., Haryono, M. B., & Sari, N. P. (2020). Strategi Pengembangan Wisata Agro Edukasi Berbasis Sapi Perah Era New Normal.
- Rosanti, Y., Putra, M. D. T., & Irawan. (2020). Tantangan dan Strategi Customer Relationship Marketing dengan Prinsip Cleanliness , Health , and Safety (CHSE) dalam Upaya Pemulih Ekonomi di Kawasan Wisata Samosir sebagai pengembang citra namun mampu memasarkan produk kepada publik . *Customer*. 1177, 1–12
- Salusu. 1996. *Pengambilan Keputusan Strategiik Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit*. Jakarta : Grasindo.
- Salusu, J. editor A. Ariobimo Nusantara.(2005). *Pengambilan Keputusan Stratejik Untuk Organisasi Publik Dan Organisasi Nonprofit*. Jakarta: Grasindo.
- Sari, D. R. (2019). Pengaruh Amenitas dan Aksesibilitas terhadap Kepuasan Wisatawan di Taman Margasatwa Semarang. *Jurnal Gema Wisata*, 15(2), Setianingsih,Wahyu.2005.Pengembangan Obyek Wisata Serulingmas Sebagai Salah Satu Sumber Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Banjarnegara. Skripsi Universitas Negeri Semarang
- Siagian, Sondang P. 2005. *Manajemen Strategik*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sukarna. 2011. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Susanti, S. 2010. Mahasiswa Sebagai Duta Promosi Pariwisata Indonesia di Luar Negeri. *Jurnal Pariwisata*, 33.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2003. *Manajemen Modern Untuk Sektor Publik*. Yogyakarta : Balaitung &Co.
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata
- Widarta, I. 2005. Cara Mudah Memahami UU No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah. Bantul ; Pondok Edukasi
- Yanti, N. (2018). Analisis Pengembangan Sektor Pariwisata di Kota Padang. *Journal of Economics and Management Scienties*, 1(1), 030-039.
- Yoeti, Oka A. (1996). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angka

