

**EFEKTIVITAS PENGELOLAAN OBJEK PARIWISATA WILAYAH WOLOAN RAYA
KECAMATAN TOMOHON BARAT KOTA TOMOHON**

JOHANNA T. MAKAL

FLORENCE D. J. LENGKONG

VERY Y. LONDA

Email: yoanmakal210599@gmail.com

Abstract

Tourism is a service industry which is a barometer of economic growth, especially in creating sustainable development. Seeing developments in the tourism sector which is increasingly rapid, it turns out that there are still problems that make the management of tourism objects in Woloan ineffective. So that this study aims to determine the effectiveness of the management of tourism objects in the Woloan Raya area, West Tomohon District, Tomohon City. The research method used is descriptive qualitative. The focus of this research is based on the opinion of Duncan and Steers with four indicators to measure effectiveness, namely: integration, adaptation, quality, and external assessment. Sources of data collected in this study is through primary data and secondary data. The data collection techniques in this research are observation, interviews, and documentation. With nine informants consisting of managers of tourist objects and tourists. Based on the results of the study, it shows that the management of tourism objects in the Woloan Raya area is still not effective, where the quality of services provided is still lacking due to a lack of discipline and knowledge about good tourism governance, inadequate facilities, no realization of programs for the development of related tourism objects, and lack of interaction between tourism object managers and tourists. So it is necessary to improve the quality of service, improve the quality and quality of the infrastructure provided, and build communication with tourists to get an assessment or response related to the management of tourism objects.

Keywords: Effectiveness, Management, Tourism.

PENDAHULUAN

Meski memiliki sejumlah potensi yang besar dalam sektor pariwisata, pengelolaan objek pariwisata Kota Tomohon khususnya di Wilayah Woloan Raya Kecamatan Tomohon Barat belum berjalan secara efektif. Hal tersebut dapat dilihat dari kurangnya pengetahuan tentang tata kelola pariwisata yang baik, dimana kualitas pelayanan yang diberikan masih kurang. Selain kualitas pelayanan yang kurang, Konstruksi bangunan di beberapa objek wisata di Woloan tidak memenuhi standar keamanan karena dibuat tanpa pengaman atau pagar pembatas. Sarana prasarana atau fasilitas pendukung yang terdapat di beberapa objek wisata di Wilayah Woloan Raya juga sudah mulai tidak terawat. Pengelolaan pariwisata tidak bisa dilakukan tanpa adanya campur tangan dari pihak-pihak yang terkait seperti masyarakat atau wisatawan dan juga pihak pengelola objek pariwisata itu sendiri. Kerja sama antara masyarakat atau wisatawan dan juga pihak pengelola objek wisata sangat dibutuhkan dalam rangka menunjang perkembangan sektor pariwisata di Woloan, serta membantu Pemerintah Kota Tomohon dalam memajukan visi dan misi yaitu, menjadikan Kota Tomohon sebagai kota tujuan wisata dunia. Tentunya dalam mewujudkan hal tersebut, maka pengelola objek wisata harus benar-benar memperhatikan hal-hal seperti meningkatkan kualitas terhadap pelayanan serta meningkatkan mutu dan kualitas sarana prasarana atau fasilitas pendukung yang ada. Selain ketersediaan fasilitas dan kualitas pelayanan, keamanan dan keselamatan di area objek wisata juga perlu diperhatikan untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan disekitar objek pariwisata khususnya yang ada di Woloan Raya Kecamatan Tomohon Barat Kota Tomohon. Berbagai potensi Pariwisata yang dimiliki Kota Tomohon khususnya di Woloan ini jika dikelola dengan baik dan benar, tentunya akan memberikan dampak yang baik terhadap pembangunan

secara menyeluruh khususnya di Wilayah Woloan Raya Kecamatan Tomohon Barat Kota Tomohon.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

Pertama penelitian yang dilakukan oleh Valdano Donsu, Masje S. Pangkey, dan Helly F. Kolondam (2020) mengenai Pengelolaan Obyek Pariwisata Resting Area di Kota Tomohon. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengelolaan Obyek Pariwisata Resting Area di Kota Tomohon. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif serta teori yang dikemukakan oleh George R. Terry tentang pengelolaan yang baik meliputi empat hal, yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*). Dari hasil penelitian ini ditemukan: perencanaan (*planning*) tidak berjalan dengan baik karena adanya potensi bencana di kawasan pariwisata tersebut karena konstruksi bangunan dan kualitas tanah yang tidak cocok, dan Dinas Pariwisata sudah mengetahui namun belum melakukan usungan ke Pemerintah Pusat mengenai revisi bangunan. Masalah pengorganisasian (*organizing*), atasan Dinas Pariwisata belum mampu mengkoordinir bidang-bidang yang terkait dengan pengelolaan obyek pariwisata Resting Area. Masalah proses penggerakan (*actuating*, Dinas Pariwisata belum cukup baik dalam mendorong masyarakat sekitar obyek pariwisata agar turut berpartisipasi dalam memelihara dan membersihkan Resting Area. Masalah pengawasan (*controlling*), Dinas Pariwisata belum maksimal dalam melakukan pengawasan dikarenakan kesibukan yang dimiliki pejabat dinas sehingga jarang turun langsung di lokasi mengingat lokasi Resting Area jauh dari pusat kota dan jauh dari pemukiman penduduk. Temuan hasil penelitian perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakan (*actuating*), pengawasan (*controlling*), dapat disimpulkan bahwa Dinas

Pariwisata belum baik dalam pengelolaan obyek pariwisata Resting Area. Hal ini dibuktikan dengan belum adanya usungan perbaikan oleh Dinas Pariwisata ke Pemerintah Pusat tentang konstruksi bangunan Resting Area yang tidak sesuai dengan kualitas tanah dilokasi sehingga sampai saat ini belum ada perencanaan untuk revisi bangunan. Diharapkan kiranya Dinas Pariwisata sebagai pelaksana teknis segera memberikan usungan ke Pemerintah Pusat agar dapat segera melakukan revisi bangunan supaya pengelolaan obyek pariwisata Resting Area tidak terhenti.

Kedua penelitian yang dilakukan oleh Trivan K. Robinson, Burhanuddin Kiyai, dan Rully Mambo (2019) mengenai Strategi Pemerintah Dalam Meningkatkan Pengembangan Pariwisata di Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan pedoman wawancara. Yang menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu mengenai strategi pengembangan pariwisata di Kabupaten Bolaang Mongondow Utara, dengan pendekatan analisis SWOT Strategi Bisnis menurut Rangkuti (2006). Berdasarkan penelitian ini ditemui bahwa faktor internal dan eksternal pelaksanaan pada Dinas Pariwisata Kabupaten Bolmut sebagai berikut: (1) Kekuatan: Kualitas objek wisata yang ditawarkan baik, harga atau tarif yang ditetapkan terjangkau konsumen, dan pengaruh lokasi terhadap jumlah pengunjung yang baik. (2) Kelemahan: Keterbatasan sarana dan fasilitas, keterbatasan sumber daya manusia, dan penetapan harga dan tarif yang tidak jelas. (3) Peluang: Kemampuan menangkap pangsa pasar yang baik, dampak positif dari keragaman jenis wisata yang ditawarkan, citra pariwisata Kabupaten Bolmut yang baik dimata Indonesia dan dunia, respon positif terhadap jaga wisata, serta tingkat permintaan pasar terhadap tempat wisata. Dan yang terakhir (5) Ancaman: Tingkat persaingan usaha yang tinggi,

kebijakan pemerintah yang menaik turunkan harga atau tarif retribusi, dan tingginya pertumbuhan usaha wisata.

Ketiga penelitian yang dilakukan oleh Retno A. Sambode, Femmy Tulusan, dan Very Y. Londa (2019) mengenai Peran Pemerintah Daerah Dalam Mempromosikan Pariwisata Tanjung Bango di Desa Soasio Kecamatan Galela Induk Kabupaten Halmahera Utara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui peran Pemerintah dalam mempromosikan pariwisata Tanjung Bango Soasio Kecamatan Galela Induk Kabupaten Halmahera Utara. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka disimpulkan bahwa: 1) Bahwa Pemerintah Daerah kurang berpartisipasi dalam menginformasikan atau memberitahukan tempat pariwisata tersebut sehingga wisatawan yang datang hanya dalam lingkaran daerah dan wisata Tanjung Bongo tidak berjalan sesuai dengan keinginan dan harapan dari masyarakat untuk lebih memperkenalkan objek wisata Tanjung Bongo lebih luas lagi. Maka diharapkan Pemerintah Daerah dan Pemerintah Desa harus memiliki komunikasi yang baik dalam menginformasikan suatu rencana dalam pembangunan Tanjung Bongo ini bisa berjalan dengan baik. 2) Tindakan atau upaya yang dilakukan Pemerintah Daerah adalah salah satunya harus mempengaruhi masyarakat untuk datang berkunjung sesuai minat dan keinginan dari wisatawan tersebut. Maka diharapkan Pemerintah Daerah lebih lagi membangun kerja sama antara Pemerintah Daerah dengan Pemerintah Desa itu sangat mendukung untuk mengembangkan pembangunan objek wisata.

Konsep Teori

Ukuran Efektivitas

Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya yang hendak dicapai. Jadi dapat diartikan jika efektivitas

sebagai suatu pengukuran akan tercapainya tujuan yang telah direncanakan sebelumnya secara matang. Untuk itu perlu diketahui alat ukur efektivitas kinerja, menurut Richard M. Steers yang meliputi:

1. Kemampuan Menyesuaikan Diri

Setiap orang yang masuk dalam organisasi dituntut untuk dapat menyesuaikan diri dengan orang yang bekerja di dalam sebuah organisasi tersebut maupun dengan pekerjaan dalam organisasi tersebut.

2. Prestasi Kerja

Prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepada seseorang yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan waktu.

3. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja yang dimaksud adalah tingkat kesenangan yang dirasakan seseorang atas peranan atau pekerjaannya dalam organisasi.

4. Kualitas

Kualitas dari jasa atau produk primer yang dihasilkan oleh organisasi menentukan efektivitas kinerja dari organisasi itu.

5. Penilaian Pihak Luar

Penilaian mengenai organisasi atau unit organisasi diberikan oleh mereka (individu atau organisasi) dalam lingkungan organisasi itu sendiri, yaitu pihak-pihak dengan siapa organisasi ini berhubungan. Kesetiaan, kepercayaan dan dukungan yang diberikan kepada organisasi oleh kelompok-kelompok seperti para petugas dan masyarakat umum.

Sedangkan menurut pendapat Duncan (Dalam Richard M. Steers 1985:53) mengungkapkan ada 3 indikator dalam efektivitas. Ia mengatakan indikator efektivitas sebagai berikut:

1. Pencapaian tujuan

Pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan

pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari 2 sub-indikator, yaitu: kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkret.

2. Integrasi

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi atau komunikasi dan pengembangan konsensus. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.

3. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Berkaitan dengan kesesuaian pelaksanaan program dengan keadaan di lapangan.

Konsep Pengelolaan

Nugroho (2003:119) mengemukakan bahwa pengelolaan merupakan istilah yang dipakai dalam ilmu manajemen. Secara etomologi istilah pengelolaan berasal dari kata kelola (*to manage*) dan biasanya merujuk pada proses mengurus atau menangani sesuatu untuk mencapai tujuan tertentu. Jadi pengelolaan merupakan ilmu manajemen yang berhubungan dengan proses mengurus dan menangani sesuatu untuk mewujudkan tujuan tertentu yang ingin dicapai. Sementara Terry (2009:9) mengemukakan bahwa: Pengelolaan sama dengan manajemen sehingga pengelolaan dipahami sebagai suatu proses membeda-bedakan atas perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan dengan memanfaatkan baik ilmu maupun seni agar dapat menyelesaikan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Tujuan pengelolaan akan tercapai jika langkah-langkah dalam pelaksanaan manajemen di tetapkan secara tepat, Afifuddin (2010:3) menyatakan bahwa langkah-langkah pelaksanaan pengelolaan berdasarkan tujuan sebagai berikut:

- a. Menentukan strategi
- b. Menentukan sarana dan batasan tanggung jawab
- c. Menentukan target yang mencakup kriteria hasil, kualitas dan batasan waktu.
- d. Menentukan pengukuran pengoperasian tugas dan rencana.
- e. Menentukan standar kerja yang mencakup efektivitas dan efisiensi
- f. Menentukan ukuran untuk menilai
- g. Mengadakan pertemuan
- h. Pelaksanaan.
- i. Mengadakan penilaian
- j. Mengadakan *review* secara berkala.
- k. Pelaksanaan tahap berikutnya, berlangsung secara berulang-ulang

Konsep Pariwisata

Istilah pariwisata (*tourism*) baru muncul di masyarakat kira-kira pada abad ke-18, khususnya sesudah Revolusi Industri di Inggris. Istilah pariwisata berasal dari dilaksanakannya kegiatan wisata (*tour*), yaitu aktivitas perubahan tempat tinggal sementara seseorang, diluar tempat tinggal sehari-hari dengan suatu alasan apapun selain melakukan kegiatan yang bisa menghasilkan upah atau gaji. Secara etimologi kata pariwisata berasal dari bahasa Sanskerta yang terdiri atas dua suku kata, yaitu *pari* dan *wisata*. *Pari* berarti seluruh, semua, dan penuh. *Wisata* berarti perjalanan. Dengan demikian pariwisata dapat diartikan sebagai perjalanan penuh, yaitu berangkat dari suatu tempat, menuju dan singgah disuatu atau dibeberapa tempat, dan kembali ke tempat asal semula. (Shofwan dan Dian 2018: 1)

Menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, mengatakan bahwa daya tarik wisata adalah 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.

Muljadi (2010) menyebut bahwa kepariwisataan mampu membangun kondisi semua aspek kehidupan bangsa dan pariwisata akan turut mampu membangun ketahanan ideologi, politik, ekonomi, sosial budaya, dan hankam. Selain kelima aspek tersebut berpengaruh dan dipengaruhi oleh pembangunan kepariwisataan, terdapat tiga faktor dominan yang berperan dalam pembangunan kepariwisataan di Indonesia, yaitu:

1. Sumber Daya Alam

Telah diketahui secara umum bahwa Indonesia memiliki sumber daya alam yang beraneka ragam dan mempunyai unsur-unsur keindahan alam, keaslian, kelangkaan, dan keutuhan dan diperkaya dengan kekayaan alam berupa keanekaragaman flora dan fauna, ekosistem, serta gejala alam yang kesemuanya itu merupakan potensi yang dapat dimanfaatkan untuk pembangunan kepariwisataan Indonesia.

2. Penduduk

Penduduk Indonesia yang beradab dan ramah tamah, terdiri atas beberapa suku bangsa dengan keanekaragaman budaya yang menjadi faktor dominan, sangat berpengaruh bagi upaya pembangunan nasional yang secara tidak langsung akan berpengaruh bagi upaya pembangunan kepariwisataan Indonesia.

3. Geografi

Indonesia merupakan negara kepulauan yang terdiri atas kurang lebih 17.508 pulau mencakup wilayah yang luasnya lebih dari 1,9 juta km² dan dua pertiganya merupakan wilayah perairan dan memiliki garis pantai lebih 81.000 km. Posisi Indonesia sangat strategis, yang terletak di antara dua benua dan dua samudera, merupakan faktor dominan yang sangat berpengaruh bagi pembangunan bangsa dan negara. Kondisi Geografis yang demikian memberikan peluang yang besar bagi upaya pembangunan kepariwisataan.

Adapun tujuan Kepariwisataannya berdasarkan UU Nomor 10 Tahun 2009 adalah sebagai berikut:

1. Kepariwisataannya bertujuan untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi
2. Meningkatkan kesejahteraan rakyat
3. Menghapus kemiskinan
4. Mengatasi pengangguran
5. Melestarikan alam, lingkungan, dan sumber daya
6. Memajukan kebudayaan
7. Mengangkat citra bangsa
8. Memupuk rasa cinta tanah air
9. Memperkuat jati diri dan kesatuan bangsa
10. Mempererat persahabatan antar bangsa

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Peneliti memilih menggunakan metode penelitian kualitatif ini untuk menjelaskan sekaligus menggambarkan permasalahan yang ada di lokasi penelitian, berdasarkan fakta yang ada mengenai Efektivitas Pengelolaan Objek Pariwisata Wilayah Woloan Raya Kecamatan Tomohon Barat Kota Tomohon, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara langsung kepada 9 informan yang terdiri dari pengelola objek wisata (6) dan wisatawan (3). Teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau alur verifikasi data. Dengan fokus penelitian tentang pengukuran efektivitas yang dikemukakan oleh Duncan dan Richard Steers (1985:53) dengan indikator sebagai berikut:

1. Integrasi

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi atau komunikasi dan pengembangan konsensus. Integrasi menyangkut proses

sosialisasi.

2. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Berkaitan dengan kesesuaian pelaksanaan program dengan keadaan di lapangan.

3. Kualitas

Kualitas dari jasa atau produk primer yang dihasilkan oleh organisasi menentukan efektivitas kinerja dari organisasi itu.

4. Penilaian Pihak Luar

Penilaian pihak luar mengenai organisasi atau unit organisasi diberikan oleh mereka (individu atau organisasi) dalam lingkungan organisasi itu sendiri, yaitu pihak-pihak dengan siapa organisasi ini berhubungan. Kesetiaan, kepercayaan, dan dukungan yang diberikan kepada organisasi oleh kelompok-kelompok seperti para petugas dan masyarakat umum.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian serta didukung dengan bantuan data primer yang berasal dari hasil wawancara dengan para informan berdasarkan indikator-indikator yang ditentukan dalam penelitian ini yaitu, integrasi, adaptasi, kualitas, dan penilaian pihak luar, maka diperoleh sebagai berikut:

1. Integrasi

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi atau komunikasi dan pengembangan konsensus. Dalam penelitian ini, integrasi berhubungan dengan proses sosialisasi dan komunikasi dengan masyarakat, dalam mewujudkan Efektivitas Pengelolaan Objek Pariwisata Wilayah Woloan Raya Kecamatan Tomohon Barat Kota Tomohon. Integrasi atau proses sosialisasi yang telah dilakukan bertujuan untuk memberitahukan kepada masyarakat

atau wisatawan supaya mempunyai keinginan untuk datang berkunjung ke objek wisata yang telah dipromosikan. Oleh karena itu promosi harus dilakukan melalui media komunikasi yang efektif, sebab orang-orang yang menjadi sasaran promosi mempunyai selera dan keinginan yang berbeda-beda. Dalam penelitian ini, integrasi atau proses sosialisasi telah dilakukan oleh pihak pengelola objek wisata terkait yaitu melalui media sosial antara lain: Facebook, Instagram, Website, dan media sosial lainnya yang mudah diakses oleh masyarakat. Selain melalui media sosial, pihak pengelola objek wisata juga bekerja sama dengan pihak-pihak lain dalam mempromosikan objek wisata, antara lain: Dinas Pariwisata, travel-travel, dan ada juga yang bekerja sama dengan saluran televisi lokal. Dari hasil wawancara menunjukkan bahwa proses sosialisasi yang telah dilakukan mampu menarik minat masyarakat untuk berkunjung. Hal ini dilihat dari kunjungan wisatawan yang memiliki tujuan yang beragam. Ada yang sekedar ingin menikmati keindahan alam sekitar, ada yang ingin mengenal kebudayaan masyarakat lokal, ada yang ingin menikmati makanan dan minuman yang tersedia, dan lain sebagainya. Sejauh ini yang tidak ditemukan masalah dalam proses sosialisasi atau integrasi. Akan tetapi adanya pandemi Covid-19 ini, berakibat pada kunjungan wisatawan di beberapa objek wisata yang ada di Wilayah Woloan Raya, tidak sebanyak beberapa waktu lalu sebelum pandemi. Proses sosialisasi atau promosi perlu ditingkatkan lagi dengan meningkatkan produktivitas dan kreativitas yang dapat menghasilkan ide-ide untuk meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan dengan tidak melanggar protokol kesehatan, dan ketentuan lainnya yang telah ditetapkan oleh Pemerintah.

2. Adaptasi

Adaptasi berkaitan dengan kesesuaian pelaksanaan program dengan keadaan di lapangan. Penyusunan program bertujuan

untuk pengembangan organisasi terkait. Dalam penelitian ini, adaptasi atau proses penyesuaian diri dengan lingkungan yang dilakukan oleh pihak pengelola objek wisata wilayah Woloan Raya, masih belum efektif. Hal ini dilihat dari belum adanya implementasi program unggulan. Program-program unggulan yang disusun bertujuan untuk pengembangan dan peningkatan mutu dalam mengelola objek wisata terkait. Program yang telah disusun dan direncanakan harus disesuaikan dengan kondisi lingkungan penyelenggara program itu sendiri, dalam hal ini yaitu pengelola objek wisata. Dari hasil wawancara, terdapat beberapa program yang telah disusun dan direncanakan oleh pihak pengelola objek wisata dalam rangka pengembangan dan peningkatan efektivitas pengelolaan objek wisata, antara lain: meminta dukungan fasilitas publik seperti jalan untuk masuk ke lokasi objek wisata, terutama bagi Pemerintah Kelurahan Woloan Raya. Dari pemerintah setempat diharapkan agar memberikan sosialisasi kepada masyarakat sekitar untuk memiliki pola pikir sebagai masyarakat kampung budaya, yang dapat menunjukkan sikap ramah bagi wisatawan yang akan datang berkunjung ke objek wisata. Selain itu program yang akan dilaksanakan untuk pengembangan objek wisata yaitu, memperluas area objek wisata dan pembangunan kamar-kamar untuk penginapan. Akan tetapi pelaksanaan dari program yang telah ditetapkan belum terealisasi sesuai rencana. Adapun faktor utama penyebab belum terealisasinya program-program tersebut yaitu, pandemi Covid-19 yang masih berlangsung hingga saat ini. Dampak yang ditimbulkan dari pandemi sangat berpengaruh pada sektor ekonomi. Hal tersebut juga dirasakan oleh pihak pengelola objek wisata yang ada di wilayah Woloan Raya, dimana jumlah kunjungan wisatawan yang menurun, mengakibatkan pemasukan yang didapatkan sangat kurang. Pada akhirnya pihak pengelola objek wisata

harus menunda beberapa program terkait pengembangan objek pariwisata wilayah Woloan Raya Kecamatan Tomohon Barat Kota Tomohon

3. Kualitas

Dari jasa atau pelayanan dan juga produk-produk yang dihasilkan dari masing-masing objek wisata, diharapkan dapat meningkatkan efektivitas kinerja dari organisasi itu sendiri. Dalam penelitian ini, objek wisata di wilayah Woloan Raya rata-rata menyajikan pemandangan alam yaitu Gunung Lokon dan sawah-sawah di bawahnya sebagai produk unggulan. Berdasarkan hasil wawancara, indikator kualitas melalui jasa dan produk primer yang dihasilkan, belum mampu meningkatkan efektivitas pengelolaan objek pariwisata wilayah Woloan Raya Kecamatan Tomohon Barat Kota Tomohon. Hal ini dilihat dari adanya persamaan produk yang dihasilkan dari objek wisata yang ada di wilayah Woloan Raya yaitu, sama-sama menyajikan pemandangan alam Gunung Lokon dan hamparan sawah yang ada di bawahnya. Melalui pelatihan dan pembinaan dari dinas pariwisata, ternyata belum mampu meningkatkan efektivitas pengelolaan objek wisata terkait. Hal ini dilihat berdasarkan pengamatan yang dilakukan sebelumnya, masih terdapat karyawan yang menunjukkan sikap tidak ramah saat melayani wisatawan yang berkunjung. Selain itu sarana prasarana yang belum memadai menunjukkan bahwa pengelolaan objek wisata belum berjalan efektif. Ketersediaan fasilitas pendukung atau sarana prasarana merupakan hal yang penting dalam menunjang pengembangan objek wisata terkait. Berdasarkan pengamatan di lapangan, selain pembangunannya yang masih dilakukan secara bertahap, terdapat beberapa fasilitas seperti tempat duduk dan spot-spot foto yang tampak sudah tidak terawat. Material yang terbuat dari kayu sudah mulai lapuk akibat sering terkena air hujan, dan warna cat yang

mulai memudar memberikan kesan yang kurang menarik dan tidak enak untuk dipandang. Pengawasan serta pemeliharaan perlu ditingkatkan lagi untuk kenyamanan dan keamanan wisatawan yang datang berkunjung.

4. Penilaian Pihak Luar

Hubungan kesetiaan, kepercayaan, serta dukungan dari masyarakat umum sangat berpengaruh terhadap efektivitas pengelolaan objek pariwisata Wilayah Woloan Raya Kecamatan Tomohon Barat Kota Tomohon. Dukungan dari masyarakat sangat menentukan keberhasilan dalam rangka pengembangan objek wisata yang ada di Wilayah Woloan Raya. Hubungan kesetiaan, kepercayaan, serta dukungan dari masyarakat umum sangat berpengaruh terhadap efektivitas pengelolaan objek pariwisata Wilayah Woloan Raya Kecamatan Tomohon Barat Kota Tomohon. Dukungan dari masyarakat sangat menentukan keberhasilan dalam rangka pengembangan objek wisata yang ada di Wilayah Woloan Raya. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan sebelumnya, dukungan yang diberikan oleh masyarakat sekitar sangat baik. Hal ini ditunjukkan dengan adanya kerja sama dari pihak pengelola dan masyarakat sekitar objek wisata dalam menjaga keamanan di sekitar kawasan objek wisata di Wilayah Woloan Raya ini. Masyarakat sekitar objek wisata sering berinisiatif menjaga dan mengatur parkir. Selain itu pihak pengelola juga sering bekerja sama dengan masyarakat yaitu melakukan kerja bakti atau membersihkan area objek wisata dengan memberikan upah yang sesuai dengan pekerjaan yang telah dilakukan. Dalam penelitian ini, penilaian pihak luar diharapkan dapat memberikan dampak positif dalam rangka meningkatkan efektivitas pengelolaan objek wisata wilayah Woloan Raya Kecamatan Tomohon Barat

Kota Tomohon. Akan tetapi berdasarkan hasil wawancara, pihak pengelola kurang berinteraksi dengan wisatawan. Hal tersebut dapat berakibat tidak baik terhadap penilaian pihak luar. Perlu adanya interaksi antara pihak pengelola atau karyawan dengan wisatawan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan menunjukkan sikap yang baik seperti ramah dan sopan dalam menyambut wisatawan atau pengunjung yang datang, kemudian memberikan arahan tentang penerapan protokol kesehatan di area objek wisata, memberikan arahan atau pengetahuan tentang saran prasarana yang tersedia di area objek wisata, serta memberitahukan kepada wisatawan mengenai pengguna fasilitas yang baik dan benar, sehingga terhindar dari hal-hal yang tidak diinginkan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan mengenai Efektivitas Pengelolaan Objek Pariwisata Wilayah Woloan Raya Kecamatan Tomohon Barat Kota Tomohon, maka peneliti menyimpulkan bahwa :

1. Dalam aspek integrasi, sudah berjalan dengan baik dimana proses sosialisasi dan promosi yang dilakukan melalui berbagai media dan kerja sama yang dengan beberapa pihak, sudah mampu menarik minat wisatawan baik dari Kota Tomohon maupun dari luar Kota Tomohon untuk datang berkunjung ke objek wisata di Wilayah Woloan Raya Kecamatan Tomohon Barat Kota Tomohon.
2. Dalam aspek adaptasi, pengelolaan dan pengembangan objek wisata Wilayah Woloan Raya belum efektif, dimana belum adanya realisasi program-program unggulan untuk pengembangan objek wisata terkait. Dampak terhadap perekonomian akibat pandemi ini, menjadi salah satu faktor penghambat pelaksanaan program yang harus disesuaikan dengan lingkungan sekitar.

Diperlukan dana yang cukup besar untuk pengembangan objek wisata, akan tetapi kurangnya pemasukan yang diterima mengharuskan pihak pengelola menunda program-program untuk pengembangan objek wisata terkait.

3. Dalam aspek kualitas, baik produk maupun jasa yang dihasilkan belum efektif, dimana terdapat persamaan dalam penyajian produk primer dari seluruh objek wisata di Wilayah Woloan Raya yaitu, sama-sama menyajikan pemandangan Gunung Lokon dan sawah-sawah disekitarnya, yang membuat masyarakat kesulitan menentukan ciri khas dari setiap objek wisata yang ada di Woloan. Selain itu kualitas pelayanan yang diberikan belum maksimal akibat kurangnya kedisiplinan dan pengetahuan tentang pengelolaan pariwisata yang baik.
4. Dalam aspek penilaian pihak luar, hubungan antara pihak pengelola dan masyarakat sekitar sangat baik, dimana kerja sama yang dilakukan dalam rangka pengembangan objek wisata berjalan dengan baik. Akan tetapi interaksi antara pihak pengelola dengan wisatawan masih kurang.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian, maka peneliti memberikan saran yang dapat dijadikan sebagai masukan-masukan agar Pengelolaan Objek Pariwisata Wilayah Woloan Raya Kecamatan Tomohon Barat Kota Tomohon dapat terlaksana dengan efektif. Adapun saran-saran, yaitu sebagai berikut :

1. Pihak pengelola objek wisata harus lebih meningkatkan kreatifitas dan inovasi dalam mensosialisasikan atau mempromosikan objek wisata masing-masing, sehingga dapat menarik perhatian masyarakat serta dapat meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan.

2. Pengelola objek wisata harus segera merealisasikan program-program untuk pengembangan objek wisata, dengan memanfaatkan berbagai peluang yang ada dengan tetap menyesuaikan dengan keadaan lingkungan sekitar, sehingga dapat meningkatkan efektivitas pengelolaan objek wisata masing-masing.
3. Pengelola objek wisata harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan terhadap wisatawan yang berkunjung, serta harus meningkatkan mutu dan kualitas sarana prasarana dan fasilitas pendukung yang ada di objek wisata masing-masing.
4. Pengelola objek wisata harus lebih meningkatkan hubungan yang baik dengan masyarakat sekitar, serta perlu berinteraksi dan berkomunikasi dengan wisatawan, sehingga boleh mendapatkan penilaian yang baik juga dari wisatawan yang berkunjung ke objek wisata di Wilayah Woloan Raya Kecamatan Tomohon Barat Kota Tomohon

DAFTAR PUSTAKA

- Anggito. 2018. *Metodologi Penelitian kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak.
- Donsu, V. Pangkey, M. Kolondam, H. 2020. *Pengelolaan Obyek Pariwisata Resting Area di Kota Tomohon*. Jurnal Administrasi Publik Universitas Sam Ratulangi. Vol. 6, No. 89
- Hidayatullah, R. Pakasi, C. Moniaga, V. 2019. *Potensi Objek Wisata Puncak Kai Santi di Kelurahan Woloan Dua Kecamatan Tomohon Barat Kota Tomohon*. Jurnal Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian Universitas Sam Ratulangi Vol. 1, No. 3
- Kawowode, O. Tampi, G. Londa, V. 2018. *Efektivitas Pengelolaan Dana Desa di Desa Kalinaun Kecamatan Likupang Kabupaten Minahasa Utara*. Jurnal Administrasi Publik Universitas Sam Ratulangi. Vol. 4, No. 55
- Pramana, S. 2018. *Pengembangan Bisnis Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.
- Robinson, T. Kiyai, B. Mambo, R. 2019. *Strategi Pemerintah Dalam Meningkatkan Pengembangan Pariwisata di Kabupaten Bolaang Mongondow Utara*. Jurnal Administrasi Publik Universitas Sam Ratulangi. Vol 4, No. 22
- Sambode, R. Tulusan, F. Londa, V. 2019. *Peran Pemerintah Daerah Dalam Mempromosikan Pariwisata Tanjung Bango di Desa Soasio Kecamatan Galela Induk Kabupaten Hamahera Utara*. Jurnal Administrasi Publik Universitas Sam Ratulangi. Vol. 5 No. 82
- Tanod, L. Areros, W. Londa, Y. 2020. *Implementasi Kebijakan Pengelolaan Objek Pariwisata Alam Pantai Kombi di Kabupaten Minahasa Provinsi Sulawesi Utara*. Jurnal Administrasi Publik Universitas Sam Ratulangi. Vol. 6, No. 98
- Walangitan, S. Mandey, J. Rompas, S. 2014. *Efektivitas Kebijakan Pengembangan Pariwisata Dalam Menunjang Pembangunan Daerah di Kabupaten Toli-Toli Provinsi Sulawesi Utara*. Jurnal Administrasi Publik Universitas Sam Ratulangi. Vol. 2, No. 001

Sumber Lain :

UU NO. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata