

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara Kesatuan Republik Indonesia ialah negara yang kaya akan potensi Sumber Daya Alam (SDA) dan keanekaragaman budayanya. Hal tersebut tentu menjadi keunikan dan daya tarik tersendiri baik bagi masyarakat lokal maupun internasional. Keberagaman budaya yang dimiliki oleh Indonesia kemudian berperan pula sebagai aset pariwisata yang bernilai dan memiliki berbagai manfaat, di mana di dalamnya juga mencakup kegiatan kesenian serta menjadi sarana untuk memperkenalkan tradisi yang dimiliki oleh suatu daerah tertentu (Molla et al., 2021).

Sektor pariwisata memiliki peranan penting dalam proses pembangunan baik pada tingkat daerah maupun nasional, selain itu pariwisata juga dapat mendorong pertumbuhan ekonomi berupa meningkatkan pendapatan masyarakat, memperluas kesempatan kerja, meningkatkan taraf hidup masyarakat, serta menghidupkan sektor perekonomian suatu daerah (Syahputra & Ma'ruf, 2020). Molla et al., (2021) dalam penelitiannya juga menyebutkan bahwa pengembangan sektor pariwisata dapat menunjang pertumbuhan ekonomi, mengurangi tingkat kemiskinan, mengurangi tingkat pengangguran, menyejahterakan masyarakat, membantu melestarikan alam serta mempertahankan nilai-nilai budaya yang menjadi ciri khas daerah.

Pemerintah Republik Indonesia melalui Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No 9 Tahun 2021 menetapkan bahwa untuk dapat mendukung pertumbuhan ekonomi sehingga dapat memberikan manfaat khususnya dalam menyejahterakan masyarakat Indonesia, maka diperlukan adanya suatu pembangunan pariwisata. Pembangunan pariwisata tersebut kemudian perlu dilaksanakan secara terpadu, berkelanjutan, dan juga bertanggung jawab.

Pembangunan berkelanjutan (*Sustainable Development*) secara umum dapat didefinisikan sebagai suatu proses pembangunan yang pada prinsipnya bertujuan untuk mencukupi kebutuhan di masa kini, tanpa mengurangi kapasitas untuk memenuhi kebutuhan di masa yang akan datang (Brundtland Report dalam Pratiwi et al., 2018). Hal tersebut sejalan dengan Undang-Undang Republik Indonesia No 6 Tahun 2023 yang mencakup perubahan Undang-Undang No 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup, disebutkan bahwa pembangunan berkelanjutan merupakan suatu upaya sadar dan terencana, yang memadukan aspek lingkungan hidup, sosial, dan ekonomi ke dalam suatu strategi pembangunan untuk menjamin keutuhan lingkungan hidup serta keselamatan, kemampuan, kesejahteraan, dan mutu hidup generasi saat ini dan generasi di masa mendatang.

Pembangunan berkelanjutan meliputi 3 (tiga) aspek, di antaranya yakni aspek pembangunan ekonomi, lingkungan, serta sosial. Ketiga aspek tersebut saling berkesinambungan dan tidak dapat dipisahkan, hal tersebut disebabkan karena aspek-aspek tersebut menimbulkan hubungan sebab-akibat yang kemudian akan melahirkan suatu kondisi yang berkelanjutan (*sustainable*) (Hapsoro & Bangun,

2020). Hal tersebut juga ditegaskan oleh organisasi pariwisata dunia yaitu *United Nations World Tourism Organization* (UNWTO) bahwa implementasi pengembangan berkelanjutan pada sektor pariwisata atau yang dikenal juga dengan konsep *Sustainable Tourism* harus memperhatikan dimensi sosial, ekonomi, serta lingkungan yang ada pada saat ini ataupun yang muncul di masa yang akan datang (Saragih, 2022).

Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia No 9 Tahun 2021 tentang Pedoman Destinasi Pariwisata Berkelanjutan juga menyebutkan bahwa kinerja pembangunan pariwisata berkelanjutan tidak hanya diukur melalui manfaatnya dalam meningkatkan perekonomian, akan tetapi juga berkaitan dengan pengurangan angka kemiskinan, peningkatan kesejahteraan masyarakat, perlindungan dan pelestarian sumber daya alam, lingkungan, dan budaya serta menjaga keaslian identitas bangsa.

Salah satu isu sentral di dalam pengembangan destinasi pariwisata yaitu manajemen pariwisata, hal tersebut disebabkan karena suatu destinasi wisata pasti membutuhkan adanya manajemen atau pengelolaan dalam pariwisata untuk dapat mewujudkan pembangunan pariwisata yang berkelanjutan (Revida et al., 2022). Manajemen pariwisata kemudian dapat didefinisikan dengan bentuk pengelolaan sumber daya yang dimiliki oleh pariwisata, serta interaksi antara wisatawan dengan alam maupun masyarakat lokal di lingkungan pariwisata tersebut (Bambang & Roedjinandari dalam Revida et al., 2022). Manajemen pariwisata juga harus direncanakan dengan baik sehingga nantinya dapat dijadikan dasar atau acuan bagi pemerintah daerah untuk dapat menetapkan kebijakan atau membuat keputusan yang

dapat mengembangkan potensi masyarakat di lingkungan objek wisata. Oleh karena itu, untuk dapat mewujudkan pembangunan pariwisata berkelanjutan (*Sustainable Tourism Development*) maka diperlukan adanya partisipasi Pemerintah Daerah untuk dapat melakukan pengelolaan manajemen pariwisata dengan optimal (Revida et al., 2022).

Kota Semarang merupakan salah satu daerah di Indonesia yang memiliki beragam potensi wisata. Hal ini juga tercantum dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 50 Tahun 2011 yang memuat Rencana Induk Pembangunan Kepariwisataan Nasional Tahun 2010 - 2025 disebutkan bahwa Kawasan Kota Semarang dan sekitarnya merupakan salah satu Destinasi Pariwisata Nasional (DPN). Ibu Kota Provinsi Jawa Tengah sekaligus Kota Metropolitan ini terdiri dari enam belas wilayah. Selain menjadi pusat pemerintahan, Kota Semarang juga berperan menjadi pilar aktivitas pembangunan serta gerbang perekonomian Provinsi Jawa Tengah. Kota Semarang juga menjadi daerah yang menarik minat masyarakat Indonesia untuk berwisata dan menikmati keindahan Sumber Daya Alam (SDA) yang dimilikinya.

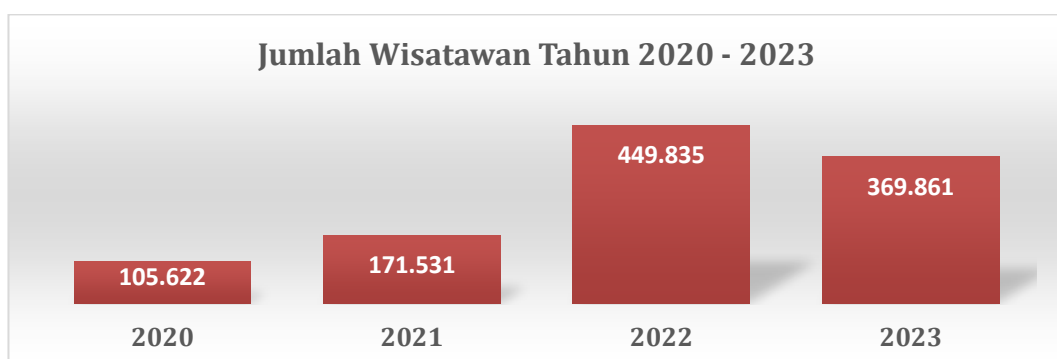
Semarang Zoo atau yang dikenal juga sebagai Kebun Binatang Mangkang merupakan salah satu Daya Tarik Wisata (DTW) Kota Semarang yang terletak di perbatasan wilayah Kota Semarang dengan Kabupaten Kendal (www.semarangkota.go.id, 2024). Sejak awal berdirinya, Semarang Zoo telah melalui beberapa kali relokasi dan perubahan nama. Kebun binatang ini mulanya bernama Kebun Binatang Tegalwareng yang berbentuk UPTD (Unit Pelaksana Teknis Daerah) di bawah naungan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota

Semarang, yang kemudian direlokasi dan mengalami perubahan nama menjadi Taman Margasatwa dan Kebun Raya yang selanjutnya disingkat menjadi Taman Margaraya Semarang.

Taman Margaraya Semarang kembali direlokasi ke kawasan Mangkang pada tahun 2007 karena faktor alam yang tidak stabil, yang kemudian diberi nama Kebun Binatang Mangkang Semarang. Hingga pada akhirnya, pada tahun 2017 kebun binatang ini beralih status yang semula berbentuk UPTD (Unit Pelaksana Teknis Daerah) Kota Semarang kemudian menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bernama PT Taman Satwa Semarang (Perseroda) yang kemudian saat ini kita kenal sebagai Semarang Zoo (www.semarangzoo.com, 2024).

Semarang Zoo sebagai salah satu Daya Tarik Wisata (DTW) sektor alam di Kota Semarang, cukup menarik minat wisatawan dengan menawarkan konsep wisata konservasi, edukasi, dan rekreasi. Berikut ialah data terkait jumlah wisatawan Semarang Zoo pada rentang tahun 2020 – 2023.

Gambar 1.1 Jumlah Wisatawan Semarang Zoo Tahun 2020 - 2023



Sumber: Rencana Bisnis PT Taman Satwa Semarang (Perseroda) Tahun 2025 – 2029

Gambar tren jumlah wisatawan tahun 2020 – 2023 tersebut menunjukkan bahwa jumlah wisatawan Semarang *Zoo* pada tahun 2020 – 2021 lebih rendah yang diakibatkan oleh adanya Covid-19. Sejak kemunculannya, pandemi Covid-19 telah menimbulkan dampak yang cukup besar terhadap berbagai sektor kehidupan. Sektor pariwisata pun turut terpengaruh oleh dampak pandemi Covid-19, di mana berbagai kegiatan pariwisata terpaksa dihentikan, jumlah kunjungan yang dibatasi, serta ditutupnya berbagai destinasi wisata untuk sementara waktu. Terjadinya penurunan jumlah wisatawan yang diakibatkan oleh Covid-19 juga mempengaruhi tidak tercapainya target realisasi jumlah wisatawan Kota Semarang yang telah ditetapkan melalui Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Semarang Tahun 2021-2026.

Pada tahun 2022 jumlah wisatawan mengalami peningkatan pesat setelah pandemi Covid-19 mulai pulih dan berbagai kebijakan yang membatasi kegiatan pariwisata telah ditarik. Namun yang kemudian menjadi sorotan penulis adalah jumlah wisatawan pada tahun 2023 yang justru kembali mengalami kemunduran dibandingkan jumlah wisatawan tahun 2022.

**Tabel 1.1 Analisa Perbandingan Realisasi Laba/Rugi terhadap RKAP Tahun
2020 - 2023**

Keterangan	Capaian Keuangan Tahun			
	2020	2021	2022	2023
Pendapatan	77%	63%	132%	70%
Biaya	101%	61%	97%	80%
Laba/Rugi Sebelum Pajak	15%	-2015%	964%	3%

Sumber: Rencana Bisnis PT Taman Satwa Semarang (Perseroda) Tahun 2025 –
2029

Tabel kinerja keuangan PT Taman Satwa Semarang (Perseroda) tersebut menunjukkan data hasil analisis perbandingan realisasi laba/rugi terhadap Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) Tahun 2020 – 2023. Data tersebut menunjukkan bahwa kinerja keuangan PT Taman Satwa Semarang (Perseroda) sebagai pengelola Semarang Zoo untuk tahun 2020 dan 2021 secara umum menunjukkan kinerja yang kurang bagus, hal ini dikarenakan tidak tercapainya target pendapatan dan laba perusahaan yang disebabkan oleh adanya pandemi Covid-19. Kemudian di tahun 2022 kinerja keuangan PT Taman Satwa Semarang (Perseroda) menunjukkan kinerja yang sangat baik karena capaian pendapatan melebihi rencana anggaran yaitu sebesar 132% dan capaian laba sebesar 964%. Sedangkan pada tahun 2023, kinerja keuangan kembali mengalami penurunan di mana capaian pendapatan hanya 70% sedangkan capaian laba hanya 3% dari Rencana Anggaran Kerja Perusahaan (RKAP).

Pandemi Covid-19 menimbulkan beberapa permasalahan dalam objek wisata Semarang Zoo yang berkaitan dengan jumlah wisatawan dan juga pendapatan

perusahaan. Di sisi lain, tampaknya Semarang Zoo juga masih memiliki beberapa kekurangan, seperti jumlah satwa yang kurang beragam dan sebagian besar di antaranya sudah berusia lanjut, serta sarana prasarana yang tidak layak dan sudah berkarat. Selain itu, dilihat dari sisi pengelolaan lingkungannya, Semarang Zoo masih belum memiliki sistem sanitasi kandang yang sehat dan memadai. Hal ini ditunjukkan dengan limbah yang dihasilkan oleh satwa yang ada di objek wisata tersebut, seperti limbah kotoran hewan padat (feses) maupun limbah kotoran hewan cair (urine), serta sisa pakan belum dikelola secara optimal karena hanya ditimbun begitu saja. Limbah tersebut kemudian dapat mengganggu kenyamanan wisatawan ketika berkunjung dan juga bisa mengancam kesehatan satwa yang ada di Semarang Zoo (Dolphina, 2019). PT Taman Satwa Semarang (Perseroda) melalui dokumen Rencana Bisnis Tahun 2025 – 2029 juga menyampaikan bahwa selama ini belum tersedia Instalasi Pengelolaan Air Limbah (IPAL) di kawasan objek wisata Semarang Zoo sehingga sistem perairan baik yang digunakan untuk satwa maupun untuk wisatawan umum lebih mudah tercemar limbah.

Pemasaran yang dilakukan oleh PT Taman Satwa Semarang (Perseroda) pun rupanya belum dilakukan dengan maksimal, hal ini ditunjukkan dengan masih adanya media sosial milik Semarang Zoo yang belum dikelola secara aktif, contohnya pada *channel* media sosial Youtube Semarang Zoo dengan tautan www.youtube.com/@animalsemarangzoo di mana aktivitas terakhir dari *channel* tersebut yaitu pada tanggal 11 Januari 2024, dan *website* resmi Semarang Zoo dengan tautan <https://semarangzoo.com/> dengan postingan terakhir pada tanggal 23

Desember 2024. Selain itu, media sosial Semarang Zoo juga masih minim interaksi dari wisatawan pada setiap postingannya.

Pada aspek sumber daya manusia pengelola objek wisata juga nampaknya masih terdapat kekurangan, di mana jumlah petugas pengelola yang bertugas di lapangan baik sebagai pawang hewan maupun *tour guide* yang bertugas untuk memberikan edukasi kepada wisatawan hanya sedikit, dibandingkan dengan luasnya Semarang Zoo dan banyaknya wisatawan yang berkunjung. Selain itu, petugas tersebut juga belum memiliki deskripsi tugas yang jelas, hal ini dapat menimbulkan tumpang tindih pekerjaan dan lemahnya tanggung jawab petugas (Wahyuningsih & Endrawanti, 2015). Dalam dokumen Rencana Bisnis PT Taman Satwa Semarang (Perseroda) Tahun 2025 -2029 juga menyatakan bahwa sejak didirikannya Semarang Zoo belum pernah ada pegawai yang mengikuti pelatihan atau diklat berbasis kepariwisataan, serta Survei Kepuasan Pegawai belum pernah dilaksanakan pada tahun-tahun sebelum tahun 2024. Di tahun 2024 sendiri, hasil Survei Kepuasan Pegawai mendapatkan nilai 65,87 (Cukup Baik).

Permasalahan yang menarik perhatian penulis yakni masalah terkait belum tersedianya sistem sanitasi dan pengolahan limbah kotoran hewan, serta belum tersedianya Instalasi Pengelolaan Air Limbah (IPAL) di kawasan Semarang Zoo. Masalah tersebut berkaitan dengan masalah pengelolaan di bidang lingkungan. Masalah pengolahan limbah ini menjadi menarik karena berhubungan erat dengan konsep Pembangunan Berkelanjutan (*Sustainable Development*) dan Pariwisata Berkelanjutan (*Sustainable Tourism*), di mana keduanya merupakan upaya

pembangunan yang berfokus pada 3 (aspek) dan salah satunya yakni aspek lingkungan.

Menurut Widiyani et al. (2022), masalah pengolahan limbah yang belum optimal tersebut dapat memberikan dampak negatif yang berkelanjutan. Jumlah limbah kotoran hewan yang dihasilkan dapat sekitar 12% (dua belas persen) dari berat tubuh masing-masing hewan pada setiap harinya. Sehingga, jika limbah tersebut tidak diolah dengan baik dan terbuang begitu saja, maka dapat mencemari lingkungan di sekitarnya, serta dapat menimbulkan bau tidak sedap yang berdampak pada kenyamanan wisatawan. Padahal di sisi lain, limbah kotoran hewan tersebut dapat diolah menjadi pupuk alami (kompos) yang bermanfaat dalam meningkatkan biologi tanah sehingga lebih subur dan mendukung proses pertumbuhan tanaman.

Untuk dapat mengatasi permasalahan yang ada pada Semarang Zoo serta untuk dapat mewujudkan pembangunan pariwisata berkelanjutan (*Sustainable Tourism Development*), maka Pemerintah Kota Semarang juga tidak dapat bekerja sendirian dan membutuhkan dukungan serta bantuan baik dari pihak swasta maupun masyarakat Kota Semarang. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Handayani & Warsono (2017) yang menyatakan bahwa *stakeholders* memiliki peran yang sangat penting dan tidak terpisahkan dalam pengembangan pariwisata, dalam hal ini *stakeholders* yang dimaksud yakni pemerintah, swasta, dan juga masyarakat setempat. Dalam penelitian Smaranda & Daniela (2012) juga dinyatakan bahwa peran dari ketiga *stakeholders* tersebut diyakini mampu untuk menciptakan adanya mekanisme pengelolaan pariwisata yang efektif dan mendukung pencapaian tujuan

pembangunan pariwisata yang berkelanjutan (Simanjorang et al., 2020). Berkaitan dengan hal tersebut, salah satu peran *stakeholders* dalam pengelolaan dan pengembangan pariwisata yaitu berupa merumuskan kebijakan dan perencanaan sistematis, termasuk pengadaan dan pembangunan infrastruktur yang ditujukan untuk pengembangan pariwisata dan upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia di bidang pariwisata (Nugroho et al., 2021).

Argumen serupa juga diutarakan oleh Sibagariang (2018) dalam penelitiannya yang menyatakan bahwa meskipun pemerintah ialah pihak yang bertanggung jawab akan penyelenggaraan dan keberlangsungan suatu negara, hal ini tidak menjadikan pemerintah dapat menyelesaikan seluruh permasalahan yang hadir di tengah masyarakat. Hal tersebut disebabkan karena dalam menyelesaikan permasalahan-permasalahan kompleks pemerintah tidak dapat bekerja sendirian, sehingga memerlukan adanya keterlibatan dan peran *stakeholders*, baik dari pihak swasta maupun masyarakat sekitar. Begitu pun untuk dapat mewujudkan pembangunan pariwisata berkelanjutan (*sustainable tourism development*), seluruh *stakeholders* yang terlibat dalam kegiatan pariwisata tersebut dapat berpartisipasi dan menjalankan perannya sesuai yang diharapkan.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut terkait bagaimana peran *stakeholders* dalam mengatasi permasalahan dan upaya mewujudkan pembangunan pariwisata berkelanjutan (*sustainable tourism development*) di Semarang Zoo. *Stakeholders* itu sendiri terdiri dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang sebagai lembaga pemerintahan yang bertanggung jawab dalam seluruh bidang kepariwisataan Kota Semarang di bawah Pemerintah Kota

Semarang; PT Taman Satwa Semarang (Perseroda) sebagai pengelola objek wisata; serta masyarakat Kota Semarang yang turut berkontribusi dalam pengembangan objek wisata Semarang *Zoo*.

Uraian latar belakang di atas menunjukkan bahwa pandemi Covid-19 memberikan dampak yang besar bagi sektor pariwisata yang berakibat pada penurunan jumlah wisatawan, belum terealisasinya target jumlah wisatawan, serta tidak tercapainya pendapatan dan laba sesuai Rencana Kerja yang berlaku. Selain itu, masih terdapat beberapa permasalahan pada Semarang *Zoo*, berupa sarana prasarana yang sudah tidak layak, belum tersedianya sistem sanitasi dan pengolahan limbah, pemasaran objek wisata yang lemah, serta kurangnya ketersediaan dan kompetensi sumber daya manusia pengelola objek wisata. Permasalahan tersebut kemudian menjadi tantangan bagi pemerintah dan pihak pengelola untuk dapat mewujudkan Tujuan Akhir RPJMD Kota Semarang Tahun 2021-2026 serta Sasaran Pembangunan Kepariwisata Daerah Tahun 2016-2026. Oleh karena itu, muncul sebuah pertanyaan penelitian yaitu **mengapa pengelolaan objek wisata Semarang *Zoo* belum berhasil?**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Peran *Stakeholders* dalam Pengelolaan Objek Wisata Semarang *Zoo*”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dalam penelitian Peran *Stakeholders* dalam Pengelolaan Objek Wisata

Semarang Zoo terdapat beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

- 1.2.1 Terdapat penurunan jumlah wisatawan di Semarang Zoo yang disebabkan oleh pandemi Covid-19 pada tahun 2020 dan 2021 dan pada tahun 2023.
- 1.2.2 Lingkungan fisik di sekitar Semarang Zoo kurang nyaman akibat sarana dan prasarana yang sudah tidak layak dan berkarat.
- 1.2.3 Belum tersedianya sistem sanitasi dan pengolahan limbah yang optimal, sehingga dapat mengganggu kenyamanan wisatawan dan berdampak buruk bagi kesehatan satwa.
- 1.2.4 Terdapat akun media sosial Semarang Zoo yang tidak digunakan secara aktif.
- 1.2.5 Kurangnya ketersediaan dan kompetensi sumber daya manusia sebagai pengelola objek wisata Semarang Zoo.

1.3 Rumusan Masalah

Sugiyono (2015:228) mendefinisikan rumusan masalah sebagai bentuk-bentuk pertanyaan yang kemudian dijadikan acuan oleh peneliti guna memperoleh data dan informasi di lapangan. Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- 1.3.1 Bagaimana peran *stakeholders* dalam pengelolaan objek wisata Semarang Zoo?
- 1.3.2 Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat pengelolaan objek wisata Semarang Zoo?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dapat didefinisikan sebagai sekumpulan pernyataan yang dapat mendeskripsikan sasaran, maksud, ataupun gagasan umum dari suatu penelitian. Dengan demikian, penentuan tujuan penelitian juga harus relevan dengan rumusan masalah yang diangkat pada penelitian tersebut. Adapun tujuan penelitian berdasarkan rumusan masalah di atas, yaitu sebagai berikut:

1.4.1 Mendeskripsikan peran *stakeholders* dalam pengelolaan objek wisata Semarang Zoo.

1.4.2 Mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat pengelolaan objek wisata Semarang Zoo.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dapat didefinisikan sebagai kegunaan dari hasil penelitian yang terbagi menjadi 2 (dua) manfaat, yakni manfaat teoritis dan manfaat praktis. Adapun manfaat dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1.5.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya perkembangan ilmu administrasi publik, khususnya ilmu manajemen publik serta bidang manajemen pelayanan publik. Di samping itu, penelitian ini juga dapat dipergunakan sebagai rujukan bila diadakan penelitian lebih lanjut terkait topik yang serupa.

1.5.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini tentu diharapkan dapat memperkaya wawasan dan pengalaman bagi peneliti sendiri, serta menjadi sarana aktualisasi diri dalam

mentransformasikan ilmu yang telah didapatkan dan dipelajari selama masa perkuliahan dan membandingkannya dengan kondisi faktual yang terjadi di lapangan.

b. Bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai suatu kajian yang berguna bagi pemerintah dalam mengoptimalkan pengelolaan pariwisata serta pembangunan pariwisata berkelanjutan di Kota Semarang.

c. Bagi Civitas Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan, pertimbangan, maupun perbandingan bagi civitas akademisi serta menjadi bahan acuan atau referensi pada penelitian sejenis.

1.6 Kerangka Teori

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan suatu upaya dari peneliti dalam mencari perbandingan penelitian sehingga dapat dijadikan sebagai acuan peneliti dalam melakukan penelitian ke depannya. Selain itu, peneliti juga dapat memperkaya teori yang akan diaplikasikan sebagai acuan untuk mengkaji permasalahan dalam penelitian. Berikut berbagai artikel penelitian terdahulu dengan topik yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan:

Tabel 1.2 Tabel Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti dan Judul	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Fanny Soselissa & Billy Seipalla (2021). Peran <i>Stakeholders</i> dalam Pengelolaan Objek Wisata Alam Siwang <i>Paradise</i> di Desa Siwang Kota Ambon.	Untuk menelaah peran <i>stakeholders</i> dalam pengelolaan dan pengembangan objek wisata alam Siwang <i>Paradise</i> , serta mengetahui kendala dalam pelaksanaannya.	Menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.	Dalam penelitian ini, hambatan yang muncul dalam pengelolaan objek wisata Siwang <i>Paradise</i> yaitu belum adanya kepercayaan dari pemilik kawasan untuk melibatkan pihak lain dalam mendukung pengelolaan objek wisata, atau dalam hal ini yang dimaksud ialah <i>stakeholders</i> swasta, LSM, dan akademisi. Hal tersebut menyebabkan proses pengelolaan dan pengembangan objek wisata menjadi lambat dan tidak optimal. Di sisi lain, kerja sama dan sinergitas yang dilakukan antar <i>stakeholders</i> yaitu pihak pemilik kawasan objek wisata dan masyarakat telah berdampak pada beberapa hal, seperti meningkatnya pendapatan keluarga (ekonomi); berkurangnya pengangguran, ketersediaan akses jalan dan transportasi umum ojek yang semakin lancar dan memudahkan aktivitas masyarakat (sosial), serta pengelolaan desa wisata juga mengutamakan kebersihan lingkungan dan berbasis pada daya dukung di kawasan objek wisata (lingkungan/ekologis).
2.	Evita Dwi Brilianti, Agung Wibowo, dan Eny Lestary (2021). Analisis Peran	Untuk menganalisis peran <i>stakeholders</i> dalam pengelolaan desa wisata	Menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif.	Berdasarkan hasil penelitian tersebut, diketahui bahwa peran <i>stakeholders</i> dalam mengelola desa wisata menjadi aspek yang sangat penting dan diperlukan untuk merealisasikan suatu tujuan bersama yang telah ditentukan

	<i>Stakeholders</i> dalam Pengelolaan Desa Wisata Randugede <i>Hidden Paradise</i> , Kecamatan Plaosan, Kabupaten Magetan: Review.	Randugede <i>Hidden Paradise</i> (RHP).		tanpa menimbulkan konflik yang muncul selama proses pembangunan desa wisata tersebut. Begitu pun dalam upaya mengembangkan dan mengelola desa wisata, adanya peran <i>stakeholders</i> dapat menghasilkan <i>output</i> yang baik dan bermanfaat bagi masing-masing pihak yang terlibat. <i>Stakeholders</i> yang terlibat kemudian diklasifikasikan menjadi tiga, yaitu <i>stakeholders</i> primer (masyarakat); <i>stakeholders</i> kunci (sub unit BUMDES Randualas dan investor, serta Disparbudpora); serta <i>stakeholders</i> sekunder (pemerintah Desa Randugede, komunitas swasta, biro perjalanan wisata, dan media massa). Melalui analisis peran <i>stakeholders</i> tersebut, kemudian diketahui pula bahwa peran dari masing-masing <i>stakeholders</i> yang terlibat memunculkan adanya kerja sama yang saling bersinggungan antara satu dengan lainnya.
3.	Ahman Sya, Muhammad Zid, Asma Irma S, Anita Eka Putri, dan Revi Mainaki (2021). Pengelolaan Destinasi Pariwisata Berkelanjutan: Kasus Tanjung Lesung Provinsi Banten.	Untuk menentukan (1) aksesibilitas tujuan, atraksi, dan amenitas (3-A); (2) <i>pentahelix</i> ABGCM (akademisi, bisnis, pemerintah, komunitas, dan media) dan komitmen dalam pengembangan destinasi; (3) bentuk atau jenis promosi pariwisata; (4) tahapan untuk	Menggunakan jenis penelitian deskriptif analitis dengan pendekatan kualitatif.	Penelitian ini mengemukakan bahwa untuk dapat mewujudkan pengelolaan pariwisata dengan konsep <i>sustainable tourism</i> maka dibutuhkan adanya kerjasama dengan partisipasi yang lebih proaktif dari para <i>stakeholders</i> yang terlibat dalam <i>pentahelix</i> , pemasaran destinasi wisata juga harus lebih optimal dengan memanfaatkan berbagai saluran yang ada, selain itu juga dibutuhkan ketersediaan SDM pariwisata yang berkualitas, berdaya saing, serta berkompotensi standar internasional. Peneliti juga menyampaikan saran, destinasi wisata untuk mengimplementasikan CBTM (<i>community-based tourism management</i>) dengan strategi <i>pro-job</i>

		mempersiapkan SDM pariwisata; serta (5) tahap dan model baru untuk mempercepat promosi destinasi pariwisata berbasis <i>sustainable tourism</i> .		<i>oriented, pro-poor, pro-growth, dan pro-environment</i> supaya dapat merealisasikan tujuan pengembangan pariwisata berkelanjutan sehingga tidak akan menimbulkan konflik di masa mendatang. Selain itu, hubungan kerja sama dengan berbagai pihak juga perlu ditingkatkan, khususnya berkaitan dengan setiap aspek manajemen.
4.	Nur Fadisa, Syamsurizaldi, dan Hendri Koeswara (2021). Pembangunan Pariwisata Berkelanjutan pada Kawasan Geopark Ngarai Sianok Maninjau di Kota Bukittinggi.	Untuk mendeskripsikan pembangunan pariwisata berkelanjutan pada kawasan Geopark Ngarai Sianok Maninjau.	Menggunakan jenis penelitian deskriptif dan pendekatan kualitatif.	Penelitian ini menggunakan pendekatan konsep pembangunan pariwisata berkelanjutan dari Swarbrooke, di mana terdapat 3 (tiga) dimensi yang diteliti, sehingga ditemukan hasil sebagai berikut: 1) Dimensi lingkungan dalam hal pemberdayaan dan pelestarian flora dan fauna sudah cukup baik; 2) Dimensi ekonomi memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari sektor pariwisata dan meningkatnya perekonomian masyarakat lokal di sekitar objek wisata; serta 3) Disparpora Kota Bukittinggi telah memberikan pembinaan kepada masyarakat dan pengelola wisata untuk dapat memberikan pelayanan yang baik dan adil bagi para pengunjung.
5.	Suwaib Amiruddin, Yana Suharyana, dan Agus Aan Hermawan (2022). Pengelolaan Sektor Pariwisata melalui Pendekatan	Untuk mengkaji dan mendeskripsikan pengelolaan sektor pariwisata melalui pendekatan partisipasi	Menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif.	Berdasarkan penelitian ini, diketahui bahwa pengelolaan kawasan wisata Desa Sawarna menerapkan pendekatan pengelolaan berbasis masyarakat, sehingga partisipasi masyarakat lokal menjadi aspek penting dalam pengelolaan pariwisata tersebut. Selain masyarakat juga terdapat pihak lain yang turut berpartisipasi dalam pengelolaan, yakni pemerintah dan investor. Berbagai

	Partisipasi <i>Stakeholders</i> di Kawasan Wisata Desa Sawarna Kabupaten Lebak Provinsi Banten.	<i>stakeholders</i> di Kawasan Wisata Desa Sawarna.		bentuk pengelolaan pariwisata melalui pendekatan partisipasi tersebut di antaranya yaitu, partisipasi dalam pengelolaan kelembagaan, pengelolaan sarana dan prasarana pendukung, serta pengelolaan dalam pemasaran dan inovasi promosi. Di samping itu, pemerintah juga perlu menyediakan suatu sarana atau saluran terintegrasi dalam pengelolaan pariwisata sehingga dapat meningkatkan kesadaran masyarakat lokal terkait pentingnya keberlanjutan.
6.	Rui Alexandre Castanho, Carlos Santos, dan Gualter Couto (2023). <i>Creative Tourism in Islands and Regional Sustainable Development: What Can We Learn from the Pilot Projects Implemented in the Azores Territory?</i>	Untuk mengetahui dan mendeskripsikan strategi dan langkah yang digunakan untuk mewujudkan pembangunan berkelanjutan di wilayah Azores.	Menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif.	Menurut penelitian ini, terdapat beberapa prinsip yang dapat diterapkan untuk dapat mencapai manajemen pariwisata kreatif dan pembangunan berkelanjutan seperti yang diterapkan oleh wilayah Azores, di antaranya yaitu: 1) mendorong dan mempromosikan usaha-usaha di sekitar lokasi wisata; 2) berpedoman pada model dan tujuan pembangunan berkelanjutan yang tertuang pada SDGs; 3) menciptakan investasi yang berarti dalam hal konservasi dan perlindungan warisan budaya; 4) mendorong hubungan antara masyarakat dengan asset daerah dan bisnis inovatif; 5) memberi perhatian lebih pada pariwisata di daerah pedesaan atau lokasi terpencil; serta 6) memfasilitasi adanya kolaborasi antara sektor publik, swasta, serta masyarakat dan mendorong partisipasi aktif <i>stakeholders</i> tersebut dalam mewujudkan pembangunan berkelanjutan di sektor pariwisata kreatif.
7.	H. L. T. Meo dan R. D. Panda (2019).	Untuk mengetahui dan mengidentifikasi sistem	Menggunakan jenis penelitian deskriptif	Penelitian ini mengemukakan bahwa pemberdayaan masyarakat merupakan aspek penting dalam pembangunan

	<i>Community Empowerment for Environmentally Sustainable Tourism based on Local Perspectives (Case Study of Anakoli Village, Nagekeo).</i>	pengembangan pariwisata berkelanjutan oleh masyarakat di Desa Anakoli.	dan pendekatan kualitatif.	berkelanjutan. Menurut penelitian ini, masyarakat di Desa Anakoli memiliki 4 (empat) komunitas yang menerapkan proses pemberdayaan masyarakat yang berbeda, sehingga menimbulkan kurangnya sinergitas di antara komunitas yang ada. Di sisi lain, sebenarnya keragaman masyarakat di Desa Anakoli sendiri dapat menjadi suatu faktor pendukung pengembangan pariwisata yang berkelanjutan, dikarenakan setiap komunitas memiliki peran penting yang berbeda dalam mengembangkan daerah tersebut. Akan tetapi, dengan catatan bahwa dibutuhkan adanya kerjasama sinergis di antara seluruh komunitas tersebut untuk dapat bersama-sama mengembangkan pariwisata yang berkelanjutan di Desa Anakoli.
8.	Diana V. Burbano, Juan Carlon Valdivieso, Juan Carlos Izurieta, Thomas C. Meredith, dan Diego Quiroga Ferri (2022). <i>“Rethink and Reset” Tourism in The Galapagos Island: Stakeholders Views on The Sustainability of</i>	Untuk mengkaji dan mengeksplorasi integrasi antara gagasan keberlanjutan dengan pengembangan pariwisata di Galapagos.	Menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.	Menurut penelitian ini, untuk dapat mengembangkan visi bersama pengembangan pariwisata berkelanjutan, maka terdapat beberapa langkah yang dapat dilakukan, di antaranya yaitu: 1) mengenali secara spesifik terkait daya saing, kebutuhan, aspirasi, dan nilai dari masing-masing <i>stakeholders</i> yang terlibat; 2) mengidentifikasi nilai dan prinsip kolaboratif yang mendukung visi pembangunan pariwisata berkelanjutan; serta 3) membuat perencanaan terkait apa saja yang ingin dilestarikan, hak dan kewajiban <i>stakeholders</i> , tindakan manajemen yang perlu dilakukan, dan lain sebagainya yang kemudian diintegrasikan dengan visi pembangunan pariwisata berkelanjutan. Selain itu, untuk dapat mewujudkan tujuan pariwisata berkelanjutan, maka masalah sosial dan ekologi harus dipertimbangkan,

	<i>Tourism Development.</i>			begitu pula dengan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat lokal di lingkungan wisata.
9.	Preeya S. Mohan (2022). <i>Sustainable Tourism and the Sustainable Development Goals in Sub-National Island Jurisdictions: The Case of Tobago.</i>	Untuk mengetahui pemahaman <i>stakeholders</i> dan kontribusinya dalam mewujudkan pariwisata berkelanjutan.	Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif.	Pada penelitian ini, disebutkan bahwa terdapat beberapa hambatan dalam mewujudkan pariwisata berkelanjutan sebagai upaya pencapaian <i>Sustainable Development Goals</i> , di antaranya yaitu: 1) kurangnya kompetensi SDM yang berperana sebagai pengambil keputusan; 2) keterbatasan biaya untuk dapat menerapkan inisiatif dalam pariwisata berkelanjutan; 3) ketergantungan Tobago terhadap wilayah daratan; serta 4) status Tobago sebagai wilayah yuridiksi pulau sub-nasional dianggap tidak menguntungkan untuk mewujudkan pariwisata berkelanjutan. Oleh karena itu, untuk dapat mengatasi hambatan yang ada, maka dibutuhkan suatu tindakan yang dapat meningkatkan kesadaran dan memfasilitasi kolaborasi <i>stakeholders</i> untuk mendukung upaya pariwisata keberlanjutan di Tobago. Sehingga, dalam upaya tersebut, Dewan Majelis Tobago (THA) dan pemerintah, sebagai pembuat kebijakan utama perlu bertindak sebagai katalisator perubahan.
10.	Mustafa Rehman Khan, Haseeb Ur Rehman Khan, Chen Kim Lim, Kian Lam Tan, dan Minhaz Farid Ahmed (2021). <i>Sustainable Tourism</i>	Untuk mengetahui hubungan antara kebijakan pariwisata berkelanjutan, manajemen destinasi	Menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.	Penelitian ini menemukan hasil bahwa kebijakan pariwisata berkelanjutan dan manajemen destinasi memiliki hubungan yang signifikan terhadap upaya mewujudkan <i>sustainable tourism development</i> . Menurut penelitian ini, untuk dapat mewujudkan <i>sustainable tourism development</i> , maka diperlukan adanya suatu bentuk komunikasi strategis di antara <i>stakeholders</i> , baik

	<i>Policy, Destination Management and Sustainable Tourism Development: A Moderated-Mediation Model.</i>	pariwisata, dan perilaku wisatawan.		pihak pemerintah, swasta, masyarakat lokal, maupun wisatawan sekalipun, sehingga berbagai kepentingan <i>stakeholders</i> tersebut dapat dikenali dan dikoordinasikan untuk dapat mencapai tujuan pembangunan pariwisata berkelanjutan
--	---	-------------------------------------	--	--

Sumber: Diolah dari berbagai sumber jurnal

Berdasarkan hasil temuan dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh beberapa peneliti terkait dengan pengelolaan pariwisata, pembangunan pariwisata berkelanjutan (*sustainable tourism development*), serta peran *stakeholders*, dikemukakan bahwa untuk dapat mewujudkan pembangunan pariwisata berkelanjutan (*Sustainable Tourism Development*), pemerintah daerah tidak dapat bekerja sendirian dan membutuhkan dukungan serta bantuan baik dari pihak swasta maupun masyarakat lokal. Hal terbut selaras dengan pemikiran Brilianti et al. (2021) yang tertuang dalam penelitiannya di mana proses pengelolaan dan pengembangan objek wisata memerlukan partisipasi dan kerja sama dari para pemangku kepentingan (*stakeholders*) di bidang pariwisata.

Handayani & Warsono (2017) juga menegaskan bahwa *stakeholders* mempunyai peran yang sangat penting dan tidak terpisahkan dalam upaya mengembangkan pariwisata, dalam hal ini *stakeholders* yang dimaksud yakni pemerintah, swasta, dan juga masyarakat setempat. Dalam penelitian Smaranda & Daniela (2012) juga dinyatakan bahwa peran dari ketiga *stakeholders* tersebut diyakini mampu untuk menciptakan adanya tata kelola penyelenggaraan pariwisata yang efektif serta dapat mendukung pembangunan pariwisata yang berkelanjutan (Simanjorang et al., 2020). Berkaitan dengan hal tersebut, salah satu peran *stakeholders* dalam pengelolaan dan pengembangan pariwisata yaitu berupa merumuskan kebijakan dan perencanaan sistematis, termasuk pengadaan dan pembangunan sarana prasarana yang ditujukan untuk mengembangkan pariwisata serta meningkatkan kualitas sumber daya manusia bidang pariwisata (Nugroho et al., 2021).

Argumen serupa juga diutarakan oleh Sibagariang (2018) dalam penelitiannya yang menyatakan bahwa meskipun pemerintah ialah pihak yang bertanggung jawab akan penyelenggaraan dan keberlangsungan suatu negara, hal ini tidak menjadikan pemerintah dapat menyelesaikan seluruh permasalahan yang hadir di tengah masyarakat. Hal tersebut disebabkan karena dalam menyelesaikan permasalahan-permasalahan kompleks pemerintah tidak dapat bekerja sendirian, sehingga memerlukan adanya keterlibatan dan peran *stakeholders*, baik dari pihak swasta maupun masyarakat sekitar.

Persamaan penelitian penulis dengan penelitian sebelumnya adalah memiliki tema yang sama yaitu berkaitan dengan pengelolaan pariwisata, pembangunan pariwisata berkelanjutan (*sustainable tourism development*), dan peran *stakeholders*. Selain itu, peneliti juga menggunakan metode yang serupa dengan 9 (sembilan) dari 10 (sepuluh) penelitian terdahulu, yaitu metode penelitian deskriptif kualitatif. Sedangkan untuk perbedaan penelitian peneliti dengan penelitian sebelumnya ialah penelitian ini ingin mengetahui serta mendeskripsikan peran *stakeholders* dalam pengelolaan objek wisata Semarang Zoo serta faktor pendukung dan penghambatnya.

1.6.2 Administrasi Publik

Menurut Trecker (dalam Keban, 2014), “Administrasi” dapat didefinisikan sebagai suatu rangkaian proses berkelanjutan yang dinamis, sebagai upaya pencapaian tujuan melalui pemanfaatan setiap individu maupun materi yang ada dengan cara kerja sama serta koordinasi. Secara implisit, dalam definisi administrasi juga meliputi perencanaan, pengorganisasian, maupun kepemimpinan.

Tugas-tugas dalam administrasi dapat berupa: proses pengidentifikasian kebutuhan; mendefinisikan dan menggunakan tujuan organisasi sebagai suatu tuntutan program dan pelayanan; menjamin setiap sumber daya yang dimiliki organisasi; melakukan pengembangan terhadap program dan pelayanan; melakukan pengembangan terhadap struktur serta prosedur organisasi; menerapkan konsep kepemimpinan pada setiap proses pengambilan keputusan dan penetapan kebijakan; serta membuat perencanaan dan melakukan penelitian. Berdasarkan definisi dan uraian tersebut, maka “administrasi” bukan hanya berbicara mengenai ketatausahaan saja namun lebih luas daripada itu.

Sedangkan apa yang dimaksud administrasi publik dapat didefinisikan sebagai suatu proses mengorganisir dan mengkoordinasikan sumber daya dan personil publik dalam kegiatan-kegiatan kebijakan maupun manajemen publik (Chandler dan Plano dalam Keban, 2014). Lain halnya dengan pandangan dari McCurdy (dalam Keban, 2014) yang menganggap administrasi publik dapat didefinisikan sebagai suatu proses politik, di mana administrasi tidak hanya sekadar persoalan manajerial saja, namun juga mencakup persoalan politik. Persoalan politik tersebut dapat berhubungan sebagai suatu cara atau langkah dalam melaksanakan berbagai fungsi negara. Meskipun anggapan ini sering menjadi perdebatan dalam studi administrasi publik, tetapi hal ini justru memperlihatkan bahwa administrasi publik selalu mengalami perkembangan.

Administrasi publik merupakan suatu konsep yang kompleks, sehingga setiap ahli pasti memiliki konsepnya masing-masing dalam mendefinisikan makna dari administrasi publik. Rosenbloom (dalam Kasim, 1993) juga memberikan

pendapatnya terkait definisi administrasi publik, di mana administrasi publik dianggap sebagai suatu kegiatan yang memanfaatkan teori dan proses manajemen, politik, maupun hukum sebagai upaya melaksanakan fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara menyeluruh maupun sebagian. Melalui makna tersebut, administrasi publik menekankan pada aspek proses institusional dan tiga jenis kegiatan pemerintahan yakni eksekutif, legislatif, serta yudikatif.

Nicholas Henry (2015) juga mengutarakan pandangannya mengenai administrasi publik yang dapat didefinisikan sebagai suatu kombinasi kompleks antara teori dan praktik dengan tujuan untuk mempromosikan pemahaman terkait peran pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat serta mendorong responsivitas dari kebijakan publik terhadap kebutuhan sosial. Dalam hal ini, administrasi publik berupaya untuk melembagakan praktik-praktik manajemen supaya selaras dengan efektivitas efisiensi, serta upaya memenuhi kebutuhan dan menyejahterakan masyarakat. Administrasi publik juga difokuskan pada kombinasi antara teori dan praktik di mana di dalamnya menghubungkan antara manajemen dengan pencapaian nilai normatif dalam kehidupan masyarakat.

Selanjutnya Yeremis T. Keban (2014) menyatakan pendapatnya terkait berbagai makna penting yang berkaitan dengan administrasi publik, di antaranya yaitu sebagai berikut:

- a. Administrasi publik berhubungan pada kegiatan-kegiatan pemerintah, yaitu dalam bidang eksekutif, legislatif dan yudikatif.
- b. Administrasi publik mencakup dimensi teoritis dan praktis.

- c. Administrasi publik berkaitan dengan kegiatan kebijakan publik yang meliputi formulasi dan implementasi.
- d. Administrasi publik berkenaan dengan berbagai permasalahan sosial serta upaya kerja sama untuk melaksanakan tugas dan fungsi pemerintah.
- e. Dalam konsep administrasi publik sering terjadi *overlapping* dengan administrasi swasta.
- f. Administrasi publik memfokuskan pada kegiatan yang menghasilkan *public goods* dan *public service*.

Berdasarkan konsep yang telah diungkapkan oleh para ahli, administrasi publik memiliki 3 (tiga) unsur utama, yaitu individu/orang, kerja sama, serta upaya mencapai tujuan bersama. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa administrasi publik dapat didefinisikan sebagai bentuk kerja sama yang dilakukan oleh personil publik/aparatur negara dalam menjalankan kegiatan-kegiatan administrasi publik baik kebijakan maupun manajemen publik guna memenuhi kebutuhan dan menyejahterakan masyarakat.

1.6.3 Ruang Lingkup Administrasi Publik

Ruang lingkup administrasi publik tentunya selalu mengikuti perkembangan kebutuhan serta dinamika masalah pada masyarakat. Nicholas Henry (2015), mengemukakan pendapatnya terkait ruang lingkup administrasi yang ditinjau berdasarkan beberapa unsur, yakni sebagai berikut:

- a. **Organisasi publik**, yaitu pada prinsipnya berkaitan dengan model dan perilaku organisasi. Artinya, karakteristik dari setiap organisasi pasti

memiliki perbedaan sehingga terdapat ciri khas di setiap organisasi publik yang dapat mempengaruhi birokrasinya.

- b. Manajemen publik**, yaitu berhubungan dengan sistem dan ilmu manajemen dalam mengelola suatu kegiatan organisasi. Hal ini juga berkenaan dengan melakukan evaluasi program sebagai upaya untuk meningkatkan program tersebut ke depannya serta berkaitan dengan bagaimana organisasi dapat mencapai produktivitasnya, menyusun anggaran dan mengelola sumber daya manusia.
- c. Implementasi**, yaitu berkaitan dengan pendekatan terhadap kebijakan publik beserta implementasinya, privatisasinya, administrasi antara pemerintah dengan etika birokrasi. Dengan melakukan implementasi, akan diperoleh hasil dari kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Berdasarkan penjelasan menurut para ahli terkait ruang lingkup administrasi publik, maka dapat disimpulkan bahwa secara garis besar ruang lingkup administrasi publik terdiri dari kebijakan publik serta manajemen publik. Di mana setiap unsur yang ada di kegiatan administrasi publik saling berhubungan, dan ketika salah satu unsur tersebut hilang maka akan mempengaruhi unsur-unsur lainnya.

1.6.4 Manajemen Publik

Nor Ghofur (2014) mengemukakan pendapatnya bahwa manajemen publik dapat didefinisikan sebagai suatu manajemen pemerintah, yang berarti memiliki maksud untuk melakukan kegiatan perencanaan, pengorganisasian, serta

pengontrolan terhadap pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, Shafritz dan Russel (dalam Keban, 2014) melihat manajemen publik sebagai suatu upaya individu untuk bertanggung jawab dalam menjalankan organisasinya, serta memanfaatkan sumber daya baik berupa manusia maupun mesin agar dapat mencapai tujuan organisasi.

Overman dalam Keban (2014) juga mengemukakan pendapatnya bahwa manajemen publik dapat didefinisikan sebagai suatu penelitian interdisipliner pada organisasi serta merupakan kombinasi dari perencanaan, pengorganisasian, serta pengendalian terhadap fungsi-fungsi manajemen. Definisi lain terkait manajemen publik yaitu upaya guna memfokuskan bagaimana organisasi publik mengimplementasikan kebijakan publik yang telah disusun dan disepakati bersama (Ott et al., 1991).

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen publik merupakan penerapan fungsi-fungsi manajemen pada organisasi publik dengan memanfaatkan sumber daya yang dimilikinya guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan, serta sebagai perwujudan dari kebijakan publik yang telah disusun dan disepakati bersama.

1.6.5 Pembangunan Berkelanjutan (*Sustainable Development*)

Menurut Salim dalam Kurniawati (2013), pembangunan berkelanjutan pada dasarnya memiliki tujuan untuk menyejahterakan masyarakat dan memenuhi kebutuhan serta aspirasi masyarakat, karena pada hakekatnya pembangunan berkelanjutan ini ditujukan untuk dapat menciptakan keseimbangan pembangunan

antar generasi baik di masa kini maupun di masa mendatang. Pembangunan berkelanjutan (*Sustainable Development*) secara umum dapat didefinisikan sebagai suatu proses pembangunan yang memiliki prinsip untuk memenuhi kebutuhan saat ini, tanpa mengurangi kemampuan pemenuhan kebutuhan di masa yang akan datang (Brundtland Report dalam Pratiwi et al., 2018).

Hal tersebut sejalan dengan Undang-Undang Republik Indonesia No 6 Tahun 2023 yang mencakup perubahan Undang-Undang No 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup, disebutkan bahwa pembangunan berkelanjutan merupakan suatu upaya sadar dan terencana, yang menggabungkan aspek lingkungan hidup, sosial, dan ekonomi ke dalam suatu strategi pembangunan untuk memastikan keutuhan lingkungan hidup serta keselamatan, kemampuan, kesejahteraan, dan mutu hidup generasi saat ini dan generasi di masa mendatang. Berdasarkan definisi pembangunan berkelanjutan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pembangunan berkelanjutan meliputi 3 (tiga) aspek, di antaranya yakni aspek pembangunan ekonomi, lingkungan, serta sosial. Kemudian Haris dalam Kurniawati (2013) merumuskan bahwa konsep pembangunan keberlanjutan harus memenuhi tiga aspek pemahaman, yaitu:

- A. Keberlanjutan ekonomi, aspek ini dimaknai sebagai pembangunan yang mampu memproduksi barang maupun jasa secara terus menerus untuk dapat menjaga keberlanjutan pemerintahan dan terhindar dari ketidakseimbangan sektoral yang dapat merusak produksi pada industri tertentu.

- B. Keberlanjutan lingkungan, aspek ini harus mampu memelihara berbagai sumber daya alam dengan stabil dan menghindari adanya tindakan eksploitasi terhadap sumber daya alam dan fungsi penyerapan lingkungan. Aspek ini juga berkaitan dengan pemeliharaan keanekaragaman hayati, stabilitas ruang udara, serta fungsi ekosistem lainnya yang tidak tergolong dalam kategori sumber ekonomi.
- C. Keberlanjutan sosial, aspek ini didefinisikan sebagai aspek yang memiliki kemampuan untuk mencapai kesetaraan serta memberikan pelayanan sosial, seperti layanan kesehatan, pendidikan, gender, maupun berkaitan dengan akuntabilitas publik.

Ketiga aspek tersebut saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan, hal tersebut disebabkan karena aspek-aspek tersebut menimbulkan hubungan sebab-akibat yang kemudian akan melahirkan suatu kondisi yang berkelanjutan (*sustainable*) (Hapsoro & Bangun, 2020). Interaksi di antara aspek ekonomi dengan sosial disebut sebagai *equitable* yang kemudian ditafsirkan dalam istilah keadilan; interaksi aspek lingkungan dengan sosial disebut *livable* yang kemudian dikenal sebagai konsep kualitas hidup atau kenyamanan; sedangkan interaksi antara aspek ekonomi dengan lingkungan disebut dengan *viable* yang dapat dimaknai dengan suatu upaya dalam meningkatkan kondisi perekonomian harus tetap memperhatikan daya dukung lingkungan dan menghindari kerusakan lingkungan atau dapat diartikan ke dalam istilah kelestarian (Brundtland Report dalam Tanguay et al. dalam Pratiwi et al., 2018).

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan bahwa pembangunan berkelanjutan atau *sustainable development* merupakan suatu proses pembangunan yang dilaksanakan dengan konsisten guna menyejahterakan masyarakat dengan pemerataan pembangunan untuk memenuhi kebutuhan saat ini dan juga kebutuhan generasi di masa yang akan datang, dengan memperhatikan hubungan di antara 3 (tiga) aspek, yakni aspek ekonomi, lingkungan, dan sosial.

1.6.6 Pembangunan Pariwisata Berkelanjutan (*Sustainable Tourism Development*)

Rina Kurniawati (2013) dalam tulisannya yang berjudul Modul Pariwisata Berkelanjutan mendefinisikan pariwisata berkelanjutan (*sustainable tourism*) sebagai suatu pariwisata dengan perkembangan yang sangat pesat yang di dalamnya mencakup penambahan arus kapasitas akomodasi, populasi masyarakat lokal dan lingkungan, di mana berbagai pengembangan dan investasi baru dalam sektor pariwisata semestinya dapat menyatu dengan lingkungan dan tidak menimbulkan dampak negatif. *Sustainable Tourism* juga dapat diartikan sebagai industri pariwisata yang sepenuhnya memperhatikan dampak ekonomi, sosial dan lingkungan di masa kini dan di masa mendatang, dengan tetap memperhatikan dan memenuhi kebutuhan wisatawan, industri, lingkungan, serta masyarakat lokal (Noor dan Pratiwi dalam Rahmanul & Maryani, 2021).

Menurut *World Tourism Organization* dapat diketahui bahwa pariwisata berkelanjutan (*sustainable tourism*) harus memanfaatkan sumber daya lingkungan yang merupakan elemen kunci untuk dapat mengembangkan pariwisata secara

optimal, memelihara proses ekologi dan melestarikan sumber daya alam serta keanekaragaman hayati, menghormati dan menjaga keaslian sosial budaya masyarakat lokal, melestarikan warisan budaya dan nilai-nilai tradisional yang ada, menjamin kelayakan kegiatan perekonomian dalam jangka panjang, memberikan manfaat sosial-ekonomi bagi seluruh *stakeholders* secara adil, serta berkontribusi dalam mengatasi kemiskinan (Widiati & Permatasari, 2022).

Menurut Piagam Pariwisata Berkelanjutan, pembangunan pariwisata semestinya didasari oleh kriteria keberlanjutan yang dapat dimaknai bahwa pembangunan dapat didukung secara ekologi dalam jangka panjang dan juga layak secara ekonomi, adil secara etika dan sosial terhadap masyarakat. Maksud dari pernyataan tersebut, yaitu pembangunan berkelanjutan ialah upaya terintegrasi dalam rangka mengembangkan kualitas hidup melalui pengaturan penyediaan, pengembangan, pemanfaatan, dan pemeliharaan sumber daya yang dimiliki secara berkelanjutan.

United Nations World Tourism Organization (UNWTO) juga menegaskan bahwa implementasi pengembangan pariwisata berkelanjutan (*sustainable tourism development*) harus memperhatikan dimensi sosial, ekonomi, serta lingkungan, baik di masa kini ataupun di masa mendatang (Saragih, 2022). Kemudian Mowforth dan Munt (Rahmat, 2021) menjelaskan tiga komponen yang saling berkaitan dalam konsep *sustainable tourism development* yaitu sebagai berikut:

- A. ***Ecological Sustainability***, dalam konsep ini dijelaskan bahwa pembangunan pariwisata tidak diakibatkan oleh adanya perubahan yang

irreversible (tidak dapat diubah) dalam suatu ekosistem yang telah ada dan menjadi dimensi yang diterima secara umum sejak adanya kebutuhan untuk memberikan perlindungan terhadap sumber daya alam dari pengaruh negatif yang disebabkan oleh kegiatan pariwisata.

B. *Social Adaptability*, dalam konsep ini dijelaskan bahwa pembangunan pariwisata harus sesuai dengan kapasitas kelompok untuk dapat menarik wisatawan tanpa menyebabkan hubungan sosial menjadi tidak harmonis, baik antar anggota kelompok masyarakat dengan wisatawan, maupun antar anggota kelompok masyarakat lokal.

C. *Cultural Sustainability*, dalam konsep ini dijelaskan bahwa dalam pembangunan pariwisata dapat diasumsikan bahwa kehadiran wisatawan seharusnya tidak berdampak negatif pada perkembangan budaya di lingkungan setempat, melainkan harus dilestarikan untuk generasi di masa yang akan datang.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa pembangunan pariwisata berkelanjutan atau *sustainable tourism development* ialah upaya pembangunan pariwisata dengan memanfaatkan sumber daya alam yang ada dan memperhatikan aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan untuk dapat meningkatkan kualitas pariwisata baik di masa kini maupun di masa yang akan datang.

1.6.7 Pengelolaan Pariwisata

Konsep pengelolaan ialah bagian dari konsep manajemen, yang dapat diartikan sebagai mekanisme pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya organisasi

dengan melakukan kerja sama antar anggota untuk dapat mewujudkan tujuan organisasi secara efektif (Rahmanul & Maryani, 2021). Menurut George R. Terry, pengelolaan dapat dimaknai sebagai serangkaian proses yang mencakup tahap perencanaan, pengorganisasian, penerapan/implementasi, serta pengawasan yang dilaksanakan dengan memanfaatkan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang dimiliki untuk dapat mewujudkan tujuan yang telah ditentukan (Rahmanul & Maryani, 2021).

Pengelolaan pariwisata kemudian dapat didefinisikan sebagai suatu bentuk pengelolaan sumber daya yang dimiliki oleh pariwisata, serta interaksi antara wisatawan dengan alam maupun dengan masyarakat lokal di lingkungan pariwisata tersebut (Bambang & Roedjinandari dalam Revida et al., 2022). Pengelolaan atau manajemen pariwisata pun menjadi salah satu isu strategis dalam pengembangan pariwisata, hal tersebut disebabkan karena suatu destinasi wisata pasti membutuhkan adanya pengelolaan pariwisata yang efektif untuk dapat mewujudkan pembangunan pariwisata yang berkelanjutan (Revida et al., 2022).

Pengelolaan pariwisata tersebut harus melalui proses perencanaan yang baik dan sistematis sehingga nantinya dapat dijadikan acuan atau pedoman bagi pemerintah daerah dalam menetapkan kebijakan maupun mengambil keputusan yang dapat mengembangkan potensi masyarakat lokal di lingkungan objek wisata (Revida et al., 2022). Pitana dan Diarta menyatakan bahwa pada dasarnya tujuan dari pengelolaan pariwisata yaitu untuk menciptakan keseimbangan antara perkembangan dan pendapatan ekonomi melalui suatu bentuk pelayanan yang

diberikan kepada para wisatawan sekaligus upaya melindungi lingkungan dan melestarikan keanekaragaman budaya (Revida et al., 2022).

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dirumuskan bahwa pengelolaan pariwisata merupakan suatu bentuk proses memanfaatkan sumber daya yang dimiliki oleh pariwisata melalui tahapan perencanaan, pengorganisasian, pengimplementasian, serta pengawasan untuk dapat mewujudkan tujuan pariwisata tersebut.

1.6.8 Peran *Stakeholders*

Peran dapat diartikan sebagai suatu bentuk ketelibatan dan keikutsertaan seorang individu dalam usaha untuk mewujudkan tujuan yang telah ditentukan baik secara mandiri maupun tujuan bersama. Berkaitan dengan konsep peran tersebut, dapat dimaknai bahwa dalam suatu upaya pencapaian tujuan yang telah ditetapkan oleh individu maupun kelompok, maka individu tersebut harus berpartisipasi dan terlibat secara aktif dan dilandasi oleh kemampuan yang memadai dan rasa tanggung jawab yang disertai dengan keinginan dan kesadaran dalam melaksanakan tindakan tersebut sebagai upaya pencapaian tujuan (Rafid dalam Salsabila & Santoso, 2018).

Sedangkan *stakeholders* dapat didefinisikan sebagai salah satu pendukung yang diperlukan oleh individu maupun kelompok untuk menunjang keberlangsungan hidup serta menjamin kesejahteraan instansi atau organisasi (Salsabila & Santoso, 2018). Pemangku kepentingan atau *stakeholders* juga dapat dikenal sebagai individu ganda dengan kepentingan dan keputusan yang dapat ditentukan secara individu maupun kelompok, dan dapat disebut sebagai pemangku

kepentingan apabila memiliki beberapa karakteristik, seperti legitimasi, kepentingan, serta kekuatan dalam keberadaan program (Budiman et al. dalam Oktavia & Saharuddin dalam Nugroho et al., 2021).

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis merumuskan bahwa peran *stakeholders* merupakan bentuk keterlibatan individu dan kelompok yang memiliki karakteristik legitimasi, kepentingan, serta kekuatan yang secara sadar dan bertanggung jawab berupaya untuk mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan perannya, *stakeholders* dapat diklasifikasikan menjadi beberapa kategori Nugroho (2014), di antaranya yaitu:

- A. *Policy creator*, *stakeholders* dalam kategori ini berperan dalam pengambilan keputusan dan menentukan suatu kebijakan.
- B. Koordinator, *stakeholders* dalam kategori ini berperan dalam proses koordinasi di antara para *stakeholders* yang turut berpartisipasi dalam mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan.
- C. Fasilitator, *stakeholders* dalam kategori ini berperan sebagai pihak yang memfasilitasi dan memenuhi seluruh kebutuhan dalam rangka mewujudkan tujuan bersama yang telah ditetapkan.
- D. Implementor, *stakeholders* dalam kategori ini berperan sebagai pihak yang mengimplementasikan atau melaksanakan kebijakan dan di dalam kebijakan tersebut mencakup tujuan yang ingin dicapai.
- E. Akselerator, *stakeholders* dalam kategori ini berperan dalam menetapkan dan menyinergikan waktu dengan tujuan agar program yang

dilaksanakan tepat dan sesuai sasaran dengan waktu pencapaian yang lebih singkat.

1.6.9 Faktor Pendukung dan Penghambat Pengelolaan Pariwisata

Isdarmanto (2017) dalam bukunya yang berjudul Dasar-Dasar Kepariwisata dan Pengelolaan Destinasi Pariwisata mengemukakan bahwa untuk dapat mewujudkan pengembangan dan pembangunan pariwisata berkelanjutan, terdapat beberapa faktor pendukung dan penghambat, di antaranya yaitu:

A. Daya Tarik Wisata (*Attraction*),

Daya tarik wisata merupakan unsur penting untuk dapat meningkatkan minat dan motivasi wisatawan untuk mengunjungi objek wisata. Daya tarik wisata sendiri berkaitan dengan apa yang bisa dilihat dan dilakukan oleh wisatawan di objek wisata tersebut. Selain itu, daya tarik wisata juga dapat berupa ciri khas atau keunikan suatu objek wisata, yang dapat membedakannya dengan objek wisata lainnya

B. Fasilitas Wisata (*Amenities*)

Fasilitas objek wisata ialah berbagai sarana maupun prasarana pendukung yang dibutuhkan oleh wisatawan saat berada di kawasan objek wisata. Fasilitas terbut umumnya dapat berupa rumah makan, penginapan, toilet umum, tempat parkir, sarana ibadah, dan lain sebagainya. Fasilitas yang disediakan di suatu objek wisata harus tetap memperhatikan situasi dan kondisi dari objek wisata itu sendiri, serta perlunya mengkaji kebutuhan wisatawan. Ketersediaan amenities yang

memadai juga dapat berpengaruh terhadap aksesibilitas suatu objek wisata

C. Aksesibilitas (*Accessibility*)

Aksesibilitas merupakan suatu kemudahan dalam mengakses objek wisata, baik berupa kemudahan transportasi bagi wisatawan, waktu dan jarak yang perlu ditempuh, petunjuk arah menuju objek wisata, dan lain sebagainya. Aksesibilitas juga menjadi unsur penting untuk dapat menarik wisatawan yang berkunjung pada suatu objek wisata

D. Fasilitas Pendukung (*Ancillary*)

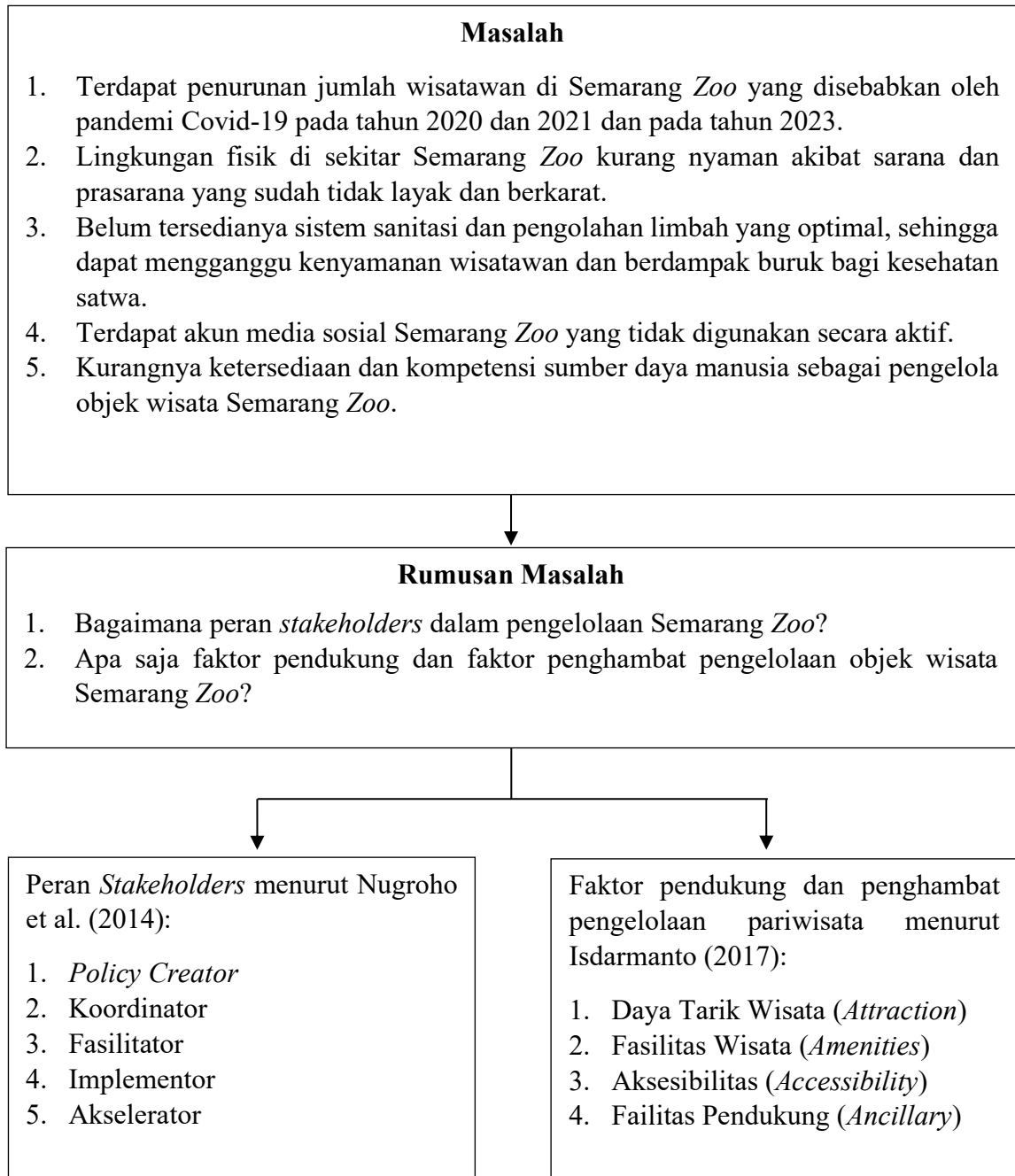
Fasilitas pendukung berkaitan dengan layanan tambahan yang disediakan oleh objek wisata demi kepuasan wisatawan. Fasilitas pendukung juga mencakup ketersediaan sumber daya manusia yang mengurus atau mengelola objek wisata untuk mencapai tujuan pembangunan pariwisata yang diinginkan. Hal ini menjadi aspek penting, karena walaupun suatu objek wisata sudah memiliki daya tarik wisata, fasilitas yang baik, dan aksesibilitas yang mumpuni, akan tetapi jika tidak ada yang mengelolanya maka objek wisata tersebut akan terbengkalai. Sumber daya manusia sebagai pengelola objek wisata sendiri dapat berasal dari organisasi berupa Dinas Pariwisata di daerah tersebut, agen perjalanan, *tourist information*, masyarakat, maupun *stakeholders* lainnya yang juga memiliki peran dalam bidang pariwisata.

Dalam penelitian ini, untuk dapat mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat pengelolaan objek wisata Semarang Zoo, penulis akan

menggunakan konsep faktor pendukung dan penghambat pengembangan pariwisata serta pembangunan pariwisata berkelanjutan menurut Isdarmanto (2017) yang terdiri dari 4 (empat) faktor yaitu daya tarik wisata (*attraction*), fasilitas wisata (*amenities*), aksesibilitas menuju ke objek wisata (*accessibility*), serta fasilitas pendukung (*ancillary*).

1.6.10 Kerangka Berpikir

Gambar 1.2 Kerangka Berpikir



Sumber: Analisa Penulis

1.7 Operasionalisasi Konsep

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan peran *stakeholders* dalam pengelolaan objek wisata Semarang Zoo serta faktor pendukung dan penghambatnya. Peneliti menggunakan teori *stakeholders* menurut Nugroho (2014) untuk dapat mendeskripsikan dan menganalisis peran *stakeholders* dalam pengelolaan objek wisata Semarang Zoo. Menurut Nugroho (2014), pemangku kepentingan (*stakeholders*) dapat diklasifikasikan menurut perannya ke dalam 5 (lima) kategori, di antaranya yaitu:

- a. **Policy creator**, yaitu *stakeholders* yang berperan dalam pengambilan keputusan dan menentukan suatu kebijakan dalam pengelolaan objek wisata Semarang Zoo. Adapun kategori peran ini dapat diamati melalui:
 - Pihak yang terlibat dalam proses pembuatan kebijakan.
 - Bentuk keterlibatan dalam proses pembuatan kebijakan.
- b. **Koordinator**, yaitu *stakeholders* yang berperan dalam proses koordinasi di antara para *stakeholders* yang turut terlibat dan berpartisipasi dalam pengelolaan objek wisata Semarang Zoo. Adapun kategori peran ini dapat diamati melalui:
 - Pihak yang terlibat dalam pengelolaan objek wisata.
 - Bentuk koordinasi di antara pihak-pihak yang terlibat dalam pengelolaan objek wisata.
- c. **Fasilitator**, yaitu *stakeholders* yang berperan dalam memfasilitasi dan memenuhi seluruh kebutuhan dalam pengelolaan objek wisata Semarang Zoo. Adapun kategori peran ini dapat diamati melalui:

- Pihak yang memberikan fasilitas dalam pengelolaan objek wisata.
- Bentuk fasilitas yang diberikan untuk menunjang pengelolaan objek wisata.

d. Implementor, yaitu *stakeholders* yang berperan dalam mengimplementasikan atau melaksanakan kebijakan yang mencakup tujuan pengelolaan objek wisata Semarang Zoo. Adapun kategori peran ini dapat diamati melalui:

- Pihak yang terlibat secara langsung dalam pengelolaan objek wisata.
- Upaya yang dilakukan dalam pengelolaan dan pembangunan objek wisata.
- Hambatan yang muncul dalam pengelolaan objek wisata.

e. Akselerator, yaitu *stakeholders* yang berperan dalam menetapkan dan menyinergikan waktu dengan tujuan agar pengelolaan objek wisata Semarang Zoo dapat dilaksanakan dengan tepat sasaran. Adapun kategori peran ini dapat diamati melalui:

- Pihak yang memastikan agar pengelolaan objek wisata terlaksana dengan tepat sasaran.
- Bentuk upaya yang dilakukan untuk mendukung akselerasi pencapaian target objek wisata.

Sedangkan, untuk dapat mendeskripsikan faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pengelolaan objek wisata Semarang Zoo, penelitian ini menggunakan teori Isdarmanto (2017) yang menyatakan bahwa terdapat beberapa

faktor pendukung dan penghambat dalam pengembangan pariwisata serta pembangunan pariwisata berkelanjutan, di antaranya yaitu:

- a. **Daya tarik wisata (*attraction*)**, yaitu berkaitan dengan ciri khas dan apa yang bisa dilihat maupun dilakukan oleh wisatawan di objek wisata Semarang Zoo. Faktor ini dapat diamati melalui:
 - Jenis aktivitas yang dapat dilakukan di objek wisata.
 - Keanekaragaman flora dan fauna di lingkungan objek wisata.
 - Ciri khas yang membedakan dari objek wisata lainnya.
- b. **Fasilitas wisata (*amenities*)**, yaitu sarana maupun prasarana pendukung yang dibutuhkan oleh wisatawan saat berada di lingkungan objek wisata Semarang Zoo. Faktor ini dapat diamati melalui:
 - Fasilitas penunjang aktivitas yang dapat dilakukan di objek wisata.
 - Fasilitas umum yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan, seperti toilet, tempat beribadah, tempat makan, tempat parkir, dan sebagainya.
 - Fasilitas ramah anak dan penyandang disabilitas.
- c. **Aksesibilitas (*accessibility*)**, yaitu kemudahan wisatawan dalam mengakses objek wisata Semarang Zoo. Faktor ini dapat diamati melalui:
 - Lokasi geografis objek wisata.
 - Akses jalan raya menuju objek wisata.
 - Sarana transportasi umum yang dapat digunakan untuk menuju objek wisata.
 - Rambu-rambu penunjuk arah menuju ke objek wisata.

d. Fasilitas Pendukung (*ancillary*), yaitu berkaitan dengan ketersediaan layanan tambahan dan sumber daya manusia yang mengelola objek wisata Semarang Zoo. Faktor ini dapat diamati melalui:

- Pelayanan yang dilakukan oleh Sumber Daya Manusia (SDM) pengelola objek wisata.
- Keamanan berwisata bagi para wisatawan yang berkunjung.
- Keamanan terhadap bencana (mitigasi bencana) di lingkungan objek wisata.

Berdasarkan operasionalisasi konsep tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan jawaban atas bagaimana peran *stakeholders* dalam pengelolaan objek wisata Semarang Zoo serta faktor pendukung dan penghambatnya.

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Desain Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2013), metode penelitian kualitatif dapat didefinisikan sebagai suatu metode yang digunakan untuk meneliti suatu objek alamiah di mana peneliti bertindak sebagai instrumen kunci dari penelitian tersebut. Sedangkan pendekatan secara deskriptif sendiri dapat didefinisikan sebagai suatu metode analisis data dengan mendeskripsikan maupun memberikan gambaran terkait data yang telah dikumpulkan tanpa intensi menyimpulkan data yang berlaku, baik secara umum maupun generalisasi. Dalam penelitian ini, peneliti mendeskripsikan dan

menaganalisis bagaimana peran *stakeholders* dalam pengelolaan objek wisata Semarang Zoo serta faktor pendukung dan penghambatnya.

1.8.2 Situs Penelitian

Situs penelitian dapat didefinisikan sebagai suatu lokasi yang dapat menggambarkan kondisi faktual dari objek penelitian, sehingga peneliti dapat memperoleh data maupun informasi yang dibutuhkan selama penelitian. Oleh karena itu, peneliti memutuskan untuk melaksanakan penelitian pada situs penelitian yaitu Semarang Zoo dan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang.

1.8.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian atau informan ialah seseorang yang dapat memberikan informasi mengenai situasi dan kondisi yang berkaitan dengan topik penelitian . Dalam memilih subjek penelitian, peneliti menggunakan teknik *purposive* yang merupakan teknik pengambilan sampel sumber data berdasarkan pertimbangan tertentu, dalam hal ini informan dalam penelitian dipilih secara khusus yang dicocokkan dengan korelasi kredibilitas informan dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2013).

Subjek dalam penelitian ini merupakan *stakeholders* yang terlibat dalam pengelolaan objek wisata Semarang Zoo yang dengan tujuan untuk mempermudah perolehan data dan informasi terkait peran *stakeholders* dalam pengelolaan objek wisata Semarang Zoo serta faktor pendukung dan penghambatnya, di antaranya yaitu:

- Direktur PT Taman Satwa Semarang (Perseroda) sebagai pengelola objek wisata Semarang *Zoo*.
- Manager Operasional PT Taman Satwa Semarang (Perseroda) sebagai pengelola objek wisata Semarang *Zoo*.
- Staf Analis Informasi Bidang Kelembagaan Pariwisata sebagai perwakilan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang yang bertanggung jawab atas pariwisata Kota Semarang.
- Penanggung Jawab Operasional *Plaplay Zoo* (PT Maju Mapan Makin Semangat) sebagai mitra bisnis Semarang *Zoo*.
- Anggota Paguyuban Parkir Wargo Makmur sebagai perwakilan masyarakat lokal di sekitar kawasan Semarang *Zoo* yaitu warga RT 05 dan 06 RW 01 Wonosari.
- Pelaku UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah) di lingkungan Semarang *Zoo*.
- Wisatawan Semarang *Zoo*.

1.8.4 Jenis Data

Sugiyono (2013) menyampaikan bahwa terdapat beberapa jenis data dalam penelitian di antaranya data kuantitatif, kualitatif, serta gabungan antara keduanya. Berkaitan dengan metode yang digunakan, peneliti menggunakan jenis data kualitatif pada penelitian ini, di mana data tersebut berupa kalimat tertulis yang digunakan untuk menganalisis peran *stakeholders* dalam pengelolaan objek wisata Semarang *Zoo* serta faktor pendukung dan penghambatnya.

1.8.5 Sumber Data

Berkaitan dengan metode yang digunakan, dalam penelitian kualitatif ini sumber data dapat berupa kalimat dan tindakan, serta data dan informasi tambahan lainnya seperti dokumen dan sebagainya (Moleong, 2016). Sumber data dapat dikategorikan menjadi 2 (dua) jenis, yaitu sebagai berikut:

- 1) **Data Primer**, dapat didefinisikan sebagai suatu sumber data yang dapat menyajikan data secara langsung bagi peneliti (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini, peneliti memperoleh data primer melalui wawancara kepada *stakeholders* yang memiliki kontribusi dalam pengelolaan objek wisata Semarang Zoo.
- 2) **Data Sekunder**, dapat didefinisikan sebagai suatu sumber data yang tidak langsung memberikan data bagi peneliti, contohnya yakni data yang didapatkan melalui pihak lain ataupun dokumen (Sugiyono, 2013). Pada penelitian ini, peneliti memperoleh data sekunder dengan mengakses berbagai jurnal dan berita yang tercantum pada situs atau *website* di internet yang berkaitan dengan objek penelitian, yaitu pengelolaan pariwisata, pembangunan berkelanjutan (*sustainable development*), pembangunan pariwisata berkelanjutan (*sustainable tourism development*), serta peran *stakeholders*. Selain itu, peneliti juga dapat mengumpulkan data yang berasal dari dokumen-dokumen yang dimiliki oleh instansi terkait seperti Buku Kota Semarang dalam Angka, Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Semarang, Laporan Kinerja Instansi Pemerintahan (LKJIP) Dinas

Kebudayaan dan Pariwisata, Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Kontrak Pelayanan yang ditetapkan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang maupun PT Taman Satwa Semarang (Perseroda), serta dokumen lainnya yang berkaitan dengan pengelolaan objek wisata Semarang Zoo.

1.8.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian dengan metode kualitatif, tentu kualitas hasil penelitian atau temuan sangat bergantung pada kualitas dan kelengkapan dari data yang dikumpulkan oleh peneliti. Berkaitan dengan hal tersebut penentuan instrumen penelitian menjadi hal yang sangat penting dan harus dilakukan dengan cermat mengingat penelitian dengan metode kualitatif sangat rawan terhadap masuknya unsur subjektif peneliti. Pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan teknik pengumpulan data melalui:

- 1) **Observasi**, dapat didefinisikan sebagai suatu teknik pengumpulan data di mana peneliti harus turun ke lapangan untuk melakukan observasi atau mencermati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, tempat, pelaku, kegiatan, benda, waktu, peristiwa, tujuan, maupun perasaan (Mantra, 2008). Observasi sendiri bertujuan untuk melihat secara langsung kondisi pada objek penelitian. Dengan demikian, observasi ini dilakukan dengan menganalisis, meninjau, serta mencatat bagaimana peran *stakeholders* dalam pengelolaan objek wisata Semarang Zoo serta faktor pendukung dan penghambatnya.

- 2) **Wawancara**, dapat didefinisikan sebagai suatu teknik pengumpulan data yang didasarkan pada pelaporan mengenai diri sendiri maupun setidaknya pengetahuan atau keyakinan pribadi (Sugiyono, 2013). Pada penelitian ini, proses wawancara tersebut akan dilakukan terhadap pihak-pihak yang telah ditentukan sebagai subjek penelitian, yaitu pihak yang terlibat dan mengerti betul terkait topik permasalahan yang diangkat yakni mengenai peran *stakeholders* dalam pengelolaan objek wisata Semarang Zoo.
- 3) **Dokumen**, dapat didefinisikan sebagai suatu teknik pengumpulan data melalui berbagai catatan peristiwa yang telah berlalu yang berupa tulisan, gambar, ataupun karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2013). Dokumen dalam penelitian akan dijadikan sebagai data pelengkap dari data yang telah diperoleh melalui observasi dan wawancara, seperti laporan, regulasi, foto, dan sebagainya. Pada penelitian ini, dokumen yang dipergunakan berupa regulasi terkait pembentukan PT Taman Satwa Semarang (Perseroda) dan perubahan status Semarang Zoo dari Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) di bawah naungan Dinas Kebudayaan dan Kota Semarang menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), kebijakan penyertaan modal Pemerintah Kota Semarang kepada PT Taman Satwa Semarang (Perseroda) dan *holding company*-nya, Rencana Bisnis PT Taman Satwa Semarang (Perseroda) Tahun 2025 - 2029, serta dokumen lain maupun foto-foto yang berkaitan dengan pengelolaan objek wisata Semarang Zoo.

1.8.7 Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data bertujuan untuk mencari dan menghimpun data secara sistematis yang telah didapatkan oleh peneliti, baik melalui wawancara, observasi, dokumen, maupun studi kepustakaan. Kemudian, dalam penelitian kualitatif analisis data dapat dilaksanakan secara interaktif dan berkelanjutan hingga tuntas (Miles & Huberman, 1994). Peneliti akan menggunakan teknik analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2013) yang mengemukakan bahwa analisis data pada penelitian kualitatif yang dibagi menjadi 3 (tiga) tahapan, yakni:

- A. **Reduksi data**, dengan cara merangkum data menjadi bahasan-bahasan pokok dengan memfokuskan pada hal-hal penting yang kemudian dicari tema dan pola dari data tersebut. Sehingga, data yang telah direduksi dapat memberi gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk mengumpulkan dan menganalisis data penelitian.
- B. **Penyajian data**, melalui penyampaian data penelitian yang sudah diorganisir dan disusun pola hubungannya, baik dalam teks naratif singkat, bagan, tabel, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sebagainya. Penyajian data bertujuan untuk mempermudah proses memahami hal-hal yang didapatkan melalui penelitian.
- C. **Penarikan kesimpulan**, melalui proses menyimpulkan hasil temuan yang didapatkan oleh peneliti sehingga dapat menjawab masalah dan tujuan penelitian yang telah ditetapkan dalam penelitian.

Ketiga langkah analisis dan interpretasi data tersebut saling berkaitan satu sama lain untuk dapat mengolah data yang telah didapatkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan reduksi data dengan merangkum data yang telah diperoleh dan difokuskan pada hal-hal penting yang berkaitan dengan topik penelitian, yaitu peran *stakeholders* dalam pengelolaan objek wisata Semarang Zoo. Kemudian hasil reduksi data tersebut disajikan dalam bentuk teks naratif dan tabel, untuk kemudian disimpulkan sesuai dengan hasil temuan dan analisis peneliti.

1.8.8 Kualitas Data

Dalam melakukan suatu penelitian, hasil temuan dapat dinyatakan valid dan kredibel ketika meliputi relevansi antara data yang diperoleh dengan kondisi faktual yang berlangsung di lapangan (Pasolong, 2013). Maka dari itu, untuk mendapatkan kualitas data yang baik salah satunya dengan cara menggunakan teknik triangulasi. Menurut Sugiyono (2013), teknik triangulasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Teknik triangulasi bertujuan untuk menguji keabsahan suatu data maupun informasi yang terdapat dalam suatu penelitian dengan metode kualitatif.

Pada penelitian ini, digunakan teknik triangulasi sumber yang merupakan teknik untuk memperoleh data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama (Sugiyono, 2013). Oleh karena itu, pada penelitian ini peneliti mengumpulkan berbagai sumber data dengan teknik yang sama melalui wawancara terhadap subjek penelitian atau narasumber yang berkaitan dan mengerti betul mengenai topik

permasalahan peran *stakeholders* dalam pengelolaan objek wisata Semarang Zoo, baik melalui pihak PT Taman Satwa Semarang (Perseroda), Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang, mitra bisnis Semarang Zoo, perwakilan masyarakat lokal, pelaku Usaha Kecil, Mikro, dan Menengah (UMKM) dan wisatawan Semarang Zoo.